Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01254/24

VISTO:

El expediente Nº 267-62306/2024, caratulado: "MIRANDA SILVIO ARMANDO. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 41/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 697930, efectuado el día 02/03/2024 ante EDESA S.A. via mail, por el Sr. Silvio Armando Miranda, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio electrónico en silvio_sam81@hotmail.com, quien manifiesta que el día 27/02/2024 alrededor de las 18:30 en medio de una tormenta sufrió junto a otros vecinos de Barrio el Huayco una descarga eléctrica en donde se dañó una (1) computadora de escritorio un (1) tv marca Noblex DK55X6500 y una (1) playstation 4 Ps4 SLIM. Agrega que envió los artefactos al servicio técnico y que remitirá los informes una vez que cuente con ellos (fs.01/02).

Que a fs. 07/09 el usuario remite los informes técnicos correspondientes a los artefactos denunciados.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por el reclamante, responde mediante nota DSC: Nº 4019/2024 de fecha 2304/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha conforme surge de fs.10/12 rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran incidencias en la fecha y horario declarados, ni otros reclamos por daños de artefactos en suministros abastecidos por las mismas instalaciones que las del reclamante. Señala que el daño reclamado puede estar relacionado con las descargas atmosféricas (rayos) de la tormenta que se desarrolló en la noche del 27/02/2024, es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc. Próximo a líneas eléctricas telefónicas, de tv por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en estas, transmitiéndolas al interior de

la instalación provocando daños en los artefactos), o por el aumento del potencial de tierra.

Que acto seguido EDESA S.A., finaliza su comunicación informando al usuario respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que en virtud de dicha nota, el usuario presenta su disconformidad en fecha 22/05/2024 (fs. 14/16), manifestando lo siguiente *"(…) Para un mejor análisis de los hechos que fundamentan el presente reclamo, paso a relatar lo acontecido: el día 27 de febrero del corriente a las 18.30 hs. Aproximadamente, de manera repentina se vieron afectados 3 artefactos eléctricos de mi domicilio, a saber: un Smart Tv Noblex DK55X6500, una PS4 Slim y una PC de escritorio. De la misma manera informo a usted que, situación similar fue vivida por vecinos de mí Battio, de mi misma cuadra, de cuadras de enfrente y aledañas; no siendo un hecho aislado Ocurrido solamente en mí domicilio. A partir de estos desperfectos, tal como lo señala la factura de energía eléctrica y sitio web, nos comunicamos con EDESA en donde nos informaron de las vías Establecidas por la empresa distribuidora de energía para realizar los reclamos, como así También de la necesidad de adjuntar presupuestos de los daños causados, cuestión que Cumplimentamos en la brevedad que nos fue posible debido a la espera de los presupuestos por parte del técnico. Así mismo cumplimentamos también, con el tiempo de espera dispuesto por la empresa distribuidora para la resolución del reclamo, tiempo que fue excedido por parte de la misma por lo que tuvimos que comunicarnos telefónicamente para reclamar la falta de respuesta, a lo que el 23 de abril del corriente nos respondieron negativamente frente al reclamo mediante DSC 4019/2024, fundamentando su negativa a que se trataba de un hecho fortuito sin relación con el servicio prestado por EDESA, haciendo alusión a que el suministro eléctrico de mi domicilio Se alimenta de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4483, y que no se registran otros reclamos por daños de artefactos en el ámbito de la red de Baja Tensión. En este caso, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla, siendo el caso de EDESA, atento a la superioridad cognitiva y probatoria evidente, puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho*

causante del daño están en su poder, no pudiendo esta parte acceder a ellos. Es EDESA quien, por SUS conocimientos técnicos y operativos, debe acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son atribuibles. Como es de imaginar, el perjuicio que se ocasiona a toda mi familia es de gran magnitud, no solo desde el punto de vista económico, sino que también afecta nuestra dinámica familiar, toda vez que los artefactos dañados en mi domicilio son de uso diario y constante, sobre todo por mis 2 hijos en edad escolar. Asimismo, en este Caso, debe regir el principio IN DUBIO PRO CONSUMIDOR, por imperio de lo estatuido por el art 3 de la Ley 24.240, que se justifica en la idea de progresividad y no regresividad de los derechos, toda vez que el consumidor pueda verse amparado por una mayor protección, por sobre toda otra situación diversa que colisione con esta y ofrezca desde el punto de vista protectorio un escenario desmejorado comparativamente para este mismo sujeto (...)". Finalmente solicita la reparación de los artefactos denunciados.

