Salta, 25 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00603/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 52665/2021, caratulado: "OLIVERA ROBERTO A. S/ RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 15/2022, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 399554, efectuado en fecha 15/03/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Olivera Roberto Antonio, correspondiente al NIS 3052641, con domicilio en GALDOS, PEREZ Nro. Tapa Medidor 2341 Vº SAN JOSE SALTA, quien manifiesta que el día 12/03/21 a horas 22:30 y 23:30 a raíz de una tormenta se quemó un televisor Led marca Philips de 42", estima que el daño se originó producto de una baja de tensión en el suministro eléctrico. Solicita que la Empresa se haga responsable del arreglo por el daño ocasionado en el mismo. (fs. 02).

Que a fs. 04/05 en fecha 31/03/2021 el usuario adjunta copia de detalle técnico de fecha 22/03/2021 de AG Service por la suma de $8.200 por la reparación de tarjeta fuente por inestabilidad de tensión en el suministro eléctrico.

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 2886/21 de fecha 28/04/2021 obrante a fs. 06/07, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA1791** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **PM14 D. Olavarria.** 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 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 SA1791, no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor PM14 D. Olavarria. 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. 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.15/17 en fecha 14/05/2021, rola Disconformidad presentada por el usuario, a la respuesta otorgada por la Distribuidora. Agrega que el artefacto en cuestión es el único dañado toda vez que al momento de la tensión eléctrica se desenchufaron todos los electrodomésticos del inmueble. Asimismo, por pedido de la Empresa adjuntó el informe expedido por el Técnico Electrónico el cual establece que la falla de la tarjeta fuente surge por una inestabilidad de tensión en el suministro eléctrico prestado por la empresa. Finaliza solicitando que EDESA S.A. se haga responsable del daño ocasionado producto de una deficiencia en el servicio prestado y se repare el Televisor LED marca PHILIPS.

Que mediante nota DSCE: N°563/21 de fecha 20/05/2021 obrante a fs. 11/17 EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Agrega en su nota de respuesta que el Centro de Transformación abastece a otros 246 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 usuarios. Por lo que se considera que se trata de un caso aislado sin relación con el servicio prestado por la

Distribuidora pudiendo los daños reclamos estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A.

Que menciona la Distribuidora que por parte del usuario dentro del plazo estipulado en el art. 3.3 de la Resol 913/15 (cinco días de notificado) no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 18/03/2021, 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 el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad el producto técnico brindado por la Distribuidora conforme Resolución ENRESP 913/15. Agrega que recién en fecha 31/03/2021 (9 días después de ser notificado) presentó carácter de informe técnico.

Que continúa expresando la Distribuidora que existe un reconocimiento expreso por parte del usuario en su correo de fecha 15/03/2021 y en su nota de Disconformidad, que el hecho generador del daño proviene de un acto de la naturaleza, manifestando ***que "a raíz de la tormenta del viernes 12/03/21 se quemó en mi domicilio un televisor"*** y **"... ocasionada por la tormenta que afectó a la Ciudad de Salta."** Esta misma información es ratificada por el propio informe técnico que acompaña en su presentación: "No enciende después de la tormenta" ... "Por inestabilidad de tensión en el suministro...". Al respecto, expresa la Distribuidora que queda evidenciado que el supuesto daño reclamado fue originado por las descargas atmosféricas (rayos) de la tormenta de ese día, tal como lo manifestado en el diario local de fecha 13/03/2021, es decir sobretensiones transitorias por descargas atmosféricas, las cuales pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radicación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc. próximos a líneas eléctricas, telefónicas de tv por cable, o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos) o por aumento del potencial de tierra. Ante esta situación agrega EDESA que no tiene responsabilidad alguna por los daños que pudieran ocurrir al no producirse fallas en instalaciones cuya operación y mantenimiento correspondan a EDESA S.A.

Que la Distribuidora niega en todo y en cada uno de los términos manifestados por el usuario en su nota de disconformidad en cuanto "... la falla de la

tarjeta fuente surge por una inestabilidad del suministro prestado por la empresa EDESA S.A..."

