Salta, 16 MAY 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00708/22

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-53879/21, caratulado: "CASTELLI LUCIANO (TERÁN FRÍAS MARIANO) – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 18/2022., y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 408730, efectuado en fecha 3/9/21 vía correo electrónico ante la Distribuidora EDESA S.A. por el Sr. Luciano Castelli; quien informa que el día 1/9/21, entre las 9.00 am y las 18:00 pm, a raíz de un corte de electricidad, se le dañó 1 Router Tp -Link Model TL-WR941HP 450 MBps Power Wireless N sobre el suministro NIS 5080685, cuyo titular es el Sr. Mariano Terán Frías (fs. 01/05). En la oportunidad, el Sr. Castelli adjunta captura de pantalla de una publicidad del artefacto y su precio encontrado en la web (fs. 1/3).

Que en fecha 9/9/21 la Distribuidora, mediante Nota DSC 7430/21, respondió a al Usuario, informándole, en primer lugar, que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4685, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor LC13 Dist. La Aguada (fs. 5/7).

Que continúa su nota 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 su 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 en la fecha indicada se produjo un corte de energía registrado como Incidencia Nº 231337 detectado a las 07:56 horas y normalizado a las

14:59 horas, destacando que *"(...) se normalizan los fusibles de Media Tensión fase R en XS11254 (...)"*. Informa que los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones y, al actuar los mismos, no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que en ese sentido, EDESA S.A. informa que en ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4685 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor LC13 Dist. La Aguada, *"(...) siendo este 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 caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la misma, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a la Distribuidora.

Que por todo ello, manifiesta 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, todo ello de conformidad con lo establecido en la Res. ENRESP Nº 913/15.

Que ante esta respuesta, en fecha 8/10/21, el Sr. Castelli presenta su disconformidad, insistiendo en el reclamo. En la misma manifiesta, en relación a lo expresado por la empresa sobre que no existió reclamo a su Call Center, *"(...) esto se debe a que como propietario de inmueble en un Club de Campo, quien se encarga de ello es la propia Administración, que se comunicó efectivamente con EDESA para así disponer de técnicos que se encargaran de solucionar el problema (...)"*. Agrega que *"(...) a pesar de encontrarse normalizado según ustedes marcan en el anterior reclamo a las 14:59, existieron bajadas de tensión constantes y otros cortes de suministro durante las siguientes horas, lo que provocó el deterioro de aparato en cuestión (...)"*. Cuestiona el

argumento de la inexistencia de otros reclamos por parte de usuarios alimentados por el mismo Distribuidor como presunción de inexistencia de daño, en tanto efectuar un reclamo es una decisión de cada uno, remarcando que el daño del artefacto se produjo al momento de la incidencia aludida, quedando probada, según su entender, la relación de causa efecto presupuesto de la Responsabilidad Civil de la empresa.

Que a continuación, la Distribuidora, mediante nota DSCE: 1150/2021 (20/10/21), eleva a este Organismo todo lo actuado ratificando lo informado previamente al usuario, todo ello en relación al NIS 5080685. Destaca que *"(...) en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4685 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor LC13 Dist. La Aguada. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daño de artefactos: Cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 13 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" (Res. ENRESP 719/15). Por todo lo expuesto se considera que se trata de un hecho aislado sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA S.A. (...)".*

Que seguidamente, aclara que, por parte del usuario *"(...) no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en la declaración jurada de fecha 03/09/21 –con acuse de recepción el mismo día-, 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 (...)".* Advierte que el documento aportado por el usuario en carácter de presupuesto acompañado a su reclamo no resulta idóneo para sustentar el daño denunciado ya que el mismo no posee validez alguna *"(...) al tratarse de una imagen que se refiere a una cotización de un equipo de las mismas características que el denunciado, el cual fue obtenido desde la web, sin valor probatorio alguno en los términos del Art. 5.3 c) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, Res. ENRESP 913/15, por lo que se considera que dicha documentación no es constancia suficiente que deba ser*

tenida como un informe veraz Res. ENRESP 617/18). En consecuencia, negamos a todo efecto la autenticidad y veracidad del contenido del mismo y consideramos que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP 107/15). Finalmente entendemos que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado (...)".

Que por otra parte, sostiene 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. 5.3 c), no se procedió a realizar la verificación del artefacto establecida en la Res. N° 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, sumado a que no existen causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora.

Que continúa la Distribuidora señalando que niega en todo y cada una de sus términos los manifestado por el usuario en su misiva de Disconformidad en relación a que *"(...) según ustedes marcan en el anterior reclamo a las 14:59, existieron bajadas de tensión constantes y otros cortes de suministro durante las siguientes horas , lo que provocó el deterioro total del aparato en cuestión (...)"*, ya que *"(...) se logró constatar en nuestro sistema de incidencias que se registró un único corte de energía en fecha 01/09/2021 (...) también negamos que lo dicho por el usuario en cuanto a "...se argumenta que no existió reclamo en el Centro de Atención telefónica, esto se debe a que como propietario de inmueble de un Club de Campo, quien se encarga de ello es la propia Administración, que se comunicó efectivamente con EDESA ..." ya que no existen reclamos telefónicos que vinculen dicho reclamo con el suministro indicado (...)".*

Que por todo lo dicho EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verificaron loa presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Agrega que los reclamos por daños de artefactos ocurridos el 1/9/21 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados

durante septiembre de 2021 y que los reclamos telefónicos e incidencias correspondientes a la fecha sindicada están en poder del Área Control de Calidad del ENRESP.

