Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR 01262/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 61094/2024 caratulado: "SANNA FERNANDA LUJÁN 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 688915 perteneciente a la usuaria, Sra. **FERNANDA LUJAN SANNA**, con domicilio en calle Gral. Gûemes 886 – La Caldera - Salta, titular del **NIS 3015317** a través del cual denuncia que el día 29/12/2023, a hs. 10:00 am se dañó una heladera horizontal 3 puertas compresor marca TECNISEH.

Que EDESA S.A. responde (fs.06) a la reclamante en fecha 29/01/24, mediante nota **DSC Nº 1085/2024** y comunica que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0177, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SN11 Distribuidor Vaqueros.

Que en el horario indicado por la usuaria 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 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° 264415** entre las 10:36 y las 12:07 horas del día 29/12/2023 Se normaliza Fusible de Media Tensión fase R y S.

Que los fusibles de media tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que en ese sentido informa que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA0177** no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por **SN11 Distribuidor Vaqueros**. 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 el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos 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 a la usuaria 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 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 se le comunica que además, 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. 10, se agrega la disconformidad de la usuaria reclamante.

Que a fs. 12, en fecha 05/02/2024 EDESA S.A. a través de nota **DSCE Nº 124/24** informa que la usuaria reclamó que el día 29/12/2023 a las 10.00 horas, se dañó el artefacto declarado

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del **Centro de Transformación SA0177**, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del **Distribuidor SN11 Distribuidor Vaqueros**

Que en la fecha aportada por la usuaria no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica (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 hora indicada se produjo un corte de

energía, registrado como Caso N° 264415 entre las 10:36 y las 12:07 horas. Se normaliza fusible de media tensión en fase T.

Que los fusibles de media tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que en respaldo a lo manifestado, se informa que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA0177**, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el **SN11 Distribuidor Vaqueros**, siendo ello un indicador más de que en la fecha en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto

Que asimismo, cabe destacar que el **Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 127 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 otras causales ajenas a EDESA

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico y/o presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma no surgen detalles que lo pueda vincular con la calidad del producto técnico brindado por esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos - Resol. ENRESP N° 1200/23

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 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 este orden de consideraciones y habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, se concluye 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.

A fs. 14 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

A fs.21 se agrega el informe técnico que manifiesta que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por la usuaria de la referencia, denunciando que el día 29/12/2023 a horas 10 am, se daña una heladera horizontal 3 puertas.

Que en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 1085/2024 (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 0177, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del SN11 Distribuidor Vaqueros.

Que también 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 se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatando que en la fecha y horario indicado se produjo un corte de energía, registrado como **caso N° 264415** entre las 10:36 y las 12:07 horas del día 29/12/2023 donde normaliza fusible de media tensión fase R y S.

Que finalmente informan que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA0177** no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios alimentados por **SN11 Distribuidor Vaqueros**. Señalan esto como un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en el artefacto por lo que consideran que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que producida la disconformidad de la Usuaria (fs.10), EDESA S.A procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por nota **DSCE Nº 124/24**, 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 corroborando que la usuaria se alimenta del **Centro de Transformación SA0177 con 146 Usuarios** (fs.16). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, esta podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos por la totalidad del **SN11 Distribuidor Vaqueros**, verificando la ausencia de otros Usuarios afectados en la misma fecha y horario que el reclamante (fs.17-18).

Que se verifica la incidencia nº 264415 donde se realizaron tareas de normalización de fusibles de media tensión en las fases S y R.(fs19), la cual pudo haber ocasionado el daño reclamado, sin embargo la reclamante adjuntó a sus presentaciones una factura o presupuesto que no describe un diagnóstico de los daños, y no permite establecer la relación causa efecto entre los artefactos dañados y el servicio prestado por la Distribuidora por lo cual queda para esa gerencia definir el reconocimiento del daño..

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 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 **146 Usuarios**. Así también, es necesario destacar que el usuario no acompañó la documentación que le fue requerida luego de su reclamo (fs. 08), 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.

01262/24

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por e la usuaria Sra. **FERNANDA LUJÁN SANNA**, con domicilio en calle Gral. Gûemes 886, de esta ciudad, titular del **NIS 3015317** tramitada bajo **Expediente Ente Regulador N° 267-61094/2024**, 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