Salta, 03 MAR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00299/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-54172/21, caratulado "YAPURA. Jorge Bernardo - Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. – Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 07/22, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el Reclamo Nº 411537, efectuado el día 05/11/2021 ante la Distribuidora EDESA S.A. por el Sr. Jorge Bernardo Yapura, con domicilio en calle Los Tilos Nº 211, Bº Tres Cerritos de la ciudad de Salta; quien reclama que el día 04/11/21, entre las 13 y las 14 horas, sufrió el daño de un TV LED de 32", Marca Philips (fs. 01/04).

Que a fs. 02, rola Declaración Jurada firmada por el usuario en la cual consigna que el daño del artefacto cuyo reconocimiento persigue ocurrió en fecha 05/11/2021

Que en fecha 12/11/21, mediante nota DSC 9528/21 (05/07), la Distribuidora responde al Sr. Yapura, en fase a los datos consignados en la Declaración Jurada. Así las cosas, informa que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4293, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor IM19 Distribuidor Tres Cerritos. Continúa explicando que, en la fecha indicada por el reclamante, no se registran reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. Asimismo, informa que se efectuó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir, interrupciones de energía originados en fallas

en instalaciones del Centro de Transformación del Distribuidor ya mencionado; tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro, concluyendo que *"(...) en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en las fechas indicadas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos (...)"* . Por otra parte, manifiesta que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4293, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor IM19 Tres Cerritos, lo que a su criterio sería un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos.

Que dicho esto, la Empresa considera que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la misma, pudiendo los daños reclamados estar ocasionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que finaliza su misiva manifestando que no resulta factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados 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. Por último, instruye al usuario respecto del derecho de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en fecha 15/11/21, el usuario manifiesta su Disconformidad con la respuesta brindada por la Distribuidora. Insiste en su reclamo, haciendo responsable a EDESA SA "*de los daños ocasionados por el accionar negligente, inadecuado e ineficaz de sus técnicos al momento de realizar un cambio de medidor*". Asimismo refiere que la información técnica brindada por la Empresa no condice con lo oportunamente declarado al momento de realizar el reclamo.

Que ante ello, la Distribuidora, mediante nota DSCE 1248/21, eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos previamente al accionante.

Que párrafo aparte, la Distribuidora se refiere a lo manifestado por el reclamante en su nota de disconformidad, en la que menciona un accionar negligente, inadecuado e ineficaz al momento de realizar el cambio del medidor en su suministro. Al respecto EDESA aclara que en fecha 04/11/2021 procedió a la rehabilitación del suministro en cuestión luego de efectuar un cambio de medidor por obsoleto, trabajo que se realizó mediante Tarea Programada Nº 76397374, iniciándose a las 13:20 y finalizando a las 13:27. Destaca que el personal que realiza estas tareas está debidamente capacitado para efectuar su gestión de manera eficiente y adecuada de manera tal que durante el reemplazo del equipo no se producen sobretensiones susceptibles de causar daños en los artefactos del suministro. Insiste en que la tarea fue realizada sin inconvenientes y niegan que el daño reclamado se relacione con el accionar se su cuadrilla.

Que por otro lado destaca que el Centro de Transformación SA4293, abastece a otros 197 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 sobre alguno de los restantes clientes" conforme Resol. ENRESP 791/15, por lo que considera que se trata de un hecho aislado sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que seguidamente advierte que, por parte del usuario, *"(...) no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daño de artefactos solicitados en fecha 03/02/2020, 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 el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por esta Distribuidora (...) el usuario es informado de los mismos al momento que se le informa el número de reclamo adjuntando dicho reglamento (...)"*. En consecuencia señala que considera que *"(...) el usuario no aportó 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 está resaltado en la declaración jurada de fecha 03/02/21 (Resol. ENRESP 107/15) (...)"*. Por esta razón, considera que el Usuario no aportó documentación técnica

alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, 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 por lo demás, manifiesta que atento a que la obligación de constatación impuesta requiere del previo cumplimiento por parte del Usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en el art. 5.3 c), y al no registrar incidencias, no procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 913/15 art. 5) 1.a, habiendo cesado la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado y en orden a que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (conforme Resol. ENRESP 714/15)".

