Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01120/21

VISTO:

El Expte. Nº 267-52710/2021 caratulado OLIVERA JULIO CESAR-Reclamo Servicio Técnico 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 400936, efectuado en fecha 12/04/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Julio Cesar Olivera, con domicilio en calle 13 de Diciembre, Barrio S.U.P.E, Localidad de General Mosconi, Provincia de Salta, correspondiente al NIS N° 5067916, por medio del cual manifiesta que el día 10/04/2021, a horas 20:20 pm a 20:38 horas aproximadamente realizaron un corte de luz no programado del cual sufrió un desperfecto su TV Smart de 32", marca RCA ,reclamo Nº 17181505. (Fs.2).

Que así las cosas, mediante nota DSC: 3630/21 (fs.06/07), en fecha 26/05/2021, la Empresa contesta al usuario sobre su reclamo, informando que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA5110,** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **TG13 Mosconi.** 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° 228961**, desde las 20:20 horas hasta las 20:33 horas. 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. 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.10, en fecha 26/05/2021, (fs.10) obra disconformidad del usuario a la respuesta otorgada por la Distribuidora, ratificando en todas sus partes su reclamo.

Que en consecuencia, el día 01/06/2021, mediante nota DSCE: 603/2021 (fs.11, 12,13), la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado, informando que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA5110, el cual se alimenta a su vez de la Red de Media Tensión del Distribuidor TG13 Distribuidor Mosconi. Manifiesta que en la fecha indicada por el usuario se registra el reclamo telefónico **Nº 1781505** ingresado a las 20:36 horas y cerrándose a las 20:48 hora informado el motivo sin luz. Dejando constancia que por error involuntario no se tuvo en cuenta dicho reclamo en nota remitida al usuario en fecha 26/05/21 con DSC Nº3630/21.

Que, no obstante 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° 228961 desde las 20:20 horas hasta las 20:38 horas, se produjo el Desenganche Automático del Interruptor, al actuar sus protecciones de norma. 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 incidencia se accionan interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos. Por lo que, ratificamos que la "apertura y cierre del interruptor tripolar instalado en el arranque de cada distribuidor de media tensión, no genera fluctuaciones de tensión, de magnitud y duración tales que puedan causar daños a los artefactos eléctricos conectados en los suministros de los usuarios". Cabe agregar que el Centro de Transformaciones abastece a otros 93 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 14/04/21 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 el usuario no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo, destacando que dicho requisito esta resaltado en la declaración jurada de fecha 14/04/2021. 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, a más de ello, no se procedió a la verificación de artefactos conforme lo establecido en la Resolución N° 913/15 art. 5) 1.a 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 existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora conforme Resolución ENRESP Nº 714/15. Por consiguiente, por todo lo manifestado ut supra, 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. 20, en fecha 04/06/2021 toma intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye, que el suministro perteneciente al usuario de alimenta de las instalaciones indicadas (fs.15 y 16). Asimismo, luego de verificar la base eléctrica se determinó la existencia de la Incidencia Nº 228961 en el que produjo desenganche automático del interruptor, si bien en este tipo de incidencias actúan las protecciones de norma, es probable que en la misma, se hayan producido fluctuaciones de tensión perjudiciales en la red capases de producir daño. Por otro lado el usuario aporto un presupuesto por la reparación del Tv (fs.04), donde se hace mención de la reparación de fuente. Que si

bien no está detallada la causa, al estar dañada la fuente entiende que la misma podría haber dañado por variaciones de tensión.

Que, así las cosas, concluye la Gerencia de Energía Eléctrica, que no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo, y teniendo en cuanta 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 al análisis de las presentes actuaciones, corresponde dilucidar la responsabilidad que le cabe a la Distribuidora EDESA S.A. en relación al daño sufrido por el usuario, el que se tiene por acaecido en razón de no haber proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo.

Que en este sentido corresponde tener presente lo establecido 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 evitados 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 para el Procedimiento 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: a) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 2.1 y 2.2, más los previstos en el artículo 3.2, b) 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, c) 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. 2.3.), d) 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 el organismo sin advertirse el cumplimiento de esa obligación a cargo de la prestadora (y sin perjuicio del análisis adicional que pudiera realizarse sobre esa inconducta de la misma y las consecuencias que de ello se derivan), frente a la disconformidad planteada por el usuario, en la etapa revisora se deberá 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 deberá 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 presente expediente, no surge de las constancias de autos que la Distribuidora haya extremado las medidas al momento de notificar al Usuario para 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.

Que, a más de ello, el usuario aporto un presupuesto por la reparación del Tv (fs.04), donde se hace mención de la reparación de fuente, que, si bien no está detallada la causa, al estar dañada la fuente se entiende que la misma podría haberse dañado por variaciones de tensión.

Que, por consiguiente, cabe tener por probada la relación causa efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA S.A. y el daño

denunciado por la reclamante, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente entiende que, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Julio Cesar Olivera, por el artefacto denunciado en el reclamo de fecha 12/04/2021, 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 un Televisor Smart de 32", marca RCA, 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. Julio Cesar Olivera, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-52710/2021; 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 un Televisor Smart de 32", marca RCA, 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 4°: 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 PUBLICOS

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