Salta, 16 MAY 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00713/22

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-54306/21, caratulado: "LODI ORTIZ, PEDRO ALEJANDRO – 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 412385 - efectuado el día 27/11/21- ante la Distribuidora EDESA S.A. por el Sr. Pedro Alejandro Raúl Lodi Ortiz, con domicilio en Manzana 22 D 1 A – 80 VIV- CER de la ciudad de San ramón de la Nueva Orán (NIS 5080539); quien reclama que en fecha 25/11/2021, a horas 16.30 aproximadamente, se le dañó un aire acondicionado marca TCL de 4500 watts frio/calor split. Manifiesta que en la fecha y hora indicada se produjeron bajas continuas de tensión y corte repentino de luz, lo que produjo el daño del artefacto en cuestión. Adjunta fotografía de la etiqueta con las características del producto. (fs. 2/3).

Que se advierte que, a través del correo electrónico remitido por la Distribuidora al usuario en fecha 30/11/21, se le reiteraron los requisitos a cumplimentar en orden a dar cumplimiento a lo establecido por la Res. ENRESP 913/15 sobre Reclamos de Daños, respecto a la presentación de un "*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 (Art. 5. 3. C de Res. 913/15)*"; lo cual ya había sido puesto de manifiesto en oportunidad de recibir el reclamo en fecha 29/11/21 (fs. 6).

Que la Distribuidora responde al Sr. Díaz mediante nota DSC: 1008/21 en fecha 2/12/21 (fs. 7/8), informándole en primer lugar que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2053, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON14 Distribuidor Nueva Gendarmería Nacional (fs. 4/5)

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 y horario no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Indica que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten al suministro, subrayando, por lo tanto, que *"(...) en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos (...)"*.

Que en ese sentido, manifiesta que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2053, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor ON14 Distribuidor Nueva Gendarmería Nacional, *"(...) siendo este un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos eléctricos (...)"*.

Que dicho esto, la Empresa considera que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la misma, pudiendo los daños reclamados estar ocasionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que finaliza su misiva, manifestando 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 en el marco de Res. ENRESP 913/15.

Que en fecha 2/12/2021 el usuario presenta su disconformidad, insistiendo en su reclamo. Manifiesta que *"(...) siendo que a hs. 16.30 aprox. después de reiterados*

bajones de tensión se cortó abruptamente la luz hasta hs. 18.30 aprox. (...)", resaltando que *"(...) en calle Saavedra esq. 20 de Febrero estaban trabajando con el transformador (...)"* (fs. 9).

Que ante ello, la Distribuidora, mediante nota DSCE: 1203/21 (fs. 10/12), eleva a este Organismo todo lo actuado ratificando lo informado previamente al usuario. Agrega que el Centro de Trasformación OA054 abastece a otros 249 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 clientes (...)"*, invocando la Res. ENRESP 791/15; por lo que considera que se trata de un hecho aislado sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que seguidamente, aclara que *"(...) no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 29/11/21, 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 (...)"*. Por tal motivo, considera que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que informe el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo, destacando que dicho requisito está resaltado en la declaración jurada en fecha 29/11/21. Asimismo, destaca que luego de notificar al usuario, en fecha 30/11/21 se le reiteró la necesidad de dar cumplimiento a lo establecido en el art. 5. 3c de Res. 913715, sin que el mismo presentara documentación alguna. Por esta razón, entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la 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 por lo demás, niega en todo y cada uno de sus términos lo manifestado por el usuario en su Disconformidad en relación a la existencia de bajones de tensión y cortes para el día y fecha indicadas, "(...) ya que *"(...) como se mencionó oportunamente en fechas y horas especificadas por el usuario no se registran anomalías que vinculen al suministro de la referencia con una eventual deficiencia en la prestación del servicio eléctrico (...)"*.

Que en consecuencia, EDESA S.A. considera 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 no obstante lo manifestado en DSCE 1310/2021, tomada la intervención correspondiente la Gerencia de Energía Eléctrica (fs. 19), en fecha 27/12/21, 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 N° 913/15 (la cual adjunto), 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 comunicación 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 (...)"*. En consecuencia, a fs. 19 se agrega copia de presupuesto de fecha 24/12/21 en el que se consigna *"(...) Aire Acondicionado Split de 4500 F/ TCL Frío-calor – Bocha Quemada, Cambio de Capacitor Vacío – Carga de Gas (...)"*.

Que a continuación, a fs. 20 la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador emite el Informe correspondiente. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, informa en primer lugar que el suministro perteneciente al usuario se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. 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 263 usuarios servidos desde el CT que abastece al usuario, ni del distribuidor de media tensión que alimenta a 3406 usuarios. Advierte, con respecto a lo manifestado por el Sr. Lodi Ortiz en su disconformidad respecto a la existencia de bajones de tensión y cortes, que luego de verificar las bases eléctricas no se encontró ninguna incidencia para la hora y fecha indicada. Destaca que *"(...) si bien el usuario presentó informe y/o presupuesto de reparación, el mismo no especifica la posible causa del daño reclamado, por lo tanto no es posible determinar la relación causa – efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de esa Distribuidora y los daños reclamados (...)".*

Que por todo lo dicho, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que no se encuentra probada la necesaria relación causa – efecto entre el servicio brindado por EDESA S.A. 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 el usuario, resulta aplicable 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 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 y hora indicadas no se registraron Incidencias ni reclamos similares por daños de parte de los 263 usuarios servidos desde el CT que abastece al usuario, ni del distribuidor de media tensión que alimenta a 3406 usuarios y; visto que el Sr. Pedro Alejandro Lodi Ortiz no aporta documentación técnica suficiente que permita determinar las correspondientes responsabilidades no obstante haber sido notificado al efecto por la Prestadora y por este Ente Regulador, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante, al no encontrarse acreditados los elementos técnicos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

D 0 7 1 3 / 2 2

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la Disconformidad presentada por el usuario, Sr. Pedro Alejandro Lodi Ortiz, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-54306/21; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: 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