Salta, 06 SEP 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01267/24**

**VISTO:**

El expediente Nº 267- 61926/24 caratulado: "LERA LILIANA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 41/24 , y,

**CONSIDERANDO:**

Que a fs. 01 de estas actuaciones se agrega una nota manuscrita de fecha 23/04/2024 dirigida al ENRESP firmada por la Sra. **LILIANA LERA**, DNI Nº 16307534 expresando disconformidad al Reclamo 692667 realizado ante EDESA S.A..

Que a fs. 02 y con fecha 24 / 04 /2024 el ENRESP corre traslado – con copias - por el término de 5 (cinco) días, de la presentación de disconformidad de la usuaria.

Que entre fs. 03 y fs. 19 se incorporan las copias de las actuaciones, de las que surge que el reclamo se corresponde con el Nº 692667 de fecha 19/01/2024 formalizado por la Sra. **LILIANA ANGÉLICA LERA SÁNCHEZ**, siendo **titular del NIS 3023077 el Sr. NÉSTOR LERA**, con domicilio sito en calle Pedro A. Ceballos Nº 1054 – Vª San Antonio de esta ciudad, quien denuncia que el día 16/01/2024 entre las 17:30 y 20:00 hs. se dañó 1 (un) TV marca Philips – mod. 43pfd6825/77 – serie za 1ª2210008147 (pantalla dañada).

Que a fs. 09 se incorpora la copia de la nota **DSCN° 1928/2024** de fecha 28/02/2024 a través de la cual EDESA S.A. informa a la usuaria que el Sistema Argentino de interconexión (SADI) requiere para su funcionamiento la coexistencia obligatoria de tres tipos de agentes a) Generadores, b) Transportistas y c) Distribuidores. Resultando cada uno de los mismos plenamente responsables de la actividad que desarrolla y de todos aquellos instrumentos, elementos u objetos de los cuales se sirve para la realización de las tareas propias en la fase del servicio que le compete.

Que en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 16/01/2024, señala que la misma se originó y produjo sus consecuencias. dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA, y afectó al servicio que presta la Distribuidora.

Que frente a esta situación, se aclara que la empresa TRANSNOA, es quien realiza el transporte de energía eléctrica en la zona noroeste del país, a través de redes instalaciones de alta tensión. Esta empresa es la que le entrega el producto a EDESA en las distintas Estaciones Transformadoras de Alta a Media Tensión, pare que de tal forma se distribuya en toda la Provincia de Salta, a través de redes e instalaciones de media y baja tensión.

Que por lodo lo artes dicho, la Prestadora 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.

Se hace saber que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por la Distribuidora tiene un plazo de 30 días para presentar la misma ante 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. 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 al usuario 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. 13 se agrega la disconformidad de la reclamante.

Que a fs. 14 mediante nota DSC Nº2472/24 EDESA se dirige al titular del NIS Sr. Néstor Lera y lo notifica informando que enviarían al técnico de la empresa Mauricio Gil, con la orden de trabajo N° 210/2024 para la revisión de "1 (un) Televisor marca PHILIPS modelo 43PF6825/77 serie ZAIA2210008147" y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto. Se informa

que esa situación no implica reconocimiento por parte de EDESA, sino que es en cumplimiento del artículo 5. 1. a) de la resolución ENRESP`Nº1200/23

Que dice la nota además que en caso de ser atribuidos los daños al servicio prestado por la Distribuidora, se procederá conforme a lo estipulado en el Régimen de Suministro en su art. 3° Derechos del Titular, inc. e) Resarcimiento por Daños, el cual establece: En el caso 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 evitados 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.

Que asimismo y de haber reparado dichos daños con anterioridad a la nota le solicitan que tenga a bien presentar, a través del correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar el original de la factura correspondiente que acredite tal situación para proceder a su verificación y de corresponder a su posterior reintegro. Dicha factura debe cumplir los requisitos vigentes de la nombre del titular del suministro y/o reclamante. AFIP y estar emitida a nombre del titular del suministro y/o reclamante.

Que a fs. 17 y con fecha 21/03/2024, a través de la nota DSC Nº 2961/24 EDESA S.A. se dirige a la reclamante y procede a informar que el reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por la Distribuidora en tiempo y forma de conformidad con lo normado por el Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía.

Que conforme a la respuesta emitida mediante nota DSC 2772/2024, la Distribuidora procedió a informarle la procedencia del reclamo, y en la misma se comunicó que enviarían al técnico el Ing. Mauricio Gil con la Orden de Trabajo N 21024, para la revisión de los artefactos denunciados, entre ellos "un (1) TELEVISOR MARCA PHILIPS MODELO 43PFD6825/77", y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dichos artefactos, tal como se establece en el art. 5º de la Resol ENRESP Nº 1200/23.

Que el Servicio Técnico, realizó el diagnóstico estipulado, y comunicó que el daño que presenta no es debido a variaciones o sobretensión de red

de 220V, **tiene un daño previo de pantalla** y no corresponde reparación ni reposición por parte de EDESA. Por tal motivo, dicho daño es totalmente ajeno a la Distribuidora, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de EDESA, por lo tanto no corresponde su reparación.

