Salta, 15 FEB 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00227/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 53891/2021, caratulado: "UÑATES MAIRA ARACELI / RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A. DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 05/2022, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº408272 efectuado en fecha 02/09/2021 ante EDESA S.A., por la Sra. Maira Araceli Uñates, con domicilio en Pizarro García N° 1.675, B° Ceferino, Ciudad de Salta correspondiente al NIS 5332907, manifiesta que en fecha 22/08/2021 a las 11:00 horas aproximadamente se dañó una HELADERA COVENTRY HF 33PGC1(fs. 01/04).

Que la Distribuidora responde a la usuaria mediante nota DSC: 7591/21, de fecha 14/09/2021, obrante a fs. 05/07 informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA02563**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **MA14 Distribuidor Santa Fe.** Continúa su respuesta señalando que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha y horario indicados por el usuario no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten el suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan al domicilio no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños a los artefactos eléctricos. En ese sentido, continúa informando la Distribuidora que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA0253** no se registran otros reclamos por daños de artefactos situación que se repite

entre los clientes alimentados por el Distribuidor **MA14 Distribuidor Santa Fe**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en 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 Distribuidora 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. Finaliza la misiva informándole al reclamante respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que a fs.08 en fecha 13/10/2021, rola Disconformidad presentada por el usuario Sr. Sergio Horacio Uñarte. Quien rechaza la respuesta brindada por la Empresa, agrega que en fecha 22/08/2021 hubo dos cortes de suministro y que fue lo que ocasionó el daño a la heladera, agrega que los cortes se realizaron en días cercanos a esa fecha.

Que mediante nota DSCE: Nº 1153/2021 de fecha 20/10/2021 obrante a fs. 09/11 EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la usuaria. Agrega en su nota de respuesta que cabe destacar que el Centro de Transformación, abastece a otros 344 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 clientes. 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 otros causales ajenas EDESA S.A.

Que a más de ello, menciona que por parte de la usuaria no fueron completados los requisitos para realizar el reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 02/09/2021, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original de reparación de 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, esto según la normativa vigente .Por lo que se considera que el usuario 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 a su vez continúa EDESA S.A. agregando 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 en el Art. 5.3.; y al no registrar incidencia, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución Nº 913/15 art.5) 1.a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que no existen nexos que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora.

Que niega lo manifestado por la reclamante en su misiva de disconformidad en relación a "... si hubo 2 cortes de suministro y que fue lo que ocasionó el daño de la heladera. Los cortes se realizaron en días cercanos a esa fecha..." ya que como se mencionó oportunamente, no se registran anomalías en el sistema informático de incidencias tanto en la fecha mencionada por la usuaria como así tampoco en fechas inmediatas que vinculen al suministro de referencia con la eventual deficiencia en la prestación del servicio eléctrico.

Que por todo lo antes mencionado la Distribuidora 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.12 en fecha 28/10/2021 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de un primer análisis de las actuaciones procede a remitir nota a la usuaria a través de mail, 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.17, en fecha 03/12/2021, retoma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que,

en primer lugar, que el suministro perteneciente a la Usuaria, se alimenta de las instalaciones indicadas a fs. 13/14. Añade que no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que no hay otro reclamo por daños de parte de los 397 usuarios servidos desde el CT que abastece al usuario, ni del distribuidor de media tensión que alimenta a 5159 usuarios.

Que con respecto a lo manifestado por la usuaria en su disconformidad (fs.08) donde menciona que "el día 22/08/2021 hubo 2 cortes de luz que fue lo que ocasionó el daño", luego de analizar la base eléctrica no se verificaron cortes de servicio para la fecha y hora reclamada por el usuario.

Que asimismo agrega que la usuaria no presentó informe técnico y/o presupuesto de reparación del artefacto dañado, del cual surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico siendo que fue notificada para que complete la documentación.

Que la Gerencia de Energía Eléctrica entiende 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. 3°, 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 N° 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. En el mismo sentido el **Art 5.3**. (Resoluc. 913/15), 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. d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada.*" Por su parte el Art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.a)** de la Resoluc. 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 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. Tal es así que 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 la usuaria no presentó si quiera un informe y/ o presupuesto siendo que fue notificada para que acompañe la documentación que respalde su reclamo incumpliendo con los requisitos exigidos por Ley, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Maira Araceli Uñates al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Distribuidora frente al daño material reclamado en las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE
LOS SERVICIOS PUBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Maira Araceli Uñates, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 26753891/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

CMO
Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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