Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCION ENTE REGULADOR Nº 01080/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 52534/2021, caratulado: "MOLINA ARMESTO/ CAINZO MARIA S/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A. DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 22 /2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 399765, efectuado en fecha 19/03/2021 ante EDESA S.A., por la Sra. Cainzo María Virginia (Titular del suministro Sr. De A, Molina Armesto,) con domicilio en calle López Vicente Nº 89, Bº Centro, Ciudad de Salta, correspondiente al NIS N° 3087135, quien realiza el reclamo manifestando que el día 24/02/2021 a horas 21:00 aprox., el 26/02/2021 a horas 15:00 aprox. y el día 02/03/2021 a la tarde se dañó su heladera marca Siam, debido a los reiterados desperfectos en el suministro de luz citando el corte por incendio en la planta de Güemes. Asimismo adjunta presupuesto de arreglo del artefacto.

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 3046/21, de fecha 03/05/2021, obrante a fs. 06,07 informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SS0638**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **Z012 España.** 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 **SS0638** no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **Z012 España**. 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.

Que a fs.11, en fecha 03/05/2021, rola Disconformidad presentada por la usuaria, reiterando las expresiones vertidas en su presentación inicial,

Que mediante nota DSCE: N°511/21, de fecha 10/05/12021, obrante a fs. 17, 18, 19, 20, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Agrega en su nota de respuesta que, cabe destacar que el Centro de Transformación, abastece a otros 253 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 usuarios. Por todo lo expuesto 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 ajeas a EDESA S.A.

Que, manifiesta la Distribuidora, que por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 11/03/2021, en lo referido a la presentación de informe y/ 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 el producto técnico brindado por la Distribuidora conforme Resolución ENRESP 913/15. Por lo tanto se considera que dicha documentación no es constancia suficiente que deba ser tenida como veraz, en consecuencia niegan l a autenticiad y veracidad el contenido del documento y considera que el usuario no aporto

documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP 107/15).

Que, continua manifestando 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 el art. 5.3.c) y al no registrarse incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de referencia no se procedió a la verificación de los artefactos establecidos según Resol. N° 913/15, art. 5) 1.a, cesando la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado.

Que, en relación a lo manifestado por la reclamante en su misiva de disconformidad, cabe mencionar que el suministro de la usuaria no se vio afectado por la incidencia de fecha 24/02/2021.

Que, asimismo, niega lo manifestado por la reclamante respecto del "deficiente servicio", luego de realizar un minucioso análisis en nuestras bases de datos, se puede verificar que no se registran reclamos telefónicos por problemas técnicos en el suministro como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica. A más de ello, la usuaria no adjunto el testimonio del técnico que manifiesta en su nota de disconformidad.

Que, por consiguiente, EDESA. S.A. considera 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. 30 en fecha 17/05/2021, toma intervención 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. 16 y17). Por otro lado, para la fecha denunciada 01/12/2020, en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios alimentados por el mismo **CT TA 0113,** como se verifica en planilla de fs. 19.

Asimismo tampoco se registran otros reclamos por daños de artefactos en el distribuidor que alimenta a 1143 usuarios.

Que, consecuentemente, conforme las facturas de (fs.18 y 19) aportadas por el usuario no informan el alcance de los daños, ni un diagnóstico de los mismos, ya que solo detallan el costo de la bomba y demás elementos para su colocación, tal hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permitan determinar las responsabilidades correspondientes. Por otra parte, se solicitó a la prestadora la colocación de un equipo registrador cuya medición se realizó entre los días 31/03/2021 y 07/04/2021 obteniendo valores dentro de los rangos permitidos en las normas de calidad.

Que, por lo que concluye 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. 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 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 en el presente caso y a la luz de las normas precedentemente citadas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este organismo y visto la sucinta documentación aportada por el reclamante, lo cual resulta insuficiente, habida cuenta que de dicha documentación no se refiere la posible causa del origen del daño ni el alcance de los mismos para vincular los daños reclamados

con el servicio prestado por la Empresa EDESA S.A., corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Cainzo, María Virginia (Titular del suministro Sr. De A, Molina Armesto,), al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Distribuidora 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 la usuaria Sra. Cainzo María Virginia (Titular del suministro Sr. De A, Molina Armesto,) tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 52534/2021; en los términos y 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 PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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