Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº

VISTO: 01266/24

El expediente Nº 267- 61359/2024 caratulado: "PIST`ÀN, PASCUAL RODOLFO 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 691988 perteneciente al usuario, Sr. PISTÁN, PASCUAL RODOLFO, con domicilio en calle Manzana vi (101 b) 3 – Bª Ntra. Sra. del Huerto de la localidad de Cerrillos – Salta, titular del NIS 5052778 a través del cual denuncia que el día 09/01/2023, aproximadamente entre hs. 20:00 y 21:00 se le dañó 1 (un) televisor Smart marca SAMSUNG 42" y 1 (un) televisor Smart marca JVC 42".

Que a fs. 3 y 5, EDESA S.A. notifica al usuario en fecha 11/01/24 que en su reclamo se advierte un faltante de documentación para analizar acabadamente el caso, otorgándole 5 (cinco) días para que complete su presentación.

Que a fs. 08, en fecha 16/02/24 mediante nota **DSC Nº 1668/2024** la Prestadora informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA1649**, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del **Distribuidor CQ17 Distribuidor Torres de Méndez**.

Que en las fechas indicadas 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 no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como **caso N° 265211**. Dicha actuación se registró a las 21:36 horas cerrándose a las 21:42 horas. En esa ocasión se produjo un desenganche automático del interruptor del distribuidor, 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. Por lo que se considera que se trata de un caso, 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 el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se hace saber al usuario que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por esta Distribuidora, tiene un plazo de 30 días a partir de la recepción de la presente 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 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 informa también 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 la impugnación. (art. 9º del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 12 se agrega la disconformidad del usuario.

Que a fs. 13 se agrega mail enviado por EDESA S.A. al usuario.

Que a fs. 15/16/17 EDESA S.A. en fecha 01/03/2024 remite la nota **DSCE N° 247/24** al Organismo para Informar que el usuario reclamó que el día 09/01/2024 entre las 20:00 y 21:00 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 SA1649**, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del **Distribuidor CQ17 Distribuidor Torres de Méndez**.

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 horarios indicados se originó un corte de energía identificado como **caso N° 265211**. Dicha actuación se registró entre las 21:36 y las 21:42 horas. En esta ocasión se produjo un desenganche automático del Interruptor al actuar sus protecciones de norma.

Que 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 SA1649**, no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios alimentados por el **Distribuidor CQ17 Distribuidor Torres de Méndez**, 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 **227** 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 12/01/2024, 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resolución ENRESP Nº 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).

Que ante estas consideraciones, se entiende 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 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 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 accede reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad, y en particular, la relación causal entre el deño soportado y el supuesto hecho generador

A fs. 17 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs. 22 se agrega el informe técnico que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 09/01/2024, a horas 20:00 a 21:00 aproximadamente se dañó un TV SMART SAMSUNG 42", un TV SAMART JVC 42"

Que en respuesta la Distribuidora procedió a remitirle la **Nota DSC 1668/24**, informando al usuario que su suministro se abastece desde la red de baja tensión conectada al **Centro de transformación SA1649**, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de media tensión del distribuidor **CQ17 Distribuidor Torres Méndez**

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 constataron que en la fecha 09/01/24 se produjo un corte de energía registrado como: **caso N° 265211**. Dicha actuación se registró entre las 21:36 y las 22:42, donde se produjo un desenganche automático del reconectador, 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. Este tipo de interruptores de media tensión son elementos de maniobra tripolares, 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 también le informa que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA1649** no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el **CQ17 Distribuidor Torres Méndez**. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio a su cargo, pudiendo el daño estar relacionado con otros causales ajenos 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, en particular la relación causal entre el daño y el supuesto factor de atribución.

Que producida la Disconformidad del usuario, EDESA S.A. procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por nota **DSCE: 247/24**, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario.

Que además se agregamos 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 remitiéndose entonces, 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 debería 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 reconectador.

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 reclamos por daños de parte del resto de los usuarios servidos desde el CT, ni del distribuidor que alimenta a dicho CT.

Que cabe resaltar que, tal y como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante no adjuntó a su presentación un informe técnico y/o presupuesto de reparación del artefacto denunciado, siendo que fue notificado por la Distribuidora mediante nota de (fs 03).

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 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 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.

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. **PISTAN, PASCUAL RODOLFO**, con domicilio en calle Manzana vi (101 b) 3 – Bº Ntra. Sra. del Huerto de la localidad de Cerrillos – Salta, titular del NIS 5052778 tramitada bajo **Expediente Ente Regulador N° 267-61359/2024**, 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