Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 01078/21

VISTO:

El expediente Nº 267-51806/21, caratulado: "QUEVEDO EMMANUEL (Reclamante) / CASTILLO, Alejandro Enrique (Titular del Servicio). Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 22/2021, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician el día 04/01/21, en virtud del reclamo efectuado a través de la casilla electrónica "tramites comerciales" de EDESA S.A., por el Sr. Emmanuel Quevedo, con domicilio en calle Tucumán N° 234, Centro de la localidad Las Lajitas y correo electrónico emmaquevedo1411@gmail.com, quien manifiesta que el día 03/01/21 se produjo un corte del servicio de energía en el NIS 1018891, aproximadamente a las 21:15 hora, resultando de ello el daño de un TV Smart LG de 42" (fs. 01/03).

Que el día 05/01/21, EDESA SA indica al usuario los requisitos que deberá cumplimentar para proceder al análisis de su reclamo.

Que en fecha 21/01/21, el reclamante reitera su reclamo y solicita una respuesta a su reclamo.

Que en fecha 25/01/21, EDESA SA responde mediante correo electrónico, informando que se dio curso al reclamo del usuario bajo el N° 397252, cuyo tratamiento se llevará a cabo en el marco de lo dispuesto por la Res. ENRESP 913/15, la cual adjunta y que la resolución del mismo será informada por ese mismo medio. Asimismo, le indica que la documentación técnica requerida en dicha resolución debe incluir el detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados, su causa y la eventual relación con el producto técnico brindado por la empresa. (Fs. 02).

Que mediante nota DSC 974/21, la Distribuidora informa que el suministro del reclamante se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA0132, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor AP21 Saravia.

Que continúa su respuesta, señalando que, en la fecha indicada por el usuario, no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica por problemas técnicos en el suministro en cuestión.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha informada por el accionante, no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor que alimentan al NIS en cuestión y que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV por lo que concluye que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto factor de atribución.

Que en virtud de dicha nota, el usuario interpone su disconformidad en fecha 18/02/2021, donde reafirma los términos de su primera presentación, manifiesta su descontento con el servicio prestado por la Empresa e insiste en su solicitud de resarcimiento (fs. 08).

Que mediante nota DSCE: Nº 222/21, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario y agrega que no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños, solicitados en fecha 25/01/21 respecto de la documentación técnica requerida, referida a la presentación del informe técnico y/o presupuesto y/o copia de factura de reparación del artefacto de donde surja el detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y la posible causa de la avería, por lo que considera que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado y el resarcimiento solicitado.

Que a renglón seguido, EDESA SA continúa su nota de elevación, aclarando que no realizó la constatación del daño reclamado, debido a que el usuario

no presentó la documentación técnica requerida conforme el Art. 5.3 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP 913/15) concluyendo que por todo lo expresado no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados, debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil que se traducen en la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador del mismo.

Que a fs. 17, rola nota al usuario enviada por la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en la cual le informa que para poder realizar un análisis completo de su reclamo deberá cumplimentar los requisitos establecidos en la Res. ENRESP N° 913/15, razón por la cual le solicita aporte documentación de la cual surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad de producto técnico brindado por EDESA SA.

Que mediante correo de fecha 12/03/21 el usuario responde que en el pueblo donde se encuentra no hay técnico matriculado y que en caso de poder llevar el aparato a un técnico tendría que pagar una suma de dinero con la cual no cuenta. Considera que es EDESA SA quien debería tener técnicos en sus sucursales a fin de evaluar los daños que se producen por los reiterados cortes de servicio.

Que a fojas 19/19 vta., rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la que procede a verificar que el suministro perteneciente al usuario, efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Así también realiza las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en Media Tensión y en los Centros de Transformación e individuales, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro en análisis y que tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta Tensión de 132 KV con afectaci9on a las redes que alimentan a dicho suministro.

Que continuando su informe, expresa que el suministro del usuario es alimentado por el Centro de Transformación JA0132 **con 86** (fs. 14), por lo que en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, de una magnitud capaz de afectar los artefactos reclamados, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes usuarios, hecho que no

se verificó conforme lo fundamenta la planilla de Daños de artefactos que adjunta a fs. 16.

Que a renglón seguido agrega que no se registran otros reclamos por problemas técnicos en Baja Tensión de usuarios pertenecientes al mismo Centro de Transformación para la fecha y hora indicadas por la accionante, siendo el de esta el único reclamo por daños registrado.

Que a continuación manifiesta que el usuario no aporta presupuesto y/o factura sobre el equipo afectado, en el que se describa el alcance de los eventuales daños y/o un diagnóstico de los mismos y añade que si bien esto no resulta un indicativo definitivo, resulta determinante para el análisis del expediente y para poder determinar las responsabilidades correspondientes. Agrega también que la Distribuidora no procedió a realzar la verificación del artefacto dañado debido a que no se registraron incidencias, ello, obedeciendo a lo establecido en el Art. 5 de la Resolución ENRESP 913/15.

Que finaliza su informe manifestando que *"Por todo lo expresado, no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa-efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado objeto del presente planteo."*

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 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 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 5.1,

reza: "*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. [...]

b) 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.

La falta de presentación de la documental exigida por la normativa, no hace a la admisibilidad del reclamo, debiendo la Prestadora proceder conforme lo dispuesto en el art. 3.3 del presente reglamento."

Que el referido 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."

Que en el caso de marras, la Distribuidora solicita expresamente al usuario la presentación de la documentación técnica exigida por la normativa antes transcripta, solicitud que luego es reiterada por la Gerencia Eléctrica del Organismo, información ésta que le hubiera aportado a la mencionada Gerencia mayores herramientas para poder identificar el origen de los daños.

Que tal omisión sumada a la ausencia de otros reclamos por daños entre los restantes usuarios que comparten idéntico Centro de trasformación y el mismo Distribuidor y a la ausencia de incidencias, deben ser factores a tener en cuenta para establecer la relación causal entre el servicio prestado por EDESA SA y los daños reclamados por el accionante.

Que así las cosas, a la luz de la norma precedentemente citada y considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño, materia 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, Sr. Emmanuel Quevedo, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-51806/2021, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: 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 R. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS