RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60836/2024 caratulado: “GARCÍA CLAUDIA MARCELA/ SÁNCHEZ MACARENA - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS”; el acta de directorio Nº 4/25, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuado el día 11/01/2024 al correo electrónico de este Organismo por la Sra. Macarena Sánchez, (titular del suministro la Sra. Claudia Marcela García) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle B° Cielos del Sur, Lote 11 B, Casa 3- Cerrillos, domicilio electrónico sanchez-macarena@hotmail.com, quien solicita la intervención del ENRESP ante la respuesta negativa emitida por la EDESA S.A. en razón del reclamo N°682684 realizado en fecha 19/12/2023. Expresa que, en fecha 11/12/2023, a horas 5:45 aproximadamente, en su domicilio se produjo la caída de un rayo provocando un corte abrupto del suministro eléctrico en la zona, ocasionando daño en sus artefactos eléctricos.

Que continúa manifestando la reclamante que, parte de lo afectado fue la torre que provee internet mediante la empresa ANTANET, quienes debieron responder casi la totalidad de sus artefactos informando que debieron realizar varias veces su reclamo ante EDESA S.A., toda vez que no hay protección en los transformadores instalados en el barrio.

Que por todo lo manifestado, la usuaria deja manifestado su disconformidad ante la respuesta brindada por la Empresa. Acompaña informe técnico, facturas y nota DSC 372/2024 remitida por la Distribuidora en fecha 10/01/2024.

Que a fs. 09 en fecha 11/01/2024, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, quien remite nota a EDESA S.A. a efectos de correrle traslado con las copias pertinentes de la disconformidad del usuario

por el plazo reglamentario de 5 (cinco) contados a partir de la recepción de la presente para que remita al Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. (Resolución ENRESP N° 913/15).

Que cabe hacer mención que, la Sra. Claudia Marcela García realizó en fecha 19/12/2023 a través del correo electrónico sanchez-macarena@hotmail.com reclamo ante EDESA S.A. ello conforme surge de fs.11/12 por la caída de un rayo se la dañaron los siguientes artefactos: **1) PC** (Modelo - Característica) X1 Procesador Intel Core 17-11700 Bx8070811700, X1 Fuente de Alimentación modular Redragon Gc Series Gc-ps011 800w Black, X1 Cooler CPU Deepcool Gammaxx Gte V2 Rgb, X1 Motherboard Asus Prime B560 plus Ac-hes Intel 1200 wifi, X2 Memoria Ram Fury Beast Ddr4 Gamer Color Negro 8 gb 1 Kingston. **2) UPS Lyon Desire 500 V** y **3) Altavoces Multimedia Phillips SPA 2335/7**7.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en fecha 26/12/23 le informa a la usuaria los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días hábiles de recepcionada la presente, para regularizar, ello conforme Art. 3.2 de la Resolución ENRESP 913/15, fs.13.

Que acto seguido en fecha 06/01/2024 la usuaria adjunta la documentación requerida por Prestadora conforme surge de fd.15/19.

Que consecutivamente, en fecha 10 de Enero de 2024, EDESA S.A. remite nota DSC 372/2024 a la usuaria con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado, conforme surge de fs.22 informando que, el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3716 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SF14 Distribuidor Los Pinos. Agrega que, en la fecha indicada no se registran reclamos en los Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo.

Asimismo, indica que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registraron 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; destacando que "*(…) 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 continúa su misiva señalando que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3716 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor SF14 Distribuidor Los Pinos. Entiende que ello es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

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 acto seguido, mediante nota DSCE Nº 66/2024 de fecha 18/01/2024 obrante a fs. 07/20, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado respecto del reclamo de la referencia, reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la usuaria mediante nota DSC 372/24. Destaca que, el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 169 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). Ante tal situación, considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que señala la Prestadora que, los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos), es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por

cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra. Este evento es reconocido de forma expresa por parte de la usuaria, quien manifiesto lo siguiente en el correo electrónico de fecha 19/12/2023: "...se produjo la caída de un rayo en las cercanías provocando un corte en el suministro eléctrico, seguido de una tormenta, en consecuencia, de lo mencionado, se ocasionaron daños en artefactos electicos de mi propiedad", quedando evidenciado que el supuesto daño reclamado fue originado por un acto de la naturaleza.

Que añade la Prestadora que, a lo declarado debe sumarse que la documentación que aportó la usuaria en carácter de presupuesto e informe técnico, también vincula el daño con descargas atmosféricas. Siendo que en el diagnóstico de la Orden N° 002766 de SaltaCom, establece lo siguiente: "No prendió más después de cayera un rayo".

Que señala la Prestadora 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 por todo lo expresado, considera la Empresa 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 fojas 28/29 en fecha 09/05/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Usuarios del Ente Regulador quien procede en primer lugar a verificar que el suministro perteneciente al Usuario se alimenta de las instalaciones indicadas a (fs. 23). Agrega que, aunque no se registraron incidencias y en relación al informe técnico que indica que el daño

se produce por variaciones de tensión, puede que sea originada por fallas transitorias de corta duración, tal es el caso de una descarga atmosférica (rayo), el cual, motivado por el efecto de la referencia, involucra un potencial riesgo (Sobretensión) de importancia en algunos de los suministros atendidos por dicha red.

Que advierte la Gerencia actuante que, basados en los hechos generados por la naturaleza (tormenta eléctrica), como lo menciona el Usuario en su nota de disconformidad (fs.01) cuando cae un rayo en una instalación eléctrica siempre buscara el camino de más baja impedancia y por el que circulara hasta tierra, es decir que, cuando descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, generando una sobretensión en la zona de influencia.

Que atento a ello, expresa la mentada Gerencia que, las redes de la Distribuidora, basadas en 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 por norma AEA 92305.

Que expresa la Gerencia de Usuarios que, se procedió a inspeccionar "In Situ" la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del Usuario (SA3716) en conjunto con personal de EDESA S.A, pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores superiores a lo que indica la normativa (AEA 92305) como lo evidencia el Acta de Verificación (fs.28). Es así que, ante tal situación, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto pudo ocasionar el daño reclamado.

Que finaliza el informe la Gerencia de Usuarios del ENRESP expresando que, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo y teniendo en cuenta la documentación aportada por el reclamante debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de esta y los daños reclamados,

correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, 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*."

Que por otra parte, **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)** establece en el **art. 3. REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS. 3.1.** *El Usuario deberá: a) Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días posteriores a ello. En el caso de reclamos por facturación dicho plazo, se computará desde la fecha de vencimiento de la factura objetada. b) Ante la imposibilidad del Usuario titular del servicio de formular un reclamo, el mismo podrá ser realizado por cualquier persona que acredite debidamente la representación invocada o un interés personal. c) Acompañar copia de la última factura o proporcionar el número de identificación de suministro (NIS) o de Usuario, según el caso, u otros datos que permitan identificar al titular del servicio sobre el que se reclama y a quien reclama. d) El reclamante, deberá constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto. En el supuesto de omisión de lo dispuesto, se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio*

de que se trate. e) Expresar clara y detalladamente él o los motivos del reclamo y sus pretensiones. f) Acompañar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante. En el mismo sentido el Art 5.3. (Resoluc. 1200/23), 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." Por su parte el ***art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS 5.1.a) de la Resoluc. 1200/23*** *establece: "En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) días de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA: a) Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la Prestadora. […] d) La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que sobre estas bases resulta necesario destacar que todo usuario reclamante, debe acreditar la existencia y cuantía de los daños que reclama a la Concesionaria y cuya reparación pretende y demás requisitos que se encuentran descriptos en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios. Frente a ello, cabe hacer mención que, la usuaria presentó presupuesto técnico conforme surge de fs.04 en la describe que el artefacto se dañó debido a una sobretensión. Sin perjuicio de ello, la Gerencia de Usuario del ENRESP expresó que, tras la inspección "in situ" se corroboró que las mediciones arrojaron valores superiores a lo que indica la normativa (AEA 92305) , ello conforme lo evidencia el Acta de Verificación obrante a fs.28, ante tal situación la sobretensión que se produjo en el evento pudo ocasionar el daño reclamado, es por ello que, considera que se encuentra

probada relación causa- efecto entre dicho servicio de energía a cargo de ésta y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el artículo 3° inicio e) del Régimen de Suministro.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador de los Servicios Públicos entiende que, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Macarena Sánchez, (titular del suministro la Sra. Claudia Marcela García) por los artefactos denunciados en el reclamo de fecha 19/12/2023, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de **1 (una) PC** (Modelo - Característica) X1 Procesador Intel Core 17-11700 Bx8070811700, X1 Fuente de Alimentación modular Redragon Gc Series Gc-ps011 800w Black, X1 Cooler CPU Deepcool Gammaxx Gte V2 Rgb, X1 Motherboard Asus Prime B560 plus Ac-hes Intel 1200 wifi, X2 Memoria Ram Fury Beast Ddr4 Gamer Color Negro 8 gb 1 Kingston; **1 (una) UPS Lyon Desire 500 V** y **1 (un) Altavoz Multimedia Phillips SPA 2335/77,**o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina .

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria Sra. Macarena Sánchez, (titular del suministro la Sra. Claudia Marcela García), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60836/2024; por los motivos

expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de **1 (una) PC** (Modelo - Característica) X1 Procesador Intel Core 17-11700 Bx8070811700, X1 Fuente de Alimentación modular Redragon Gc Series Gc-ps011 800w Black, X1 Cooler CPU Deepcool Gammaxx Gte V2 Rgb, X1 Motherboard Asus Prime B560 plus Ac-hes Intel 1200 wifi, X2 Memoria Ram Fury Beast Ddr4 Gamer Color Negro 8 gb 1 Kingston; **1 (una) UPS Lyon Desire 500 V** y **1 (un) Altavoz Multimedia Phillips SPA 2335/77**, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la Distribuidora, que en el término de tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 23/01/2025 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/0