SALTA, 06 SEP 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01259/24**

**VISTO:**

El expediente N° 267- 61868/24 caratulado: "GUZMÁN, CARLOS s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio N° 41/24, y,

**CONSIDERANDO:**

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial N° 692746 perteneciente al usuario, Sr. **CARLOS HORACIO GUZMÁN**, titular del **NIS N° 5301488** con domicilio en calle Libertad – Tapa de medidor N° 466 – B° Libertad - Localidad de Aguaray - Salta, a través del cual denuncia que el día 25/12/23 aproximadamente a hs. 19 se dañaron los siguientes artefactos: una (1) heladera marca General Electric (no frost) y un (1) ventilador turbo. Denuncia como su correo electrónico carloshoraciotupapi@gmail.com .

Que a fs. 04 se agrega copia de mail al reclamante haciéndole saber los requisitos que deberá cumplimentar según Resolución ENRESP N° 1200/23, puntos 3.1 y 5.3.

Que a fs. 07, vía mail, el usuario informa que respecto de que presente un presupuesto de un técnico matriculado, en la localidad no hay persona a esos fines.

Que a fs. 09 en fecha 12 / 03 / 2024, mediante nota **DSC N° 2517/2024** EDESA S.A. informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del **Centro de Transformación TA0130**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del **Distribuidor PQ22 Distribuidor Salida a Salvador Mazza**.

Que en la fecha y horario indicado no se registran reclamos en nuestro 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 en la fecha y horario indicado, se produjo un corte de energía registrado como **caso N° 264022** desde las 19:30 hasta las 00:40 horas del día 26/12/2023. Se produjo el desenganche automático del reconectador, al actuar sus protecciones de norma.

Que las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de media tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos

Que en ese sentido se informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0130 no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor PQ22 Distribuidor Salida a Salvador Mazza. 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, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que por todo lo antes dicho, EDESA SA. considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, y 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 la Distribuidora, tiene un plazo de 30 dias 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 dìas 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. 9º del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 12 el usuario plantea su disconformidad a través un mail.

Que a fs. 16 y a través de nota **DSCE Nº 453 / 24**, de fecha 15 / 04 / 24 EDESA S.A. informa al Organismo que el usuario reclamó que el día 25/12/2023 a las 19:00 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 TA0130, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PQ22 Distribuidor Salida a Salvador Mazza.

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 de energía eléctrica.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado, se produjo un corte de energía registrado como **caso N° 264022**, desde las 19:30 hasta las 00:40 horas del día 26/12/2023. Se produjo el desenganche automático del reconectador, al actuar sus protecciones de norma. Las protecciones de sobrecorriente están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobras tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que por otro lado, se informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0130, no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor PQ22 Distribuidor Salida a Salvador Mazza, siendo ello un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto,

Que asimismo, cabe destacar que dicho Centro de Transformación, abastece a **otros 306 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 clientes" (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 otras causales ajenas a EDESA

Que a lo declarado debe sumarse, que por parte del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha 20/01/2024, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original 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, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resolución ENRESP N° 1200/23

Que por tal motivo se considera que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP N° 107/15). Ante estas consideraciones, se interpreta que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que cabe advertir, que el usuario manifestó mediante mail de fecha 22/01/2024, no contar con un técnico matriculado en la zona donde reside. Sin embargo, se detectó que en la localidad de Aguaray presta servicio técnico Refrigeración MD, ubicado en Pje. Juan L. Tanquia, Tel. 03873-306065; y a menos de 30 km, como lo establece el art. 5.7 del Reglamento Procedimental (Resol. N° 1200/23), se encuentra el Taller de Climatización Uro, sito en Av. 9 de Julio N° 1290 de B° El Milagro de la localidad de Prof. Salvador Mazza, Tel. 03873-456996. Estos datos fueron puestos en conocimiento del usuario mediante el correo electrónico de fecha 15/04/2024.

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 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.19 vta. se remiten las actuaciones Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs 31 se incorpora el informe técnico que comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Usuario de la referencia, denunciando que el día 25/12/2023 a 19 horas aproximadamente, se dañaron una heladera marca General Electric Smart Fresh (no frost), y un ventilador turbo marca Liliana.

Que luego EDESA notifica al usuario (fs.07,08) 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 2517/24 (fs.09) 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 TA0130, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del Q22 Distribuidor Salida a Salvador Mazza.

Que le comunica que en esa fecha no se registran reclamos en su 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, constatando que en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como Caso N264022 desde las 19:30 hasta las 00:40 horas del día 26/12/2023. Se produjo el desenganche automático del reconectador, al actuar sus protecciones de norma.

Que producida la disconformidad del usuario (fs. 12), EDESA S.A remite las actuaciones a este organismo por Nota DSCS 453/24 (fs.16), repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario.

Que vistas las actuaciones del expediente: se concretan las consultas en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada (fs.20) corroborando que el usuario se alimenta del Centro de Transformación TA0130 con 310 Usuarios (fs.21). 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.22) en donde no se reflejan otros usuarios reclamantes en la misma fecha y horario. Luego, se consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del Q22 Distribuidor Salida a Salvador Mazza, verificando la ausencia de otros reclamos en la misma fecha y horario.

Que se procedió a verificar en la base de datos la incidencia nº 264022 (fs.27) constatando que producto de un poste ladeado se produce el desenganche del reconectador RET286 en el CT TA0128, y de acuerdo a su configuración en serie, podría haber afectado en consecuencia al CT TA0130 el cual alimenta al suministro. Este hecho fue atendido y cerrado sin novedades en el mismo acto.

Que sin embargo cabe resaltar que el reclamante no adjunto 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 (fs07). Este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que se verifica que la Distribuidora 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 por lo que se interpreta el reclamo por daño de artefactos como Improcedente.

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 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).*

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, en donde se destaca que *"... de las consultas en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada (fs.20) corroborando que el usuario se alimenta del Centro de Transformación TA0130 con 310 Usuarios (fs.21). 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..."*

Que no obstante ello, en el presente caso adquiere relevancia el hecho de que el usuario no acompañó la documentación que le fue requerida a fs. 05, advirtiendo la falta de pruebas 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. Este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes por lo que se debe **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. **CARLOS HORACIO GUZMÁN** como titular del **NIS Nº 5301488** con domicilio en calle Libertad – Tapa de medidor N° 148 – B° Libertad - Localidad de Aguaray - Salta, tramitada bajo Expediente Ente Regulador **N° 267- 61868/2024**, 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