Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01264/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 62162 / 24 caratulado: "VARGAS INÉS ETELVINA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 41/24 , y,

CONSIDERANDO:

Que a fs. 01 se registra el reclamo Nº 696444, de fecha 09/02/2024 efectuado por la usuaria Sra. INÉS ETELVINA DE LOS ÁNGELES VARGAS, titular del NIS 3072527, con domicilio en calle Los Raulíes 122 – Tres Cerritos de esta ciudad, quien denuncia que el día 06/02/2024 entre las 02 y 02:30 am aproximadamente se dañaron los siguientes artefactos: a) 1 (un) TV marca SANSEI – mod TDS163HI, 1 (un) TV PHILIPS mod 49PFG5102/77 y b) 1 (una) Play Station 5 marca SONY nod CFI-1015A. Denuncia como correo electrónico vargaines7@gmail.com .

Que a fs. 06, en fecha 05 de Abril de 2024 a través de la nota **DSCN° 3300 / 2024** EDESA S.A. informa a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA1153** el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del **Distribuidor IM19 Distribuidor Tres Cerritos**.

Que en la fecha y horario indicado no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (call center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en líneas de alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en ese sentido se informa que en el ámbito de la red de baja tensión del Centro de Transformación SA1153 no se registran otros reclamos por

daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor IM19 Distribuidor Tres Cerritos. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Por lo que se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que por todo lo antes dicho, EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se hace saber que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por esta Distribuidora, tiene un plazo de 30 días para presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar . Se comunica que tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 días al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su tratamiento y resolución. (art. 7° del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios).

Que además, se informa que en esta misma instancia, deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación. (art. 9° del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios - Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 10 se agrega la disconformidad de la usuaria.

Que a fs. 11, en fecha 10/03/2024 a través de nota **DSCE 581/2024** remite al ENRESP el informe que expresa que la usuaria reclamó que el día 06/02/2024 entre las 02:00 y 3:30 horas aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de baja tensión del Centro de Transformación SA1153, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del Distribuidor IM19 Distribuidor Tres Cerritos.

Que en la fecha y horarios aportados por la usuaria no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (call center) por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o alguna otra anormalidad.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y horarios indicados interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en líneas de alta tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro. Ante tal situación, se afirma que en dicha fecha y hora, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en respaldo a lo manifestado se informa que en el ámbito de la red de baja tensión del Centro de Transformación SA1153 no se registran otros reclamos por daños. artefactos, situación que se repte entre los usuarios alimentados por el IM19 Distribuidor Tres Cerritos siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 293 usuarios por lo que en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios" (Resol ENRESP Nº 791/15)

Que ante tal situación, se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que a lo declarado debe sumarse, que por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha 09/02/2024, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original de reparación del artefacto y/o instalación dallada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos-Resolución ENRESP Nº 1200/23

Que por tal motivo se considera que la usuaria no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales

diaños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol ENRESP N 107/15),

Que ante estas consideraciones, se entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecido en los arts 31-53, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 1200/23 art. 5) 1.a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesa la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado ya que " **no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP N° 714/15).**

Que en este orden de consideraciones y habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, se considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs. 13 se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs. 19 la Gerencia Eléctrica emite su informe técnico y comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por la usuaria, denunciando que el día 06/02/24 entre las 02 y 3:30am, se dañaron 1 TV SANSEI mod. TDS1632HI, 1 TV PHILIPS mod 49PFG5102/77 y 1 PlayStation 5 SONY mod CFI-1015A.

Que luego EDESA notifica a la usuaria (fs.05) advirtiendo la falta de presentación de documentación de la que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora

Que posteriormente, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 3300/2024 (fs.06) en la cual le informó acerca de las instalaciones desde la cual se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación SA 1153, el cual

a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del IM 19 Distribuidor Tres Cerritos.

Que le comunica que en la fecha y horario indicado no se registran reclamos en su Centro de Atención Telefónico (call center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatando que en las fechas mencionadas no se registraron incidencias que afecten al suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que producida la Disconformidad del Usuario (fs.10), EDESA S.A procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSC 581/2024 (fs. 11), repitiendo en la misma los conceptos ya informados al Usuario.

Que vista las actuaciones del expediente: Se concretan las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada. (fs.14) corroborando que el usuario se alimenta del Centro de transformación SA1153 con 293 Usuarios (fs.15). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de Daños de Artefactos, (fs.17) en donde no se reflejan otros usuarios reclamantes en la misma fecha y horario.

Que luego, se consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del IM19 Distribuidor Tres Cerritos (fs. 16), verificando la ausencia de otros usuarios afectados en la misma fecha y horario.

Que cabe resaltar que el reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico, factura y/o presupuesto sobre el equipamiento afectado, en la que se describa el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, aun habiendo sido notificado oportunamente por la Distribuidora del faltante en la documentación requerida (fs.05). Este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que en conclusión, la Gerencia Eléctrica entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora. Se verifica que la misma ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por la reclamante, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el art. 3º, inciso e), del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., el cual establece que *"En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro* ***imputables a LA DISTRIBUIDORA****, y que no puedan ser evitadas mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor."* (Lo resaltado nos pertenece).

Que a su vez, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (Res. Ente Regulador Nº 1200/23) en su art 5.3., establece: "*Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán:*

a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia.-

b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada.

c) Acompañar informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada." (Lo resaltado nos pertenece).

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada y es importante tomar en cuenta lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se destaca que se concretan las consultas correspondientes en las

Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada. (fs.14) corroborando que el usuario se alimenta del Centro de transformación SA1153 con 293 usuarios (fs.15). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuario. Por otra parte la reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico, factura y/o presupuesto sobre el equipamiento afectado, en la que se describa el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, aun habiendo sido notificado oportunamente por la distribuidora del faltante en la documentación requerida (fs.05), por lo que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos, al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño denunciado, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. **INÉS ETELVINA DE LOS ÁNGELES VARGAS**, titular del **NIS 3072527**, con domicilio en calle Los Raulíes 122 – Tres Cerritos de esta ciudad tramitada bajo Expte. N° 62162/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS