Salta, 24 ENE 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00100/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-54107/2021, caratulado: "TORRES ERNESTO/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A. DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 1 /2022, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 411159, efectuado en fecha 28/10/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Ernesto Torres, con domicilio Av. 24 de septiembre, casa N°13, B° Arturo Ilia, Tartagal, correspondiente al NIS 2022358, quien manifiesta que en fecha 23/09/2021 a horas 15:58, 16:17, 16:20 de la tarde hubieron reiterados cortes de energía dañándose un TV BGH plasma 42" BP4201S Y UN TV HYNDAY DE 49" FHD SMART(fs.2)

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 9214/21, en fecha 01/11/2021, obrante a fs. 04/05 informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA0064**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **RO11 Distribuidor N°7.** Continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que, asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha y horario indicados por el usuario no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten el suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan al domicilio no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños a los artefactos eléctricos. En ese sentido

continúa informando la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA0064,** no se registran otros reclamos por daños de artefactos; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **RO11 Distribuidor N°7**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños a artefactos. Por lo que 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 S.A. Por todo lo expresado, EDESA S.A. concluye 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. Finaliza la misiva informándole al reclamante respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que a fs.10 en fecha 04/11/2021 rola Disconformidad presentada por el usuario, a la respuesta otorgada por la Distribuidora, reiterando las expresiones vertidas en su presentación inicial. Agrega que los cortes de suministro son frecuentes y la empresa generadora está al tanto. Continúa expresando que es injusto que nieguen el reclamo y se laven las manos porque el día 23/09/2021 horas de la tarde fueron cortes frecuentes. Finaliza manifestando que está haciendo reparar los televisores y acompañará las facturas para realizar nuevamente el reclamo.

Que mediante nota DSCE: N°1227/21 de fecha 27/08/2021 obrante a fs. 11/14, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado sobre el reclamo N°411159. Agrega en su nota de respuesta que, cabe destacar que el Centro de Transformación, abastece a otros 217 usuarios, por lo que, en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionados daños adicionales sobre algunos de los restantes clientes. Por lo que 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 ajenas EDESA S.A.

Que a más de ello, por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar el reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha

28/10/2021, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original de reparación de 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, esto según la normativa vigente .Por lo que se considera que el usuario no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico del mismo, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo. Entendiendo por ello que no existen elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que asimismo debido a que la obligación de constatación impuesta a las Proveedoras requiere el previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en el Art. 5.3 c), no se procedió a realizar la verificación de artefactos conforme lo establecido en la Resolución N° 913/15 art. 5) 1.a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos. Finaliza la misiva expresando que, no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verifican los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que continua la Distribuidora expresando que niega lo manifestado por el usuario en su misiva de disconformidad en relación a "... es injusto que nieguen mi reclamo y se laven las manos, el día 23/09/2021 horas de la tarde fueron cortes frecuentes..." ya que como se mencionó oportunamente en fecha y hora especificadas por el usuario no se registran anomalías que vinculen al suministro de la referencia con una eventual deficiencia en la prestación del servicio eléctrico.

Que finaliza la Prestadora manifestando que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verifican los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs.19, en fecha 16/11/2021 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de un primer análisis de las actuaciones procede a remitir nota al usuario advirtiendo que no fueron completados en su totalidad los requisitos establecidos en la Resolución Ente Regulador 913/15 inc. 5.3

c), necesarios para la tramitación del reclamo por daños de artefactos/instalaciones, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días a partir de la recepción la misma para aportar los mismos. Finaliza expresando que, en caso de no recibir la documentación mencionada en el plazo indicado, se procederá a resolver la Disconformidad con los elementos obrantes en el expediente.

Que a fs.20/21 el usuario acompaña informes técnicos de fecha 19/11/2021 emitido por AudioMania el cual en la inspección técnica expresa "se realiza inspección del equipo a efectuar las mediciones correspondientes, se ha encontrado lo siguiente: Placa fuente dañada, para corroborar funcionamiento se adapta fuente de samsum 50", por lo que es una fuente resonante y no se reparan. Se realiza prueba de funcionamiento ok. Costo del reemplazo de fuente sansum 14500$". Seguidamente a fs. 21 obra el segundo informe que reza: "se realiza inspección del equipo a efectuar las mediciones correspondientes, se ha encontrado lo siguiente: iluminación light dañada, se realiza reemplazo de regletas led del plafón completa se le baja la corriente de consumo. Se realiza prueba de funcionamiento ok. Costo del reemplazo de fuente sansum 16500$".

Que a fs.22 y vta. en fecha 25/11/2021, rola informe de la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que en primer lugar, el suministro perteneciente al Usuario se alimenta de las instalaciones indicadas (fs.15/16). Por otro lado, destaca no como prueba contundente sino como elemento indicativo a tener en cuenta, que no hay otros reclamos por daños de parte de los 213 usuarios servidos desde el CT que se abastece al usuario, ni del distribuidor de media tensión que alimenta a 4.640 usuarios.

Que con respecto a lo manifestado por el usuario en su disconformidad (fs.10) donde menciona que "el día 23/09/2021 horas de la tarde se produjeron cortes de luz frecuentes": luego de analizar las bases eléctricas no se verificaron cortes de servicio para la fecha y la hora reclamada por el usuario.

Que cabe destacar que si bien el usuario presentó informe y/o presupuesto de reparación, los mismos no especifican correctamente la posible causa del daño reclamado, por lo tanto, no es posible determinar la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de la Distribuidora y los daños reclamados.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestando que 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 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. 3°, 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 N° 913/15**) 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. 913/15), 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. 913/15 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 una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, en especial, artículos 1°, 2°, 3° y 5°), permite concluir en que deben extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los mismos contengan todos los requisitos establecidos por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos, siendo este el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones.

Que siendo ello así, no debe perderse de vista a este respecto: I) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 3.1 y 3.2, más los previstos en el artículo 5.3; II) que es una obligación de la prestadora ir dándole curso a estos reclamos, aún en el caso de que esas

presentaciones de los usuarios adolecieran de algún requisito; III) que frente a esta última situación, la propia normativa impone la obligación expresa para la prestadora de "exigírsele por medio fehaciente que sean completados en el plazo de cinco días de notificados" (cfr. art. 3.3.); IV) que para el cumplimiento cabal de la obligación antes mencionada, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la prestadora, ya que sólo así podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por el usuario, notificándolo a tales efectos.

Que ahora bien, tramitado un expediente ante este Organismo sin advertirse el cumplimiento de esa obligación a cargo de la Prestadora y frente a la disconformidad planteada por el usuario, corresponde en esta etapa revisora subsanar dicha omisión con una notificación fehaciente al usuario para que complete los requisitos ausentes en su reclamo, ello a los fines de restablecer el imperio de la juridicidad y asegurar la validez del debido procedimiento que rige en el asunto. Una vez vencido el plazo de 5 cinco días otorgado, recién entonces debe continuarse con la tramitación del expediente, realizándose el Informe Técnico y el Dictamen Jurídico correspondiente, sobre la base de los antecedentes que obren agregados al mismo.

Que continuando con el análisis de autos 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. Tal es así que desde la Gerencia Eléctrica del ENRESP se lo notificó a los fines de que acredite la documentación necesaria que respalde los daños sufridos. Si bien el usuario acompaño informes técnicos, los mismos no respaldan el daño reclamado, siendo insuficientes para vincular los daños con el servicio prestado por EDESA S.A. Es por ello que en el caso de marras y a la luz de las normas precedentemente citadas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo y visto que la documentación que respalde el daño reclamado por parte del usuario es incompleta e insuficiente para vincular los daños con el servicio prestado por EDESA S.A., corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Ernesto Torres, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la

Empresa frente al daño material de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

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 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario el Sr. Ernesto Torres, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267- 54107/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar, y oportunamente Archivar.

DR. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS