Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01085/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 52480/2021, caratulado: "ANDRADA MARTIN FEDERICO 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 399095, efectuado en fecha 02/03/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Martin Federico Andrada, con domicilio en calle San Martin N°198, Bº Centro, Ciudad de Salta, correspondiente al NIS N3088309 quien realiza el reclamo manifestando que el día 25/02/2021 a horas 23:00 aprox., hubo una baja de tensión y con posterioridad se daña heladera exhibidora Orlando S.R.L. OR201ROHS 1/2hp.

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 1806/21, de fecha 26/03/2021, obrante a fs. 04,05 informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SN0762**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **AZ016.** 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 **SN0762** no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **AZO16**. 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 el usuario, reiterando las expresiones vertidas en su presentación inicial,

Que mediante nota DSCE: N°499/21, de fecha 03/05/2021, obrante a fs. 09, 10, 11, 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 151 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 09/03/2021 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 que 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). Por lo que entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

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, posteriormente mediante nota de disconformidad el Usuario agrega nueva fecha de incidencia, el día 13/02/2021, en relación a lo cual la Distribuidora debe basarse en los primeros datos consignados con carácter de Declaración Jurada (esto es el 25/02/2021) tampoco existen incidencias en el ámbito del CT mencionado.

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.15, en fecha 10/05/2021 toma intervención la Gerencia 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. 17 el usuario acompaña cotización e informe técnico de fecha 11/05/2021.

Que, Gerencia Eléctrica a fs. 22, en fecha 31/05/2021, solicita la instalación de un equipo registrador para el NIS Nº 3088309.

Que a fs. 23, en fecha 31/05/2021, toma intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, se

concretan las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada 25/02/2021, ratificando la ausencia de anomalías con afección al suministro, con iguales resultados para la fecha 13/02/21 (mails fs.08). Continua manifestando que el Usuario se alimenta del Centro de Transformación **SN0762** con 170 Usuarios (fs. 13). 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, motivo por el cual se realizó una consulta sobre los daños de artefactos en la totalidad del **Distribuidor AZO16,** verificándose la ausencia de otros Usuarios el mismo día (fs.14)

Que, a más de ello, manifiesta la Gerencia de Energía Eléctrica que el usuario no aportó un presupuesto y/o factura sobre equipamiento afectado en la que se describa el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico, en consecuencia la distribuidora no procedió a realizar la verificación del artefacto dañado ya que no se registran incidencias de producido el suceso, obedeciendo a lo establecido en la Resolución Nº 913/15 Art. 5- RECLAMOS POR DAÑOS- Inciso 1.a). Agrega la Gerencia interviniente que con posterioridad el usuario adjunta un informe técnico donde detalla que se observa bobina del compresor en cortocircuito con su chasis, expresando que esto se debe a algún inconveniente de suba y baja tensión.

Que concluye la Gerencia interviniente que, si bien no existen incidencias ni otros reclamos, el daño puede haberse producido por fallas transitorias de conexión y desconexión de cargas inductivas que producen sobre tensiones, y considerando el informe técnico aportado, entiende que la distribuidora deberá proceder a atender el resarcimiento solicitado.

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.* ***3.2.*** *En el caso que el reclamo se efectuare en forma personal, la PRESTADORA deberá informar al usuario que en el término de cinco (05) días deberá acompañar los documentos probatorios que se encontraren en su poder, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del problema.*

Que por su parte el **Art. 5.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución 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 a su turno, el **Art 5.3**. establece: *"Además de los requisitos del artículo 3.1, 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, 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 en el caso de marras, se advierte que la Distribuidora no extremó las medidas al momento de notificar al Usuario y manifestarle de manera clara, precisa y veraz todos los requisitos establecidos por el régimen legal necesarios para la interpelación del reclamo por daño de artefactos, siendo esto una vulneración a la garantía del debido procedimiento para este tipo de actuaciones, razón por la cual la Gerencia de Energía Eléctrica procedió a notificar al usuario en tal sentido.

Que el usuario adjunta un informe técnico donde detalla que "se observa bobina del compresor en cortocircuito con su chasis, esto se debe a algún inconveniente de suba y baja de tensión".

Que si bien en el presente caso no se verificaron incidencias ni otros reclamos, afirma la Gerencia de Energía Eléctrica que el daño puede haberse producido por fallas transitorias de conexión y desconexión de cargas inductivas que producen sobre tensiones, siendo esto factible para que el artefacto se haya dañado por las fallas antes mencionadas.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente entiende que, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Martin Federico Andrada, por el artefacto denunciado en el reclamo de fecha 02/03/2021, 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 una Heladera exhibidora Orlando S.R.L. OR201ROHS 1/2hp, 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.

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 el usuario Sr. Martin Federico Andrada, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-52480/2021; 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 una Heladera exhibidora Orlando S.R.L. OR201ROHS 1/2hp, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario 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.

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