Salta, 07 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00973/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 51639/2020, caratulado: "VILLALBA MARCOS (VILLALBA FELICIANO) S/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A. DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 19 /2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 394031, efectuado en fecha 30/11/2020 ante EDESA S.A., por el Sr. Marco Villalba,(por suministro de titularidad correspondiente al Sr. Feliciano Villalba), con domicilio en San Clemente N° 1.788, La Floresta, Ciudad de Salta, correspondiente al NIS N° 5043733 , manifiesta que debido al temporal de la madrugada del 30/11/20, su pc de escritorio dejo de funcionar, que compro los componentes de la misma por separado detallando : tarjeta madre: Msi A320M PRO- VH PLUS, Procesador: Ryzen 5 2400g, memoria Ram: Cruzial ballistic ddr4 8 gb camuflage rojo, Gabinete sentey negro con fuente modelo SX500, Disco duro Toshiba Cabiar blue 1tb, Monitor Samsung led monitor SF350 Series. A más de ello, amplía su reclamo en fecha 08/02/2021 manifestando que adjunta la información faltante, solicitando se cambie o repare las partes dañadas adjuntando un presupuesto por un monto de $ 32.000 (fs. 02,03,04).

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 283/21, de fecha 13/01/2021, obrante a fs. 05,06, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA4949**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **PA13 Distribuidor Villa Mitre**. Continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica por problemas técnicos en el suministro en cuestión.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha y horario indicados por el usuario no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado. No se

registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten el suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan al domicilio no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños a los artefactos eléctricos. En ese sentido continúa informando la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA4949,** no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **PA13 Distribuidor Villa Mitre**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños a artefactos. Por lo que considera 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 S.A. 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.9, en fecha 08/02/2021, rola Disconformidad presentada por el usuario, reiterando las expresiones vertidas en su presentación inicial, manifestado que a horas de la madrugada en medio de una tormenta eléctrica y dado que el artículo por el cual realizo el reclamo estaba únicamente conectado a la red eléctrica, no hay forma de que otra variante haya sido culpable además de una subida o bajada drástica en la tensión eléctrica, al día siguiente intento encender todo como era habitual y ya no funcionaba.

Que mediante nota DSCE: Nº 145/20, de fecha 08/02/2021, obrante a fs. 10,11,12 EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Agrega en su nota de respuesta que, cabe destacar que el Centro de Transformación, abastece a otros 56 usuarios, por lo que, en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionados daños adicionales sobre algunos de los restantes clientes. La Distribuidora continúa su nota haciendo referencia a que el documento aportado por el usuario en carácter de presupuesto, no resulta idóneo para sustentar el daño denunciado ya que, el mismo simplemente detalla "microprocesador AMD Ryzen, 5 3400G con graficos radeon RX Vega 11- incluye cooler wraith spire de fábrica, mother MSI A320M-AM4, fuente de alimentación 500w" para el artefacto en

cuestión. En consecuencia, de dicho documento no surge detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Por lo que considera que, el usuario no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico del mismo, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo. Entendiendo por ello que no existen elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que finaliza la Distribuidora su misiva expresando que, la constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de los usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo establecido en el art. 5.3 c) y al no registrarse incidencias, no se procedió a la verificación de los artefactos establecidos según Resol. N° 913/15, art. 5) 1.a, cesando la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado.

Que a fs. 18, en fecha 17/03/2021, toma intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, en primer lugar, que se concretaron las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en MT y en los Centros de Transformación e individuales en la fecha y hora denunciada30/11/2020, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro del reclamante y del mismo modo, tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta tensión de 132 KV con afección a las redes que alimentan el mismo. Teniendo en cuenta lo expresado, informa que el suministro del usuario se alimenta del Centro de Transformación SA04949 conjuntamente con 69 Usuarios, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor PA13 Villa Mitre, el cual alimenta a un total de 3.494 Usuarios, por lo que en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, de una magnitud capaz de afectar los artefactos reclamados, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes usuarios; hecho que no se verifico como consta en planilla adjunta (Daños de Artefactos fs.14). Asimismo, no se registran otros reclamos telefónicos por problemas técnicos en baja tensión de Usuarios pertenecientes al mismo centro y para la fecha de suceso del supuesto evento dañoso, constituyendo el único caso por daños registrado.

Que, consecuentemente, el reclamante aporta un presupuesto (fs.4), solo detalla la cotización por la compra de elementos nuevos. Destacamos que de dicha documentación no se refiere la posible causa del origen del daño ni el alcance de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente y, por ende, determinar las responsabilidades correspondientes.

Por lo que finaliza el informe expresando que, no hay elementos técnicos suficientes que permitan establecer la relación causa - efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado por el Usuario.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, 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, por otra parte, 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**) establece en el *Art. 3. REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS.* ***3.1****. El Usuario deberá: a) Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días posteriores a ello. En el caso de reclamos por facturación dicho plazo, se computará desde la fecha de vencimiento de la factura objetada. b) Ante la imposibilidad del Usuario titular del servicio de formular un reclamo, el mismo podrá ser realizado por cualquier persona que acredite debidamente la representación invocada o un interés personal. c) Acompañar copia de la última factura o proporcionar el número de identificación de suministro (NIS) o de Usuario, según el caso, u otros datos que permitan identificar al titular del servicio sobre el que se reclama y a quien reclama. d) El reclamante, deberá constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el*

domicilio constituido el mismo que el real. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto. En el supuesto de omisión de lo dispuesto, se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio de que se trate. e) Expresar clara y detalladamente él o los motivos del reclamo y sus pretensiones. f) Acompañar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante. En el mismo sentido el **Art 5.3**. (Resoluc. 913/15), 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.*" Por su parte el Art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.a)** de la Resoluc. 913/15 establece: "*En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) 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.* [...] d) *La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3*".

Que en el caso de marras y a la luz de las normas precedentemente citadas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este organismo y visto la escueta documentación aportada por el reclamante, lo cual resulta insuficiente, habida cuenta que de dicha documentación no se refiere la posible causa del origen del daño ni el alcance de los mismos para vincular los daños reclamados con el servicio prestado por la Empresa EDESA S.A., corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario el Sr. Marco Villalba, (por suministro de titularidad correspondiente al Sr. Feliciano Villalba), al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Distribuidora frente al daño material de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

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

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario Sr. Marco Villalba, (por suministro de titularidad correspondiente al Sr. Feliciano Villalba), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 51639/2021; 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 PÚBLICOS