Salta, 25 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00610/22

VISTO:

El expediente Nº 267-54976/2022 caratulado: VILLAGRA, LUIS ERNESTO 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 Nº 414926 realizado en fecha 31/01/2022 por el Sr. Luis Ernesto Villagra, a través del cual denuncia que el 26/01/2022, aproximadamente a horas 19:55 hasta las 03:40 hs. del 27/01/2022 se le daño un televisor marca JVC de 21", NIS 2037017 -sito en Bolívar 392 Belgrano Gral. Aguaray- (Fs. 01/03).

Que a través del mismo medio, EDESA SA responde al reclamante en fecha 18/02/2022, mediante de nota DSC Nº 1337/21 (fs. 04/07), informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0129, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PQ22 Salida a Salvador Mazza.

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 TA0129 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor PQ22 Salida a Salvador Mazza. 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 a fs. 06 la Distribuidora al solo efecto de dar cumplimiento con el "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Distribución de Energía", solicita al usuario, al examinar una faltante en la presentación de los siguientes documentos, informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico 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 la Distribuidora (art.5.3 de la Resolución 913/15). Advierte que puede hacerte por cualquier medio disponible brindado por ellos. Así también notifica que en el término de cinco (5) días hábiles deberá presentarlos ante EDESA S.A (Art. 3.2 de la resolución 913/15 del ENRESP).

Que en virtud de dicha nota, el usuario presenta su disconformidad en fecha 18/02/2022 (fs. 08/09), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados. Dice que fue a ver una persona y que no trabaja para la empresa. Agrega que no está en condiciones económicas para comprarse un televisor. Posterormente agrega amenazas de hacer justicia por mano propia.

Que mediante Nota DSCE Nº 134/2022, 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 233 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 31/01/2022, 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 31/01/2022(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 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 fs. 16, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, procede a verificar 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 PQ22 con un total de 233 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. 17. Que asimismo realiza una consulta sobre los daños de artefactos producidos en la totalidad del Distribuidor TA0129 con salida a Salvador Mazza, verificando la ausencia de otros reclamos.

Que destaca, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que no hay otros reclamos por daños de parte de los 233 usuarios servidos desde el CT que se abastece el reclamante, ni del distribuidor de media tensión que alimenta a 9385 usuarios.

Que respecto a lo manifestado por el usuario en su disconformidad (fs.8) en donde manifiesta que "en fecha 26/01/2022 a hs. 19:55 y 03:40 del día 27/01/2022 por corte de suministro y enseguida se prendía y apagaba la luz". Luego de verificar las bases eléctricas para la fecha y hora reclamada no se encontró ninguna incidencia.

Que a continuación la Gerencia advierte que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los daños, un diagnóstico de los mismo, siendo que fue notificado por la prestadora en nota (fs.6) el 16/02/2022. Tal hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permite determinar las responsabilidades correspondientes.

Que por todo lo expresado, la Gerencia Eléctrica de este Organismo concluye 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 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 233 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, VILLAGRA, Luis Ernesto, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-54976/2022, 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