Salta, 04 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01160/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267 - 52727/2021 caratulado: "MONTERO MAIRA ALEJANDRA s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A - DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 24/ 2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud Reclamo N° 401027 realizado en fecha 14/04/21 por la Sra. Maira Alejandra Montero con domicilio en calle CL MANZANA 44 Nro. Casa 19 62 HECTAREAS HIPOLITO YRIGOYEN, Localidad de San Ramón de la Nueva Oran, perteneciente al NIS 5285878, quien manifiesta que en fecha 11/04/2021 a horas 15:32 aprox. se realizó un bajón abrupto de tensión y culpa de ello se dañó TV marca NOBLEX modelo 24LD873HT (fs. 02).

Que a fs. 04, 05, mediante nota DSC 3635/2021 de fecha 26/05/2021 la Empresa Distribuidora en respuesta al reclamo del usuario informa que, el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **OA3784**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **ON22 Hipólito Yrigoyen**. Continúa su respuesta señalando que, en la fecha indicada no se registran Reclamos en el centro de atención telefónica (Call Center) por problemas técnico en el suministro como ser falta de energía o anormalidades en el suministro de energía eléctrica. Asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias se constató que en la fecha indicada se produjo un corte de energía, registrado como **Incidencia N° 228993**, desde las 15:31 hs. hasta las 15:33 hs. Se produjo el Desenganche Automático del Interruptor, al actuar sus protecciones de norma.

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 interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobras 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

daño en los artefactos eléctricos. Asimismo, informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **OA3784**, no se registran otros reclamos por daños de artefactos situación que se repite el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **ON22 Hipólito Yrigoyen.**, esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños de 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, la Empresa 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. 07, en fecha 26/05/2021 obra disconformidad del usuario a la respuesta otorgada por la Distribuidora, reiterando las argumentaciones antes expresadas.

Que a fs. 09, 10, 11, mediante nota DSCE 618/2021, la Distribuidora remite todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP; agrega asimismo que dicho Centro de Transformación abastece a otros 104 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 adicionales a los restantes usuarios. Asimismo agrega que por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 16/04/2021 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, del que surja el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, lo cual es informado al usuario y resaltado en la declaración jurada de fecha 16/04/2021. Finaliza la misiva expresando que, atento a no haberse dado cumplimiento a los requisitos legales del reclamo por parte del usuario, no se procedió a realizar la verificación de los artefactos reclamados.

Que a fs. 16, en fecha 09/06/2021 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.18, 19, 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 por la Distribuidora (fs. 12,13). Continúa expresando que el suministro se alimenta del Centro de Transformación OA3784 con 145 Usuarios, (fs13), 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 se verifico como funda la planilla adjunta (fs.15). Continúa expresando que luego de verificar la base eléctrica se determinó la existencia de la Incidencias N° 228983 en el que se produjo el desenganche Automático del Interruptor, la cual no genero daños de artefactos al resto de los usuarios, siendo 3556 los mismos que son alimentados por el Distribuidor ON22HIPOLITO YRIGOYEN. Por lo que continúa expresando que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los daños, un diagnóstico de los mismos. Hecho que impide hacer un análisis completo y acabado del expediente que permitan determinar las responsabilidades correspondientes. Siendo que el mismo fue notificado para que completara la documentación mediante nota de (fs. 16), a más de ello, el usuario contesto mediante mail (fs. 17) informando que el técnico le manifestó que el aparato no tiene reparación debido a que la pantalla sufrió severo daño, desconociendo la causa sin obrar ningún informe o documentación que abale lo mencionado.

Que, finaliza, que no existen elementos técnicos suficientes que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la distribuidora y el resarcimiento solicitado por el usuario.

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 cliente 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 usuaria la Sra. Maira Alejandra Montero, 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 Sra. Maira Alejandra Montero, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-52727/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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