Salta, 04 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01158/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 51556/2021, caratulado: "APARICIO FAUSTINA s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº24/2021, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 393661, efectuado en fecha 17/11/2020 ante EDESA S.A., por la Sra. Aparicio Faustina, con domicilio en calle Mza. I – N° 13, B° Libertador Gral. San Martin, de la localidad de Joaquín V. González, quien manifiesta que en fecha 16/11/2020, entre las 02:00 hs. y 02:30 a.m., aproximadamente, por problemas de tensión en el domicilio se dañaron los siguientes equipos a saber: un Aire Acondicionado Split - frio-calor, Marca Samsung de 6.000 frigorías, una Notebook Samsung y un tv Noblex de 32", quedando inutilizados dichos artefactos por tal situación. Adjunta pruebas (fotografías y videos) de los testeos de tensión realizados, arrojando una suba y baja de tensión fuera de los valores normales, por lo que solicita se haga lugar al reclamo impetrado (fs. 01,02).

Que la Distribuidora responde al reclamo de la usuaria mediante nota DSC: 11086/2020 (fs.04,05), informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **JA0010**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **JV21 Distribuidor Tolloche**. 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 la Distribuidora informa que, se realizó consulta al Sistema Informático de Incidencias constatándose que no se registran incidencias ocurridas en la fecha y horario indicado, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformaciones o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten al 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 daño en artefactos eléctricos.

Que en ese sentido informamos que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA0010, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el JV21 Distribuidor Tolloche. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños a 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, 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. 07 rola Disconformidad presentada por la usuaria, ante la respuesta otorgada por la Distribuidora solicitando se reconsidere su reclamo, reiterando lo expresado precedentemente, asimismo informa que los artefactos *"no fueron tocados"*, esperando la respuesta de la Distribuidora y la indicación de los pasos a seguir.

Que mediante nota DSCE: Nº 106/2021, a fs. 08,09,10 EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la usuaria. Agrega asimismo que, el Centro de Transformaciones, abastece a otros 272 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 usuarios, 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 en referencia a la situación de que por parte de la usuaria no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo de daños de artefactos solicitados en la declaración jurada de fecha 17/11/2020, 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, continúa la Distribuidora

expresando que la usuaria es informada 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, la usuaria 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. 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. 5.3. c) cesando la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado ante dicha omisión.

Que a fs. 12 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora agregue a su programación la instalación de un equipo registrador, en el NIS de la usuaria reclamante, debiendo ser colocado el en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la presente, remitiendo los resultados oportunamente al ENRESP, para su auditoria.

Que a fs. 22, en fecha 11/03/2021, retoma la intervención en los presentes obrados la Gerencia de Energía Eléctrica la cual luego de analizar las actuaciones advierte de que por parte de la usuaria no fueron completados la totalidad de los requisitos, establecidos para la tramitación del reclamo de daños de artefactos Art. 5.3 inc. c) de Resolución 913/15; por lo que solicita sea remitida la misma en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la presente.

Que a fs. 15,16, 17, se adjuntan informes técnicos y factura aportados por la usuaria.

Que a fs. 24, 25, rola informe técnico de la Gerencia Eléctrica del ENRESP, que informa en primer lugar que con la documentación aportada por el usuario se adjuntaron imágenes fotográficas en las cuales se puede observar valores de tensión monofásica (sobretensión) fuera de norma. Seguidamente se informa que la Gerencia solicito la instalación de equipo registrador para verificar niveles de tensión del usuario, cuya medición se realizó en el periodo comprendido entre el 20/03/2021 y

27/03/2021, obteniendo valores fuera de los parámetros permitidos en el contrato de concesión. Continuando con el análisis pertinente informa que, el Suministro perteneciente a la usuaria se alimenta de las instalaciones indicadas a fs. 08, 09. En cuanto a los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada 16/11/2020, se ratifica la ausencia de anomalías con afectación al suministro del reclamante. Asimismo expresa que, no se registran otros usuarios reclamantes, según consta en la planilla adjunta de daños de artefactos (fs. 23). Finaliza expresando que, no habiendo la Distribuidora proporcionado pruebas en contrario en su descargo y teniendo en cuenta la documentación aportada por la reclamante, debe tenerse por probada la relación causa- efecto, entre el servicio prestado por la Distribuidora y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento.

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 la usuaria, 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*: "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 **Régimen de Suministro art. 3° inciso a)** Derechos del Titular - Niveles de Calidad del Servicio, establece*: "El titular tendrá derecho a exigir de LA DISTRIBUIDORA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las "Normas de Calidad de Servicio" que resulten del contrato de Concesión.* En el mismo sentido **el Anexo III de Contrato de Concesión** establece: "*NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES 1. INTRODUCCION. Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio. Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones que estime conveniente. El no cumplimiento de las pautas preestablecidas dará lugar a la aplicación de multas, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario*

recibir un servicio en condiciones no satisfactorias cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente Subanexo.[..] El producto técnico suministrado se refiere al nivel de tensión en el punto de alimentación y las perturbaciones (variaciones rápidas, caídas lentas de tensión y armónicas)."

Que la mencionada normativa refiere a la calidad de servicio que debe conferir la Distribuidora a sus clientes, como así también a la reparación integral del daño, principio general del derecho que además goza de rango constitucional infiriéndose del Art. 42 de la Constitución Nacional, concomitantemente con el Art. 1.740 del Código Civil y Comercial: "Reparación plena. La reparación del daño debe ser plena. Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie. La víctima puede optar por el reintegro específico, excepto que sea parcial o totalmente imposible, excesivamente oneroso o abusivo.

Que en el caso en tratamiento si bien no existieron incidencias, ni otros usuarios afectados por las instalaciones indicadas, en la fecha y horario declarados no puede soslayarse el hecho que del análisis del equipo registrador instalado, surge que los registros de tensión obtenidos dan como resultado "**PENALIZADO**" (fs. 13). Esto significa que, no se cumplieron con los valores de tensión admitidos en el Contrato de Concesión, Anexo III, Base Metodológicas para el control de calidad del producto técnico. En el mismo sentido se considera que la prueba aportada oportunamente por la usuaria de las variaciones de tensión sufridas en el suministro, ratifican lo verificado por la Gerencia Eléctrica del ENRESP. Tales circunstancias probadas en autos no pueden generar dudas sobre la procedencia del daño reclamado y su consecuente resarcimiento por parte de la Distribuidora.

Que siguiendo y con respecto a la documentación aportada por la usuaria, a fs. 15,16,17, las mismas dan constancia del daño sufrido sobre los artefactos reclamados, en la que se observa la incidencia determinante de las variaciones de tensión "up supra" mencionadas. En este sentido no puede dejarse de observar que el requerimiento realizado por la Gerencia Eléctrica a fs. 22, es a los efectos de cumplir con la normativa aplicable al asunto (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, en especial, artículos 1°, 2°, 3° y 5°); lo cual permite concluir 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 es por ello que de acuerdo a la normativa citada, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo y los resultados de las mediciones de tensión realizadas en el suministro reclamante, los cuales dan cuenta de que el servicio no se ajustaba a la normativa vigente, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por la Sra. APARICIO FAUSTINA, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados y detallados a fs. 01, 02; **ORDENANDO** a la misma proceda a su reparación y/o reposición, 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.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTICULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. APARICIO FAUSTINA, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-51556/2021, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de los artefactos detallados a fs. 01, 02, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si ya hubieran sido reparados, proceda en el mismo plazo, al reintegro del importe abonado por la reclamante; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

01158/21

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: 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 - SALTA -

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