Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01258/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 62023/24 caratulado: "FIGUEROA EUGENIA – PAREDES JAVIER ENRIQUE s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 41/24 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 697337 de fecha 23/02/2024, perteneciente al usuario, Sr. **JAVIER ENRIQUE PAREDES**, titular del **NIS 5090813** con domicilio en Manz. 781 B (30) 17 – 615 Viviendas – Ciudad Valdivia – Limache de esta ciudad, a través del cual denuncia que ese el día 21/02 a hs. 20:40 aproximadamente se dañaron 3 (tres) cámaras de seguridad y 1 (un) TV. Denuncia como correo electrónico: eugeniaafigueroa@hotmail.com .

Que a fs. 04 EDESA S.A. responde en fecha 17/04/24 mediante nota **DSC Nº 3812/24** se informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA2527, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del Distribuidor SF14 Distribuidor Los Pinos.

Que en la fecha y horario indicados 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.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado por el usuario. se originó un corte de energía identificado como **caso N° 268472**. Dicha actuación se registró a las 20:48 horas cerrándose a las 21:32 horas. En esta ocasión se produjo un desenganche automático del Interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. 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. 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, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se informa al usuario que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución. adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días para presentar la misma a EDESA SA 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. 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalias en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios).

Que se hace saber 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. 11 el usuario plantea su disconformidad a través un mail.

Que a fs. 12 y a través de nota **DSCE N° 515/24**, de fecha 26 / 04/ 24 EDESA S.A. informa al Organismo que la usuaria reclamó que el día 21/02/2024 entre las 20:40 y 20:45 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 SA2527**, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del **Distribuidor SF14 Distribuidor Los Pinos**.

Que en la fecha y horarios aportados 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 originó un corte de energía identificado como **caso N° 268472**. Dicha actuación se registró a las 20:48 horas cerrándose a las 21:32 horas. En esta ocasión se produjo un desenganche automático del Interruptor del Distribuidor, 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 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 es dable aclarar que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA2527, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor SF14 Distribuidor Los Pinos, siendo ello un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que dicho Centro de Transformación, abastece a otros 357 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 el daño reclamado estar relacionado 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 24/02/2024, 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos - Resolución ENRESP N° 1200/23. Por tal motivo se considera que la usuaria 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, entendemos 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 la Prestadora 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. 15 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica a los fines del informe técnico.

Que a fs. 20 la Gerencia Eléctrica emite su informe técnico y comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 21/02/2024, a horas 20:40 a 20:45 aproximadamente se dañaron 3 cámaras de seguridad y un TV.

Que en respuesta, la Distribuidora procedió a remitirle la Nota DSC 3812/24, informando al usuario que su suministro se abastece desde la red de baja tensión conectada al Centro de transformación SA2527, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del distribuidor SF14 DISTRIBUIDOR LOS PINOS.

Que seguidamente 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 por otro lado le informan que realizaron una verificación en el sistema informático de incidencia, donde contactaron que en la fecha 21/02/24 se

produjo un corte de energía registrado como caso N° 268472. Dicha actuación se registró entre las 20:45 horas cerrándose a las 21:32, donde se produjo un desenganche automático del interruptor, al actuar sus protecciones de norma.

Que en estos tipos de incidencias el tiempo de actuación de las protecciones de sobrecorriente está regulado para evitar daños en las instalaciones.

Que estos tipos de interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares, están diseñados para operar bajo carga 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 le informa que en el ámbito de la red de baja tensión del Centro de Transformación SA2527 no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el SF14 DISTRIBUIDOR LOS PINOS. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servido a su cargo, pudiendo el daño estar relacionado con otras causales ajenas a la empresa.

Que atento a ello, le menciona 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 y el supuesto factor de atribución.

Que producida la disconformidad del usuario, EDESA SA procedió a remitir las actuaciones al ENRESP por nota DSCE 515/24, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario,

Que agrega el informe que se procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las Instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que cabe mencionar que se verificó que la incidencia N" 265211 registrada entre las 21.36 y 22 42, donde se produjo un desenganche automático del reconectador, al actuar sus protecciones de norma.

Que teniendo en cuenta, a las incidencias en cuestión, resulta importante mencionar que la apertura y cierre del reconectador instalado en el arranque del distribuidor de media tensión en cuestión, no deberían generar fluctuaciones de tensión de magnitud y duración tales que puedan causar daños a los

artefactos eléctricos conectados en los suministros de los usuarios, bajo condiciones de simetría de carga y cierre perfecto del interruptor.

Que sobre el particular cabe destacar, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que la incidencia analizada no generó otros rectamos por daños de parte del resto de los usuarios servidos desde el CT SA2537 del Distribuidor que alimenta a dicho CT.

Que cabe resaltar que, tal y como lo advirtiera EDESA SA, el reclamante no adjunto a su presentación un informe técnico y/o presupuesto de reparación de los artefactos denunciados, siendo que fue notificado por la Distribuidora mediante mail de (fs. 06).

Que en conclusión, se considera que no se encuentra probada la necesaria relación causa efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo.

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, en donde se destaca que en la fecha y horario indicado se originó un corte de energía identificado como caso N° 265211.

Que en su informe técnico se comunica también que la incidencia en cuestión no generó otros reclamos por parte del resto de los usuarios servidos desde el CT SA2537 ni del distribuidor que alimenta a dicho CT.

Que 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.

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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. **JAVIER ENRIQUE PAREDES**, titular del **NIS 5090813** con domicilio en Manz. 781 B (30) 17 – 615 Viviendas – Ciudad Valdivia – Limache de esta ciudad, tramitada bajo Expediente Ente Regulador **N° 267- 62023/2024**, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

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

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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