Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01123/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267 – 50203/2020, caratulado: "ACOSTA BLANCA ASUNCION s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 23/2021, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 388592, efectuado en fecha 12/08/2020 ante EDESA S.A., por el Sr. Gustavo Miranda, por servicio de titularidad de la Sra. Acosta Blanca Asunción, con domicilio en Pje. Nicolas Avellaneda N° 285, B° Osvaldo Pos, de la localidad de San Ramon de la Nueva Oran, correspondiente al NIS 5218698, quien expresa que en fecha 09/08/2020, aproximadamente entre las 07:58 hs. y 08:08, se produjeron daños a un Tv TCL 4k de 55" full HD Color negro y un Play Station 4 slim 1TB color negro, por lo que solicita se haga lugar al reclamo impetrado.

Que la Distribuidora responde al reclamo del usuario mediante nota DSC: 7657/2020 (fs.05/06), de fecha 25/08/2020, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **OA0023**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **ON13 DISTRIBUIDOR Nuevo Aeroparque**. Continúa su respuesta señalando que, en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica (Call Center) por problemas técnicos en el suministro en cuestión.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que no se registran incidencias en la fecha y hora indicadas, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten del suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar

daños en artefactos eléctricos. En ese sentido continúa expresando la Distribuidora que en el ámbito de la red de Baja tensión del Centro de Transformación OA0023 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor ON13 DISTRIBUIDOR Nuevo Aeroparque. Esto es un indicador mas que en la fecha indicada no ocurrieron causales que produzcan daños en 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.

Que 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 27/08/2020 rola Disconformidad presentada por el usuario, reiterando que es la segunda vez que acontecen los daños a los artefactos de su domicilio, solicitando se revea la situación.

Que mediante nota DSCE: Nº 952/2020, obrante a fs. 15,16,17 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, en el Centro de Transformaciones OA0023, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor ON13 Distribuidor Nuevo Aeroparque. Cabe destacar que dicho Centro de Transformación, abastece a otros 215 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 se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora.

Que la Distribuidora continúa su misiva expresando que, por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo de daños de artefactos solicitados en fecha 20/08/2020, en lo referido a la presentación de informes y/o presupuestos y/o facturas originales de reparación de los artefactos y/o instalaciones dañadas, del que surja detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

Asimismo expresa que, el usuario es informado de los mencionados requisitos al momento de otorgársele el número de reclamo, adjuntando el reglamento normativo vigente (Resol. N° 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 del mismo, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo, destacando que dicho requisito esta resaltado en la declaración jurada de fecha 20/08/2020. 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 finaliza la Distribuidora su misiva expresando que, la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del Usuario de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos según Resol. N° 913/15, art. 3.1- 5.3., cesando la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado ante dicha omisión.

Que a fs. 22,23 toma intervención en las actuaciones la Gerencia Eléctrica del ENRESP, procediendo a remitir nota al usuario en fecha 29/03/2021, en la que le solicita que en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la misma proceda a adjuntar al expediente en tratamiento, copia de un informe y/o presupuesto y/o factura del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por EDESA S.A. Finaliza la misiva advirtiendo al usuario que en el caso de no recepcionar la documentación requerida, se procederá a resolver la disconformidad presentada en base a los elementos obrantes en el expediente.

Que a fs. 24, rola informe técnico emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, de fecha 09/04/2021, en el cual luego de analizar las actuaciones verifica que el suministro del usuario se alimenta de las instalaciones indicadas a fs. 05. Asimismo informa que el usuario no aporto presupuesto yo factura sobre el equipamiento afectado, en el que se describa el alcance de los eventuales daños y un diagnostico de los mismos, hecho que hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes. Por ello es que, consecuentemente la Distribuidora no procedió a realizar la verificación de los artefactos dañados, ya que no se registraron incidencias

de producido el suceso. Por todo lo expuesto finaliza el informe, entendiendo que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa -efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y 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. 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 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 en el caso de marras y a la luz de la normas precedentemente citadas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este organismo y visto la ausencia de documentación aportada por el reclamante, lo cual resulta insuficiente para vincular los daños reclamados con el servicio prestado por la Empresa EDESA S.A., corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. MIRANDA GUSTAVO – (ACOSTA BLANCA ASUNCION) , 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. MIRANDA GUSTAVO – (ACOSTA BLANCA ASUNCION), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 50203/2020, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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