Que finaliza su misiva negando todos y cada uno de los términos manifestados por el usuario en su nota de disconformidad en relación a que la "*...información técnica dada por Edesa no se condice con lo que oportunamente declaré en el reclamo que realice...*" y manifiesta que el usuario fue notificado que en fecha y hora especificadas en la Declaración Jurada no se registran anomalías que pudiesen ocasionar un eventual daño en el suministro, en consecuencia, EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados 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 previo al tratamiento de lo actuado, la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo advierte que por parte del usuario no fueron completados todos los requisitos establecidos en el Art. 5.3, inciso c) de la Resolución ENRESP 913/15 (Reglamento de Reclamos), relacionados con la presentación de la documentación técnica necesaria para acreditar la eventual relación entre el daño reclamado y la calidad de producto técnico brindado por la Distribuidora. Por tal motivo, mediante nota de fecha 14/12/21, comunica al usuario la posibilidad de aportar dentro de los siguientes cinco días, la documentación faltante.

Que en fecha 20/12/21, el usuario aporta factura Nº 00000108, de fecha 17/12/21, emitida por VELÁZQUEZ ROBERTO HUGO (fs. 14/15) en la que se describe la falla que presenta en televisor y detalla el presupuesto para su reparacion.

Que así las cosas, la mencionada Gerencia, adentrándose en el tratamiento del expediente, verifica primeramente que el suministro perteneciente al Usuario se alimenta de las instalaciones indicadas por la Prestadora. Asimismo, constata en las bases de datos de incidencias de MT, y en los centros de transformación e individuales la usencia de anomalías con afectación al suministro (fs. 16/17).

Que continúa su informe haciendo notar que el día 04/11/21 se procedió a la rehabilitación del suministro y que dicha tarea fue llevada a cabo por técnicos operadores de la Distribuidora.

Que la citada Gerencia indica que el suministro del Usuario se alimenta del centro de Transformación SA4293 con 209 usuarios (fs. 19) y advierte que en el supuesto de problemas de tensión con origen en la red de distribución externa, de una magnitud tal capaz de afectar el artefacto reclamado, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios, razón por la cual se realizó una consulta sobre posibles reclamos por daños en la totalidad del Distribuidor IM19 Tres Cerritos, verificándose la ausencia de otros usuarios perjudicados (fs. 20).

Que continúa el informe señalando que en la documentación aportada por el usuario donde no se aprecia la relación daño reclamado con la calidad del producto técnico brindado por EDESA SA, por lo que concluye que la placa madre se pudo haber dañado por causas ajenas al servicio brindado por la Distribuidora.

Que a continuación, la Gerencia Eléctrica procede también a analizar el servicio en la fecha indicada en la declaración jurada de daños (05/11/21), ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro (fs. 21 y 22) y reitera los argumentos vertidos en cuanto a la ausencia de otros usuarios reclamantes entre los 209 suministros que comparten el mismo Centro de Transformación conforme planillas de relevamiento que adjunta a fs. 23 y 24.

Que finaliza su informe concluyendo que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, objeto del presente reclamo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a 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 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 a su vez, 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) en su Art 5.3., 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***. (Lo resaltado nos pertenece).

d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada."

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se destaca que en

la fecha indicada en la Declaración Jurada (rubricada por el usuario) no se registraron reclamos similares por daños, ni incidencias susceptibles de producir fallas en el servicio de energía eléctrica en los Centros de Transformación y Distribución que abastecen al suministro, sumado al hecho de que no hay elementos técnicos que vinculen el daño descripto en el presupuesto aportado con el cambio del medidor realizado en fecha 04/11/21 que permita establecer la relación causa efecto entre la incidencia invocada y los daños aludidos –lo que impide determinar las correspondientes responsabilidades-., la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante, 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. Jorge Bernardo Yapura, tramitada bajo expediente Nº 267-54172/21, 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 PUBLICOS

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS