Salta, 25 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00606/22

VISTO:

El expediente Nº 267-54391/2021 caratulado: "PINO BLANCA (MONTEL VICTORIA) s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 15/22, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº411768 realizado en fecha 30/10/2021 por el Sra. Pino Blanca, NIS 2006832 titular del suministro Montel Victoria-sito Esquiu 298 Bº Jardín Oran, a través del cual denuncia que el 30/10/2021, aproximadamente a horas 15:30 un televisor SMART marca Noblex de 50" modelo 50LD863DI, debido a la baja tensión electica que se suceden con frecuencia, dejo de funcionar correctamente, solicitando que le puedan solucionar la reparación del mismo, dados los reiterados reclamos telefónicos, por las no condiciones del servicio eléctrico (Fs. 01/04).

Que a través del mismo medio, EDESA SA responde al reclamante en fecha 16/11/2021, mediante de nota DSC Nº 9658/21 (fs. 04/09), informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0031, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON17 Distribuidor Nuevo Arenales.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada por el usuario no se registraron reclamos en nuestro 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 así mismo se realizó la verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas de instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado. No se registraron recierres en líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten al suministro.

Es decir en las líneas de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha en cuestión que produzcan anomalías o sobretensiones susceptibles de causar daños en artefactos eléctricos.

Que la Distribuidora manifiesta que en el ámbito de la red de baja tensión del centro de transformación OA0031 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor ON17 Distribuidor Nuevo Arenales. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daño en artefacto. Considerando 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.

Que 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 en virtud de dicha nota, el usuario presenta su disconformidad en fecha 15/12/2021 (fs. 10/11), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento del daño denunciado. Así también dice que se han realizado los reclamos pertinentes por la denominada zona de baja tensión, siendo este un problema ajeno a los usuarios y contradictorios con el voltaje establecido por las normas ISO para el funcionamiento de electrodomésticos de uso frecuente en argentina.

Que mediante Nota DSCE Nº 1341/2021, EDESA SA remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta al usuario, y agrega que el Centro de Transformación en cuestión, abastece a otros 152 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 algunos de los restantes usuarios. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que menciona que por parte de la usuaria no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en la

declaración jurada de fecha 30/10/2021, 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 del producto técnico brindado por la Distribuidora. Esto según lo establecido en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, Resoluciones ENRESP 913/15. Dice que la usuaria fue informada de los mismos al momento que se le informa el número de reclamo adjuntando dicho reglamento. Considera que la usuaria no completó la 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, destaca que dicho requisito se encontraba resaltado en la declaración jurada de fecha 30/10/2021(Resol. ENRESP 107/15). Por lo que entienden que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que continúa su respuesta diciendo que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere el previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los art. 3.1-5.3, indica que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la resolución 913/15 art. 5)1.a Dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesa la obligación de la prestadora de constatar el daño reclamado ya que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP714/15).

Que así también dice, negar lo manifestado por el usuario en su misiva de disconformidad con respecto a "*...se han realizado los reclamos pertinentes por la denominada zona de baja tensión...*", ya que como mencionó oportunamente, en fecha y hora indicadas por la usuaria no se registraron anomalías que vinculen al suministro de la referencia con una eventual deficiencia en la prestación del servicio eléctrico que afecten su suministro. Así mismo destaca que tampoco se percibieron otros reclamos en el mismo Distribuidor ni el Centro de Transformación mencionado, siendo que el miso bastece a 152 usuarios.

Que concluye su respuesta diciendo 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 fojas 16 la Gerencia de Energía Eléctrica remite nota dirigida a la Sra. PINO BLANCA (MONTIEL VICTORIA), a los fines que en el plazo de 05(cinco) días envié informe y/o presupuesto y/o factura de 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 EDESA SA.

Que a fs. 23 y vta., rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, procede a consultar la base de datos de incidencias de MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada (30/10/21), ratificando la ausencia de anomalías en dicha red(fs. 17 y 18).

Que verifica que el suministro perteneciente a la parte reclamante se alimenta de las instalaciones indicadas por la Prestadora.

Que destaca que el suministro del Usuario se alimenta del Centro de transformación OA0031 con un total de 165 usuarios y aclara que si bien este hecho es un indicativo a tener en cuenta que en el supuesto de anomalías en la tensión con origen en la red de distribución externa que podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios, hecho que no se verificó como lo funda la planilla de Daños de artefactos que rola fs. 20. Que asimismo realiza una consulta sobre los daños de artefactos producidos en la totalidad del Distribuidor ON17 Distribuidor Nuevo Arenales, verificando la ausencia de otros reclamos (fs.21).

Que a así mismo, con la documentación adjunta al expediente de la referencia, la usuaria no aporto el correspondiente informe técnico solicitado por esta gerencia.

Que consecuentemente, la distribuidora no procedió a la realizar la verificación del artefacto dañado, ya que no se registraron incidencias de producido el suceso, obedeciendo a lo establecido en la resolución nº913/15 art 5- RECLAMO POR DAÑOS- Inciso 1. a).

Que por todo lo expresado, la Gerencia Eléctrica de este Organismo concluye que no hay elemento técnico que permita establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo.

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 reclamante, 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."* (Lo resaltado nos pertenece).

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.

d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada." (Lo resaltado nos pertenece).

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 no se registraron reclamos similares por daños y

que si bien la ausencia de otros reclamos en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo que no constituye prueba suficiente, en el presente caso adquiere relevancia y considerando que no existieron incidencias susceptibles de producir fallas en el servicio de energía eléctrica en los Centros de Transformación y Distribución que abastecen al suministro del reclamante junto con otros 165 suministros. Así también, atendiendo a que no obra informe técnico ni presupuesto de reparación conforme lo dispone la normativa citada ut supra, impidiendo determinan las correspondientes responsabilidades, por lo que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos, al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño denunciado, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario, PINO BLANCA (MONTEL VICTORIA), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-54391/2021, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: 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