Que en consecuencia, queda evidenciado que el presunto daño que presenta el artefacto en materia, no fue originado por una eventual anomalía en el suministro.

Que ante el estado de cosas descripto, no resulta factible la reparación de dicho artefacto reclamado. Y en punto a ello, rechazan el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición de los artefactos en cuestión en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

Que se hace saber 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. 7 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalias en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios)

Que además se informa a la reclamante 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. 9° del Reglamento Procedimental - Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 29 se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs. 34 la Gerencia Eléctrica emite su informe técnico y comunica que el presente expediente se inició con el reclamo presentado por la usuaria denunciando que el día 16/01/24 a las 17:00 y 22:00 hs. aproximadamente resultó dañado un TV marca Philips de 43".

Que en respuesta la Distribuidora en primera instancia procedió a remitirle la Nota DSC 1928/24, informando a la Usuaria que el Sistema Argentino de Interconexión (SADI) requiere para su funcionamiento la coexistencia obligatoria de

tres tipos de agentes: a) Generadores, b) Trasportistas, c) Distribuidores Resultando cada uno de lo mismo plenamente responsable de la actividad que desarrolla y de todos aquellos instrumentos, elementos u objetos de los cuales se sirve para la realización de las tareas propias en la fase del servicio que le compete.

Que en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 16/01/2024, señalan que la misma se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA, y afecto al servicio que presta esa Distribuidora.

Que atento a ello, aclaran que la empresa TRANSNOA, es quien realiza el trasporte de energía eléctrica en la zona noroeste del país, a través de redes e instalaciones de alta tensión. Esta empresa es la que entrega el producto a EDESA S.A. en las distintas Estaciones Trasformadoras de Alta a Media Tensión, para que de tal forma se distribuya en toda la Provincia de Salta, a través de redes e instalaciones de media y baja tensión.

Que asimismo, 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 posteriormente le comunican mediante nota DSC 2471/24 que le enviarían al Técnico de la empresa, Sr. Mauricio Gil con orden de trabajo N° 210/2024 para examinar el aparato reclamado y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto.

Que mediante nota DSC 2961/24 le comunican que el servicio técnico, luego de examinar el aparato dañado realizó el siguiente informe: *"...El daño que presenta el TV no es debido a variaciones o sobretensión de red de 220v, tiene un daño previo de pantalla y no corresponde la reparación por parte de Edesa SA..."*.

Que en consecuencia queda evidenciado que el presunto daño que presenta el artefacto en materia, no fue originado por una eventual anomalía en el suministro.

Que producida la Disconformidad del usuario, EDESA S.A. procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE: 546/24, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario. Agregan que el servicio técnico realizó

el relevamiento del televisor, donde manifiesta que el mismo enciende correctamente, presenta fallas en la pantalla. En la misma se observan líneas verticales y una franja horizontal inferior que va aumentando el tamaño a medida que el televisor funciona. En el extremo inferior derecho de la pantalla presenta una mancha negra y se recalienta en este sector, por lo que se derritió el marco de esa parte. Se realizaron pruebas y el televisor cambia de canal, volumen, etc., las funciones las realiza bien. La fuente de alimentación no presenta daños por sobretensión de entrada por que el televisor enciende correctamente. Concluyen que el daño reclamado no es debido a variaciones o sobretensión de red 220V, tiene un daño previo de pantalla y no corresponde reparación o reposición por parte de Edesa, se adjuntan fotos e informe en fs. 25-26-27.

Que se agrega además que se procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al Usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas en (fs. 52-53)

Que respecto de la incidencia del 16/01/2024, se verificó que a hs 18:48 se produjo un corte, en Estación Trasformadora Primaria Salta Sur, donde TRANSNOA realiza apertura manual por colapso de tensión, (fs. 33).

Que remitiéndose al reclamo en cuestión, primeramente, cabe mencionar que no se registraron otros reclamos por parte de los 288 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA2324 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

Que la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo y de ninguna manera constituye prueba suficiente, adquiere relevancia en este caso en particular, en razón de que viene a sumarse a la inexistencia de registros respecto a incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por la reclamante.

Que finalmente, cabe resaltar, que el informe técnico presentando por la reclamante, menciona pantalla dañada por defecto en el suministro de electricidad, sin posibilidad de reparación.

Que en conclusión, por todo lo mencionado precedentemente, sumado a lo aportado por el servicio técnico de la Prestadora, es decir acta, informe técnico, más fotos de (fs. 24 al 28), consideramos 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, resulta importante tomar en cuenta lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se hace mención al informe del Técnico de EDESA que expresa que el daño reclamado no es debido a variaciones o sobretensión de red 220V, sino que tiene un daño previo de pantalla y no corresponde reparación o reposición por parte de Edesa, se adjuntan fotos e informe en fs. 25-26-27.

Que a más de ello informe técnico constata que no se registraron otros reclamos por parte de los 288 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA2324 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

Que por lo expuesto 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 PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. **NÉSTOR LERA,** titular del **NIS 3023077**, con domicilio sito en calle Pedro A. Ceballos Nº 1054 – Vª San Antonio de esta ciudad.

**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