Que tomada la intervención correspondiente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP (fs. 19), en fecha 29/12/21, remite correo electrónico al usuario informándole que *"(...) tras un primer análisis del mencionado reclamo, se advierte que no fueron completados por su parte la totalidad de los requisitos establecidos en el Artículo 5.3, inciso c) de la Resolución ENRESP Nº 913/15, necesarios para la tramitación de un reclamo por daños de artefactos/instalaciones. A tenor de lo expresado, le informamos que en el plazo de cinco días (5) de recibida la presente usted deberá aportar, por este mismo medio,* ***copia de un informe y/o presupuesto y/o factura 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 EDESA S.A.*** *(...) Finalmente, le comunicamos que, en caso de no recibir la mencionada documentación en el plazo indicado, se procederá a resolver su Disconformidad con los elementos obrantes en el expediente (...)".*

Que cumplido el plazo pertinente sin que el Usuario acompañe la documentación solicitada, a fs. 20/21 la mentada Gerencia de Energía Eléctrica emite el Informe correspondiente. En el mismo, tras analizar las actuaciones, informa que procedió a cotejar que el suministro perteneciente al usuario se alimenta de las instalaciones indicadas por la Prestadora. Asimismo, constató en las bases de datos de incidencias de MT, y en los centros de transformación e individuales para la fecha 1/9/2021, observando la existencia de la incidencia Nº 231337 desde las 07:56 hs. hasta las 14:59 hs. en la que describe "En XS SE REPUSO 1 FMT DE 5 AMP. FASE R" (fs. 17). Señala que la falta de una fase en Media Tensión en las redes de distribución de EDESA, *"(...) produce un desbalance en el sistema eléctrico, afectando las tensiones en las fases de salida en Baja Tensión. Probablemente al momento de quemarse el fusible de MT existió una falla transitoria la cual es capaz de producir daños en los artefactos, tal como es el caso que nos ocupa (...)".*

Que continúa advirtiendo la Gerencia de Energía Eléctrica que *"(...) este Ente observa la existencia de otros Usuarios que reclamaron poseer problemas de tensión en sus suministros (fs. 16), todos ellos afectados por la incidencia Nº 231337. Esto toma relevancia dado que la Distribuidora niega la existencia de otros reclamos de Usuarios alimentados por el CT SA4685 (...)"*. Manifiesta que, *"(...) independientemente de que el Usuario presentó una cotización en base a una imagen obtenida desde la web (fs. 02), justamente la existencia de otros Usuarios afectados por la misma Incidencia (todos ellos coincidentes en fecha y hora) y sumado a la característica de la incidencia en cuestión, debió ser motivo más que suficiente para que EDESA proceda a la verificación del artefacto dañado (...)"*.

Que asi las cosas, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo la Gerencia de Energía Eléctrica entiende que debe tenerse por probada la relación causa efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de aquella y los daños denunciados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el art. 3° inc. e) de Régimen de Suministro.

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 a los daños alegados 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.

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

Que por su parte, el art. 5.1 del citado cuerpo legal establece *que " En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 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".*

Que dicho esto, surge de autos -para el día y hora señalados por el usuario- la existencia de la incidencia Nº 231337 desde las 7:56 hs. hasta las 14:59hs., en la que se describe *"En XS se REPUSO 1 FMT DE 5 AMP. FASE R"* (fs. 5/6, 11/13 y 17). Cabe advertir, tal como lo puntualizó la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP en su informe a fs. 20/21, que la falta de una fase en Media Tensión en las redes de distribución de EDESA, *"(...) produce un desbalance en el sistema eléctrico, afectando las tensiones en las fases de salida en Baja Tensión. Probablemente al momento de quemarse el fusible de MT existió una falla transitoria la cual es capaz de producir daños en los artefactos, tal como es el caso que nos ocupa (...)".* A esto se suma que, tras las verificaciones efectuadas por dicha Gerencia (fs. 16), *"(...) se observa la existencia de otros Usuarios que reclamaron poseer problemas de tensión en sus suministros (fs. 16), todos ellos afectados por la incidencia Nº 231337.* Esto toma relevancia dado que la Distribuidora niega la existencia de otros reclamos de Usuarios alimentados por el CT SA4685. En consecuencia, cabe subrayar lo manifestado en el informe técnico de la mentada Gerencia respecto a que *"(...) independientemente de que el Usuario presentó*

una cotización en base a una imagen obtenida desde la web (fs. 02), justamente la existencia de otros Usuarios afectados por la misma Incidencia (todos ellos coincidentes en fecha y hora) y sumado a la característica de la incidencia en cuestión, debió ser motivo más que suficiente para que EDESA proceda a la verificación del artefacto dañado (...)". En consecuencia se advierte que, aún cuando el usuario no proporcionó el Informe técnico correspondiente, surge razonablemente de la demás prueba obrante en autos -tal como lo señala la propia Gerencia de Energía Eléctrica- , que debe tenerse por probada la relación causa efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de aquella y los daños denunciados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el art. 3° inc. e) de Régimen de Suministro.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente entiende que, corresponde hacer lugar a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Luciano Castelli, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición del artefacto eléctrico detallado en el reclamo de daños obrante a fs. 2, 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.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias éste Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Luciano Castelli (titular del suministro: Mariano Terán Frías), tramitada bajo expediente

Ente Regulador Nº 267-53979/21; 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 del artefacto eléctrico detallado en el reclamo de daños obrante a fs. 2, 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; 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.

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