Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01122/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 52276/2021, caratulado: "GUTIÉRREZ CRISTINA DEL CARMEN 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 399981, efectuado en fecha 29/03/2021 ante EDESA S.A., por la Sra. Cristina del Carmen Gutiérrez, con domicilio en Ibazeta Cnel. N°1.137, B° 20 de Febrero, Ciudad de Salta, correspondiste al NIS N°3044447, quien manifiesta que en fecha 28/03/21 entre horas 12:30 y 13:30 aproximadamente por una suba de tensión se le dañaron los siguientes artefactos un TV marca PHILIPS 20", Modelo 20 PT4331/77 R y otro TV Marca PHILIS 21 ", Modelo 21PT 2682/778.

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 1927/2021, de fecha 30/03/2021, obrante a fs.03,04, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA0824** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **SN12 Del Milagro**. Continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada 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 indicada por el usuario se produce un corte de energía, registrado como Incidencia **N° 228796**, desde las 12:14 horas a 12:16 horas hasta las 12:31 horas a 12:33 horas. Se realizó la apertura manual del interruptor del Distribuidor **SN12 Del Milagro**.

Que continúa expresando la Distribuidora 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 elementos de maniobras tripolares diseñados para operar

con carga .Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daño en los artefactos eléctricos. En condiciones normales de vida útil. 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. Asimismo agrega que por parte del usuario no fueron completados los requisitos establecidos en la Resolución ENRESP 913/15 para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en la declaración jurada firmada, 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 detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y la posible causa de la falla. A más de ello, le informa a la reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que a fs. 06, en fecha 02/04/2021 obra disconformidad del usuario a la respuesta otorgada por la Distribuidora, ratificando en todas sus partes su reclamo, manifestado que los televisores se encontraban en perfecto estado hasta el momento que se produjo el corte de electricidad.

Que a fs. 07 08,09, mediante nota DSCE 407/2021, la Distribuidora remite todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP; informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA0824** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **SN12 Del Milagro**. A más de ello, manifiesta que en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico, por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el suministro de energía eléctrica, como así tampoco se registran reclamos telefónicos de usuarios alimentados por dicho Centro de Transformación. Cabe agregar que el Centro de Transformaciones abastece a otros 136 usuarios por lo que "en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adiciónales sobre algunos de los restantes usuarios".(Resol. ENRESP 107/15). Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación al servicio prestado por la distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA. Asimismo agrega que por parte del usuario no fueron completados los

requisitos establecidos en la Resolución ENRESP 913/15 para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 29/03/2021, 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 detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado. A más de ello, no se procedió a la verificación de artefactos conforme lo establecido en la Resolución N° 913/15 art. 5).3.c), dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos. Finaliza la misiva expresando 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 15/04/2021 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. 16, en fecha 23/04/2021, retoma la intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que el suministro perteneciente al Usuario se alimenta de las instalaciones indicadas (fs. 10 y 11). Por otro lado, el suministro del Usuario se alimenta del Centro de Transformaciones SA0824 con 163 Usuarios (fs. 11), para fecha denunciada 28/03/2021, 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. Hecho que no se verifico como lo funda la planilla adjunta (Daños de Artefactos fs.12) tampoco se registraron otros reclamos por daños de artefactos en el distribuidor que alimenta a 4797 usuarios. Cabe destacar lo mencionado no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuanta.

Que, con respecto a la Incidencia N° 228796 en la que se produjo un desenganche del interruptor (manual) por tarea urgente de mantenimiento, tal como se mencionó anteriormente no genero daño, ni reclamo al resto de los usuarios que son alimentados por las mismas instalaciones. A más de ello, la usuaria no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los daños, un diagnóstico de los mismos, siendo que fue notificado mediante nota de (fs 15) de fecha 15/04/21. Tal hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permitan determinar las responsabilidades correspondientes.

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 los **Art. 3.1: REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS.** *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.*** *del mismo cuerpo normativo reza: "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.* Por su parte el **Art. 5. 1 a) RECLAMOS POR DAÑOS** establece los requisitos para la procedencia de la verificación de artefactos por parte de la Distribuidora.

Que continuando con el análisis de autos resulta necesario destacar que, todo usuario reclamante debe acreditar la existencia y cuantía de los daños que reclama a la Concesionaria y cuya reparación pretende y demás requisitos que se encuentran descriptos en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios. Es así que, si bien consta en autos la existencia una incidencia la cual fue informada al usuario por la Prestadora, consta en las actuaciones que el denunciante no cumplió con las previsiones a su cargo. Es por ello que en el caso de marras y a la luz de las normas precedentemente citadas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este organismo y visto que no se ha presentado documentación que respalde el daño reclamado por parte del usuario, lo cual resulta insuficiente para vincular los daños con el servicio prestado por EDESA S.A., corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la SRA. CRISTINA DEL CARMEN GUTIÉRREZ, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa 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 con lo establecido en 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 el planteo de disconformidad formulado por la usuaria la Sra. Cristina del Carmen Gutiérrez, tramitado bajo expediente Ente Regulador N° 267-52276/21; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: 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