Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01263/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 61235/2024 caratulado: "GUTIÈRREZ APARICIO MIGUEL s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 41 /24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 688649 perteneciente al usuario, Sr. MIGUEL GUTIÉRREZ APARICIO, con domicilio en calle San Antonio 55 – Santa María – Tartagal – Salta, titular del NIS 2029244 a través del cual denuncia que el día 26/12/2023, a hs. 00:45 se dañaron artefactos en su domicilio, a saber 1 (una) heladera c/freezer 380 lts. marca Gafa y 1 (un) freezer marca Gafa de una puerta.

Que EDESA S.A. responde (fs.06) al reclamante en fecha 18/01/24, mediante nota DSC 758/2024 y comunica que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0063, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor TG15 Distribuidor N°5.

Que en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (call center) por problemas técnicos en el 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 el domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en ese sentido le informa que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación TA0063** no se registran otros reclamos por

daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del **Distribuidor TG15 Distribuidor N°5**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. 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 e daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se le hace saber al usuario 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 le comunica también 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). Asimismo se la hace saber 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. 9º del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 09 se agrega la disconformidad del usuario.

Que a fs. 10 mediante **nota DSC Nº 190/2024, y** con fecha **21/02/24 EDESA** informa al Organismo que el usuario reclamó que el día 26/12/2023, a las 00:45 horas aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados. En punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0063, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor TG 15 Distribuidor N°5.

Que en la fecha aportada por el usuario 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 no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y hora indicada 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.

Que ante tal situación, podemos decir 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, informamos que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación TA0063**, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el **TG15 Distribuidor N°5**, 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 147 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 N 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 otros causales ajenos a EDESA

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto e informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma surgen comentarios atribuibles más a un reclamante, que a un servicio técnico. Por tal motivo, se niega a todo efecto la autenticidad y veracidad del contenido de dicha documentación.

Que no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los Arts. 3.1-5.3, 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 atención a todo lo antes expuesto, 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. Se adjuntan: Reclamo N° 688649 con DNI, Declaración Jurada de Daños del 26/12/23, Requisitos Faltantes, Nota DSC 758/24 y el acuse correspondiente y Nota de disconformidad.

A fs. 12 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs. 18 el Organismo remite un mail a EDESA S.A. solicitando la instalación de un equipo registrador en el NIS 2029244 de la localidad de Tartagal, en un plazo de 5 (cinco) días.

Que a fs. 19 rola una nota simple dirigida a EDESA S.A. en donde se solicita que se expida respecto de la situación actual y tratamiento dado a la solicitud de la instalación de un equipo registrador en el NIS 2029244 de la localidad de Tartagal. Se concede un plazo de 2 (dos) días.

Que a fs. 20 se incorpora la nota de EDESA **DS N° 428/24** de fecha 02/05/2024 en la que informa que personal del Distrito Tartagal procedió a colocar el registrador en el suministro.

Que a fs. 21, mediante nota **DS N° 362** y en fecha 28 de Abril de 2024, EDESA S.A. informa que el día 19/03/2024 se realizó la colocación del equipo registrador número 2000, programada en la gestión M-028063, e informado al ENTE según planilla 19962. Al momento de realizar la colocación la cuadrilla observó que el medidor 997991, instalado en este suministro, se encontraba con fraude. Se encontró un cable unipolar conectado directamente en bornera de entrada del medidor. Se sacaron fotografías adjuntas a la tarea con el siguiente comentario: "sé instaló equipo registrador N° 2000, fraude en medidor de referencia, mandar cuadrilla de fraude.". Se adjuntan 3 (tres) fotografías de esa tarea (fs.22/23/24).

Que a fs. 25 se agrega el informe técnico que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por la Usuario de la referencia, denunciando que el dia 26/12/2023 a hs 00:45 aproximadamente se produjo daño de 1 (una) heladera c/freezer 380 lts marca Gafa y 1 (un) freezer marca Gafa 1 puerta.

Que posteriormente, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 758/2024 (fs.06) en la cual le informó acerca de las instalaciones desde la cual se abastece, es decir desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación TA 0063,

el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del TG15 Distribuidor N°5. Le comunicó que en la fecha denunciada no se registró en su Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro, tales como cortes de energía u otro tipo de anormalidades.

Que asimismo, 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 producida la Disconformidad del Usuario (fs.07), EDESA S.A procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE 190/2024, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al Usuario.

Que vistas las actuaciones, ee 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.13) corroborando que el usuario se alimenta del **Centro de Transformación TA 0063 con 163 usuarios** (fs. 14). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de Daños de Artefactos, (fs.16) en donde no se reflejan otros usuarios reclamantes en la misma fecha y horario. Por otro lado, se realiza una consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del **TG15 Distribuidor Nº5**, verificando la ausencia de otros Usuarios afectados en la misma fecha y horario. (fs. 15).

Que posteriormente y de acuerdo a que el usuario menciona golpe de tensión el día reclamado, esta gerencia solicita el la instalación de un equipo registrador para verificar la calidad del servicio brindado, obteniendo resultados correctos.

Que es importante resaltar que el día de la instalación del equipo registrador, la cuadrilla encargada de la tarea registra informa la detección de una conexión irregular en el tablero del suministro(fs.21-22), por este motivo se envía otra

cuadrilla con una nueva orden de trabajo para normalizar la instalación. Esta condición de precariedad en la instalación podría haber sido la causa del daño reclamado.

Que en el acto en que la cuadrilla antifraudes procede a normalizar la situación, detecta que las instalaciones resultaron intervenidas por terceros eliminando el conductor que se encontraba en peligro y evidente fraude (fs.23) incidiendo esta acción directamente en el equipo registrador previamente instalado, provocando su desconexión y posterior pérdida de registros. En consecuencia se gestionó la instalación de un nuevo equipo registrador obteniendo del mismo resultados correctos.

Que finalmente el reclamante adjuntó a sus presentaciones una factura que no permite establecer la relación causa efecto entre los artefactos dañados y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que en conclusión, la Gerencia Eléctrica considera improcedente el resarcimiento solicitado por el reclamante.

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. 3°, 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).

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 N° 913/15) 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).

En el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se destaca que en la fecha indicada no se registraron reclamos similares por daños y que si bien la ausencia de otros reclamos en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo que no constituye prueba suficiente, en el presente caso adquiere relevancia y considerando que no existieron incidencias susceptibles de producir fallas en el servicio de energía eléctrica en los Centros de Transformación y Distribución que abastecen al suministro del reclamante junto con otros **163** suministros. Así también, es necesario destacar que el usuario no acompañó la documentación que le fue requerida, 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.

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 el usuario Sr. **MIGUEL GUTIÉRREZ APARICIO**, con domicilio en calle San Antonio 55 – Santa María – Tartagal – Salta, titular del **NIS 2029244** – Salta tramitada bajo **Expediente Ente Regulador N° 267-61235/2024**, 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