Salta, 16 MAY 2022

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº:** 00718/22

**VISTO:**

El expediente Nº 267-54405/2021 caratulado: MONTES, ANDRES ERNESTO s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº18/22, y,

**CONSIDERANDO:**

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 412886 realizado en fecha 14/12/2021 por el Sr. Montes Andrés Ernesto, a través del cual denuncia que el 13/12/2021, aproximadamente a horas 16.25 se produce una baja de tensión en su domicilio, dice que se percató que su lavarropas marca Drean estaba apagado, siendo que horas antes lo había programado, lo desenchufo y volvió a enchufar verificando que la pantalla no encendía (fs. 01/02).

Que EDESA S.A. responde al reclamante en fecha 16/12/2021, mediante de nota DSC Nº 10402 (fs. 03/04), informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0035, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor Araoz.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada por el usuario no se registraron reclamos en su 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 asimismo, 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 TA0035 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CT11 Distribuidor Araoz. 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 16/12/2021 (fs. 09), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados. Aclara que se cansó de llamar al 0800 para informar la baja de tensión en su domicilio, nunca lo atendieron y que la baja de tensión existió y le quemo la plaqueta de su lavarropas.

Que mediante Nota DSCE Nº 1343/2021, EDESA S.A. 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 179 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, por parte de la usuaria no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados a través de su correo electrónico en fecha 14/12/2021, 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 14/10/2021( 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, 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 niega todos y cada uno de los términos vertidos por el usuario en su misiva de Disconformidad en relación a "...me canse de llamar al 0800 para informar la baja de tensión en mi domicilio, nunca me entendieron y la baja de tensión existió y me quemo la plaqueta del lavarropas...", ya que como se mencionó anteriormente en fecha y hora especificada por el usuario no se registran reclamos telefónicos del centro de Atención Telefónico por una eventual deficiencia en la prestación del servicio eléctrico que afecten sus suministros. Asimismo, tampoco se perciben reclamos en el mismo distribuidor ni en dicho Centro de Transformación, siendo que el mismo abastece a otros 179 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 fs. 16, la Gerencia de Energía Eléctrica remite nota dirigida al Sr. MONTES ANDRES ERNESTO, 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. 24 vta., 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 TA0035 con un total de 222 Usuarios (fs. 19), 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. Por ese motivo, se realizó una consulta sobre los daños de artefactos en la totalidad del Distribuidor CT11 Distribuidor Araoz verificándose la ausencia de reclamos en la fecha.

Que ante la duda, la Gerencia interviniente analiza las incidencias sin encontrar eventos que afecten al distribuidor en la fecha reclamada.

Que a continuación, la Gerencia advierte que el Usuario aportó un presupuesto en donde no se refiere a la posible causa del origen del daño, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente y por ende 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 222 suministros. Así también, atendiendo a que del presupuesto presentado por el usuario no surgen elementos indicativos que permitan establecer 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, MONTES, ANDRES ERNESTO, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-54405/2021, 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