Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01084/21

VISTO:

El Expte. Nº 267-52183/2021 caratulado "Ferreyra Marcelo Omar - Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. - Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 22/2021; y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la presentación realizada ante la Distribuidora EDESA S.A. el día 03/02/2020, por el usuario Sr. Marcelo Omar Ferreyra con domicilio en Manzana 21 A 6 80 Viviendas – CER de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, Provincia de Salta, por medio del cual manifiesta que el día 02/02/2021 aproximadamente a las 2:42 am se quemó televisor Hitachi 50".

Que así las cosas, mediante nota DSC: 1703/21 (fs. 03/04), la Empresa contesta al usuario sobre su reclamo, informando que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2582 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON14 Nuevo Gend. Nac.

Que según EDESA S.A. en la fecha indicada no se registraron reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos, como ser falta de energía o anormalidades en la provisión de energía eléctrica.

Que dicho esto, la Distribuidora señala que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada se produjo un corte de energía, registrado como Incidencia N° 227661 desde las 02:24 horas hasta las 04:12 horas. Se produjo el Desenganche Automático del Interruptor, al actuar las protecciones de norma.

Que continúa la Empresa manifestando que las protecciones de sobrecorriente están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Medio Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de

cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que en este sentido informa la Prestataria que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2582 no se registraron otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor ON14 Nuevo Gend. Nac. Siendo un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos como consecuencia de la incidencia mencionada, considerando que se trata de un caso aislado sin relación con el servicio prestado por EDESA S.A.

Que en virtud de lo expuesto, EDESA S.A. considera que el presente se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora.

Que finalmente, la Distribuidora considera 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 hecho generador.

Que, finalmente la Empresa considera 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 hecho generador.

Que en consecuencia, el día 30/03/2021, mediante nota DSCE: 322/2021 (fs.09/11), la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado, reiterando lo previamente informado al usuario, agregando que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2582, no se registraron otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor ON14 Nuevo Gendarmería Nacional. Esto es un indicador más que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos, como consecuencia de la incidencia mencionada. Cabe destacar que dicho Centro de Transformación abastece a 129 usuarios por lo que "en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios." Por lo que se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA S.A.

Que a su vez menciona la Distribuidora que por parte del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos

solicitados en fecha 04/02/2021, en lo referido a la presentación de informe y/o 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 del producto técnico brindado por esta Distribuidora. Esto según lo establecido en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, Resolución ENRESP 913/15. No siendo idóneo para demostrar o respaldar una atribución de responsabilidad de EDESA S.A. por el hecho denunciado. Por lo que considera que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños (Resolución ENRESP 107/15). En consecuencia, entendemos que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Empresa y el resarcimiento solicitado.

Que a su vez, continúa EDESA S.A. que no habiéndose registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de la referencia, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución Nº 913/15 art.5) 1.a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que no existen nexos que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora.

Que finalmente EDESA S.A. expresa 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.23/23vta, de autos, obra el informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, la que procedió a verificar que el suministro perteneciente al usuario se alimenta desde el Centro de Transformación ON14 Distribuidor Nuevo Gendarmería Nacional, el cual, a su vez, es alimentado desde el Centro de Transformación OA2582.

Que así las cosas, manifiesta la Gerencia de Energía Eléctrica que se determinó la existencia de la Incidencia N° 227661 en el que se produjo desenganche automático del interruptor, si bien en este tipo de incidencias actúan las protecciones de norma, es probable que el daño se haya ocasionado por variaciones de la tensión producida por fallas transitorias de corta duración o por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que por otro lado, la Gerencia de Energía Eléctrica indica que el usuario aportó un presupuesto por la reparación del TV (fs.18 y 20), donde se hace

mención falla en placa main power parte del back. Asimismo hace mención a que la Prestadora no fue a verificar el artefacto dañado como lo establece Resolución N° 913/15.

Que, así las cosas, 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 ésta y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3° inciso e) del Régimen de Suministro.

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 presupuesto por la reparación del Tv donde se hace mención falla en placa main power parte del black.

Que afirma la Gerencia de Energía Eléctrica que el daño puede haberse producido por variaciones de la tensión producidas por fallas transitorias de corta duración o por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente entiende que, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Marcelo Omar Ferreyra, 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 del artefacto denunciado, 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 éste 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. Marcelo Omar Ferreyra, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-52183/2021; 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 los artefactos denunciados, 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 los intereses actualizados al momento de su efectivo pago, contemplando la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina, ello 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 PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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