Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01269/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 60854/2024 caratulado: "GARECA JUAN / GARECA LISA 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 682487** perteneciente al usuario, Sr. **JUAN SANTIAGO GARECA**, con domicilio en Manz. 93 18 – 60 Viv. Sind del Azúcar, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán - Salta, titular del **NIS 5055698** a través del cual denuncia que el día 17/12/2023, a hs. 14:33 se dañó un TV SMART PHILIPS de 58`` - Modelo 58 PUD 6654/77.

Que EDESA S.A. responde (fs.05) al reclamante en fecha 04/12/24, que su suministro se alimenta de la red de baja tensión del **Centro de Transformación OA0030**, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del **Distribuidor ON10 Distribuidor Zenta**.

Que en la fecha indicada 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 asimismo, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en líneas de alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en ese sentido informa que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación OA0030** no se registran otros reclamos por daños en artefactos; situación que se repite entre los usuarios del **Distribuidor ON10 Distribuidor Zenta**. 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 aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados 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, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se hace saber al reclamante que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por la 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 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 asimismo se le informa 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. 9° del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs.08, se agrega la disconformidad de la usuaria reclamante.

Que a fs. 19, en fecha 11/01/2024 EDESA S.A. a través de nota **DSCE N° 42/24** informa que el usuario reclamó que en los días 17/12/2023, a las 14:33 horas aproximadamente, 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 OA0030, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON10 Distribuidor Zenta.

Que en la fecha aportada por la usuaria 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 no se registran en la fecha y hora indicada interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en líneas de alta tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro. Ante tal situación, podemos decir que en dicha fecha y hora, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en respaldo a lo manifestado, informa que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación OA0030**, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el **ON10 Distribuidor Zenta**, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado abastece a otros 220 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 la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que es dable aclarar, que en la presentación de disconformidad la usuaria, a modo de comentario, mencionó que en el mismo día: "hubo un corte de luz que afectó a varias provincias"; incidencia que tuvo lugar por una falla en la líneas de alta tensión a las 20:39 horas; es decir, 06:06 horas después a la denunciada.

Que a lo declarado debe sumarse que por parte del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 18/12/2023, 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 consideramos 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 entiende que no hay elemento 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 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 en atención a todo lo antes expuesto, 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.

A fs. 12 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

A fs. 18 se agrega el informe técnico que manifiesta que el expediente se inicia con el reclamo efectuado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 17/12/2023 a 14:33 Hs aproximadamente se dañó un TV SMART PHILIPS de 58" modelo 58PUD6654/77.

Que en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 186/2024 (fs. 05), 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 OA 0030, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión de ON10 Distribuidor Zenta.

Que le comunicó al reclamante 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 asimismo se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatando que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y

horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Mencionan que no registran recierres en líneas de alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro.

Que finalmente informan que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación OA 0030** no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del **Distribuidor ON 10 Distribuidor Zenta**. Señalan esto como un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esa Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA.

Que producida la disconformidad del usuario (fs.08), EDESA S.A procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por nota DSCE Nº 42/2024, 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 el usuario se alimenta del Centro de Transformación OA 0030 con 252 usuarios (fs.14). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, ésta podía 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 **ON10 Distribuidor Zenta**, verificando la ausencia de otros usuarios afectados (fs. 16).

Que se verifica la incidencia mencionada por el usuario en relación a que. "hubo un corte de luz que afectó a varias provincias"; corroborando que la incidencia tuvo lugar por una falla en la líneas de alta tensión a las **20:39 horas, es decir, con posterioridad al horario en que se produce el daño señalado por la reclamante.**

Que en este caso, el usuario no adjuntó a sus presentaciones una factura o presupuesto que permita establecer la relación causa efecto entre los artefactos dañados y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que en conclusión 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 considerando 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 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 252 usuarios. 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 **JUAN SANTIAGO GARECA**, con domicilio en Manz. 93 18 – 60 Viv. Sind del Azúcar, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán - Salta, titular del **NIS 5055698** tramitada bajo **Expediente Ente Regulador N° 267-60854/2024**, 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