Que en fecha 30/05/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE Nº 677/2024 conforme obra a fs.17/22 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC Nº4019/2024. Aclara que, la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto e informe técnico, no resulta idóneo para sustentar el objeto del reclamo, dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados con el evento mencionado. Indica que la obligación de constatación que pesa sobre la Prestadora requiere el previo cumplimiento por parte de los usuarios de los requisitos para la formulación de los reclamos.

Que por lo expuesto la Distribuidora considera que no es factible acceder el 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. 23/30 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica, emitiendo el informe competente a su área, indicando que procedió a verificar, que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de la Instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que asimismo, la mentada Gerencia constató en su base de datos que, en la fecha y horario indicados, se tiene registro de otros casos suministros alimentados por el mismo Distribuidor y que también sufrieron daños de artefactos.

Que aclara la Gerencia interviniente que, si bien pueden haber existido tormentas eléctricas el informe técnico que indica que el daño se produce por variaciones de tensión, puede que sea originada por fallas transitorias de corta duración, tal es el caso de una descarga atmosférica (rayo), el cual motivado por el efecto de la referencia, involucra un potencial riesgo (Sobretensión) de importancia en algunos de los suministros atendidos por dicha red.

Que, basados en los hechos generados por la naturaleza (tormenta eléctrica). Se advierte que, cuando cae un rayo en una instalación eléctrica siempre buscara el camino de más baja impedancia y por el que circulara hasta tierra, es decir que, cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, generando una sobretensión en la zona de influencia.

Que atento a ello, las redes de la Distribuidora, basadas en las normas prevén como protección contra las sobretensiones de origen atmosférico la instalación de descargadores en las líneas de MT y subestaciones MT/BT, los cuales deben mantenerse operativos y con sus puestas a tierra con valores de resistencia dentro de los límites establecidos por norma AEA 92305.

Que en este contexto, se procedió a inspeccionar "in situ" la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del usuario (SA4483) en conjunto con personal de EDESA S.A, pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores fuera de la norma (AEA 92305 / <= 10 Ohm), tal como lo evidencia el acta adjunta, en este caso la medición arrojo 139 (ciento treinta y nueve ohm). Es así que ante tal situación, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto pudo ocasionar el daño reclamado.

Que en conclusión y teniendo en cuenta lo mencionado precedentemente, además de los presupuestos presentados por el usuario, en los cuales menciona que los daños habrían sido ocasionados como consecuencia de variaciones de tensión, la existencia de otros reclamos por parte de otros usuarios en la misma fecha, el acta que indica que la puesta a tierra del CT desde donde se

alimenta el reclamante, no está dentro de los valores de norma, consideramos que debe tenerse por probada la relación causa -efecto entre el servicio de energía eléctrica y los daños reclamados, correspondiendo el resarcimiento de todos los aparatos reclamados en los términos y con los alcances previstos en el artículo 3° inciso e) del Régimen de Suministro

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 atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, y a la

documentación aportada por el usuario, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de una (1) computadora de escritorio un (1) tv marca Noblex DK55X6500 y una (1) Playstation 4 Ps4 SLIM, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario Sr. MIRANDA SILVIO ARMANDO, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62306/2024 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A, que en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición de una (1) computadora de escritorio un (1) Tv marca Noblex DK55X6500 y una (1) Playstation 4 Ps4 SLIM o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

01254/24

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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