Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01268/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 61715/24 caratulado: "DEL CORRO, HORACIO 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 697897 perteneciente al usuario, Sr. HORACIO DEL CORRO, titular del **NIS Nº 3027811** con domicilio en calle Miguel Ragone 1460, San Lorenzo - Salta, a través del cual denuncia que el día 27/02/24 entre las 18:00 y las 20:00 hs. se dañó un TV marca Samsung de 50" (sin más detalles).

Que a fs. 07 EDESA S.A. responde en fecha 01/03/24 mediante nota **DSC Nº 2709/24** se informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja **Tensión del Centro de Transformación SA1129**, el cual se alimenta a su vez de la red de **Media Tensión del Distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser**.

Que en la fecha indicada se registra el reclamo telefónico N° 2172387, ingresado a las 21:12 horas, con motivo: Sin suministro. En respuesta al mismo, se generó el **caso N° 441033** verificando suministro normal, el caso se cierra a las 23:20 horas.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esas fechas, 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 su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que 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 reclamante 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 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 al usuario 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. 11 el usuario plantea su disconformidad a través un mail.

Que a fs. 13 y a través de nota **DSCE Nº 399/24**, de fecha 03 / 04/24 EDESA S.A. informa al Organismo que el usuario reclamó que el día 27/02/2024, entre las 18:00 y 20:00 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 SA1129**, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del **Distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser**

Que en la fecha y horarios indicados se registra el reclamo telefónico N° 2172387, ingresado a las 21:12 horas, con motivo: Sin suministro. En respuesta al mismo, se generó el **caso N° 441033** verificando Suministro Normal, el caso se cierra a las 23:20 horas.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias. constatándose que no se registran en la fecha y horarios aportados, 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 horario, 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 es dable aclarar que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1129, no se registran otros reclamos por daños en artefactos en el día y horario declarado, situación que no se repite en el **Distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser**, dado que en el mismo existe otro reclamo al cual no se lo logró vincular ninguna incidencia registrada

Que ante tal situación, se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto e informe técnico, no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos.

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 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. y comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 27/02/24 en horas. 18:00 a 20:00hs aproximadamente, resultó dañado un TV marca Samsung de 50".

Que en respuesta la Distribuidora procedió a remitirle la Nota DSC 2709/24, informando a la Usuaria que su suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de transformación SA1129, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser.

Que seguidamente le comunicó que en la fecha denunciada se registró en su call center un reclamo sin suministro, en respuesta al mismo se generó el caso N° 441033 verificando suministro normal, cerrándose a las 23 20 hs.

Que continúan informando que, tampoco se registraron incidencias en el Centro de Transformación o en el Distribuidor vinculados al mismo, ni recierres en las líneas de 132 KV, resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que puedan haber dado origen a daños en artefactos.

Que le informa que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA1129**, no se registran otros reclamos por daños de artefactos. Situación que se repite entre los clientes alimentados por el **Distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser**. 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 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, 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 al ENRESP por nota DSCE: 399/24, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario.

Que vistas las actuaciones obrantes en el expediente de la referencia la Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que asimismo, se constató en las bases de datos de esta Gerencia que en la fecha y horas especificadas en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora, pero sì se detectó otro reclamo por daño en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1129.

Que cabe resaltar que, el usuario aportó documentación en carácter de presupuesto e informe técnico, donde solo describe que el TV no enciende, sin mencionar ningún detalle técnico sobre los elementos dañados, ni su posible causa

Que por otra parte, hacemos notar que el Usuario en su reclamo menciona que el daño se produjo por una descarga (rayo), que entró por la red domiciliaria dañando el artefacto, por lo que cabe mencionar, que en el supuesto que los daños se hayan producido por una descarga atmosférica, cabe destacar que las sobretensiones de origen atmosférico pueden ingresar al interior de los inmuebles de manera directa, por los conductores de cualquiera de los servicios de los cuales éstos dispongan (energía, teléfono, TV, etc.) o inducida.

Que a su vez, cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, ingresando en estos casos la sobretensión al inmueble a través de la instalación de puesta a tierra del mismo

Que respecto a las redes de la Distribuidora, las normas prevén como protección contra las sobretensiones de origen atmosférico la instalación de descargadores en las líneas de MT y subestaciones MT/BT, los cuales deben mantenerse operativos y con sus puestas a tierra con valores de resistencia dentro de los límites establecidos. De verificarse esta condición de manera fehaciente, tal como oportunamente se acordara con EDESA S.A., en caso de producirse daños por efecto de las citadas descargas los mismos deben ser tratados como caso fortuito, en el marco de lo dispuesto en el ART. 3º, Inc. e) del Régimen de suministro del Contrato de Concesión.

Que por el contrario, cuando dichas protecciones no responden a las exigencias de las Normas, quedó establecido que EDESA S.A. debe responder por los eventuales daños que las sobretensiones de origen atmosférico, sean éstas directas o inducidas, puedan causar en los bienes de sus usuarios.

Que en este contexto, se procedió a inspeccionar "in situ" las instalaciones de EDESA S.A, desde las cuales se abastece el suministro del reclamante (SA1667), pudiendo comprobar que las mismas poseen los dispositivos de protección normalizados sobre el tendido de media tensión (descargadores), que permiten atenuar los efectos de una descarga atmosférica, Asimismo cita la norma AEA punto 8.3.2 *"... los valores de resistencia de puesta a tierra deberán tener un valor máximo de 10 ohm..."* La Distribuidora verificó los valores de las puestas a tierra para el CT SA SA1129 (4 ohm) los cuales se encuentran dentro de norma, tal como lo evidencia acta de (fs 19).

Que por todo lo expuesto la Gerencia Eléctrica considera que EDESA S.A. no debe responder por los daños denunciados.

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 a pesar de que si se registró en el Sistema Informático de Incidencia un corte si se detectó otro reclamo de daño en el ámbito de la red baja tensión del Centro de Transformación SA 1129, éste no tuvo relación con el servicio prestado por la Distribuidora. 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.

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. HORACIO DEL CORRO, titular del **NIS Nº 3027811** con domicilio en calle Miguel Ragone 1460, de esta ciudad, tramitada bajo Expediente Ente Regulador **N° 267-**

61715/2024, 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