Que continúa manifestando que debido a 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.3.1- 5.3., y no habiéndose registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de la referencia, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución art. 5) 1.a, cesando la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado ya que no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora.

Que por consiguiente EDESA. S.A. 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 29/11/2021 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de un primer análisis de las actuaciones procede a remitir nota a EDESA S.A. a efectos de solicitarle que realice la verificación de la resistencia de la Puesta a Tierra del Centro de Transformación SA1791, la misma se acordará y se realizará en conjunto con personal técnico del ENRESP. Dicho pedido se efectúa a efectos de despejar toda duda respecto a si dicha protección cumple con lo especificado en las Normas correspondientes.

Que a fs. 21/22 en fecha 22/12/2021 retoma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones expresa que, el suministro perteneciente al usuario se alimenta de las indicaciones indicadas (fs. 06/07). Agrega que, aunque no se registraron incidencias y en relación al informe técnico que indica que el daño se produce por variaciones de tensión puede que sea originada por fallas transitorias de corta duración, tal es el caso de una descarga atmosférica (rayo) el cual, motivado por el efecto de la referencia, involucra un potencial riesgo (sobretensión) de importancia en algunos de los suministros atendidos por dicha red.

Que hace notar la mencionada Gerencia que basados en los hechos generadores por la naturaleza (tormenta eléctrica) como menciona el Usuario en su nota

y 5.3". Asimismo, el Art. **5.2. establece** El plazo dispuesto en el Art. 5°, Apartado 5.1., no es perentorio, de manera que la presentación del reclamo por daños fuera de ese plazo, pero dentro del fijado en el art. 3.1.a), no hace decaer el derecho a reclamar. En ese caso solo cesa la obligación de la PRESTADORA dispuesta en el Art. 5°, apartado 5.1.a).

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 Procedimental para el Tratamiento 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: I) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 3.1 y 3.2, más los previstos en el artículo 5.3; II) 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; III) 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. 3.3.); IV) 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 el usuario en fecha 31/03/2021 adjunta copia de detalle técnico de fecha 22/03/2021 de AG Service por la suma de $8.200 por la reparación de tarjeta fuente por inestabilidad de tensión en el suministro eléctrico.

Que en el caso de marras se advierte que la Distribuidora expresa que el Usuario presentó el documento en carácter de informe técnico 9 días después de ser notificado. Frente a ello, hacemos notar que la Distribuidora, que la misma respondió al usuario con posterioridad a la incorporación de dicho documento en fecha 28/04/2021 conforme surge de fs. 06/07 sin manifestar objeción alguna al asunto, motivo por el cual esta parte entiende que el detalle técnico presentado por el usuario fue considerado, ya que hubo una aceptación expresa por parte de la Empresa. Por consiguiente, este Organismo considera que se aplican al presente caso los principios de Informalismo a favor del administrado y protectorio en favor del usuario.

Que si bien nos encontramos ante hechos de la naturaleza, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP en fecha 29/11/2021 remite nota a la Distribuidora a los fines que la misma realice la verificación de la resistencia de la Puesta a Tierra del Centro de Transformación SA1791 ello para despejar toda duda respecto a si dicha protección cumple con lo establecido en las Normas. Los resultados de dicha verificación arrojan que la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del Usuario (SA1791), arrojaron valores superiores a lo que indica la normativa (AEA 92305) como evidencian las fotos de (fs. 18/19).

Que es por ello que, teniendo en cuenta las constancias de autos, el informe técnico de la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual concluye que ante el evento antes descripto, habiendo comprobado que las mediciones arrojaron valores superiores a la normativa (AEA 92305) la sobretensión pudo ocasionar el daño reclamado por el Usuario, por consiguiente la Gerencia Jurídica del Ente Regulador de los Servicios Públicos, entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Olivera Roberto Antonio, por el artefacto denunciado en el reclamo 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 Led marca Philips de 42", o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma.

00603/22

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°: HACER LUGAR el planteo de disconformidad formulado por el usuario, Sr. Olivera Roberto Antonio, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267 - 52665/2021; en los términos y 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 Led marca Philips de 42", 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 4º: 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 PUBLICOS