Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00291/24

VISTO:

El expediente Nº 267-58606/2023 caratulado: "ROLDÁN OSCAR ALBERTO" s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº13 /24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 10/02/2023, via mail a EDESA S.A. por el Sr. Óscar Alberto Roldán, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en mzna. 364 C 10 Leopoldo Lugones, Provincia de Salta, electrónico en cristiangustavcesar@gmail.com, a través del cual denuncia que el 23/12/2022, aproximadamente entre las 4:45 de la madrugada por producirse un corte de luz con baja tensión, se dañó 1 (una) Playstation 4. (fs. 01).

Que a fs. 03 la Distribuidora le informa al usuario por el mismo medio número de reclamo y los requisitos que deberá cumplir conforme con el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resol. ENRESP Nº 913/15.

Que a fs. 04, el Usuario amplia el reclamo iniciado a fs. 2, e informa que también se le daño un Minicomponente marca Philco modelo Sap500N y una Notebook Compaq.

Que seguidamente EDESA S.A realiza la ampliación solicitada por el Usuario y le informa nuevamente al mismo el cumplimiento de los requisitos que deben completarse conforme lo establece la Resol. ENRESP Nº913/15 (fs.06 y 13).

Que a fs. 17 el Usuario responde a la Prestadora que no cuenta con ingresos suficientes para realizar los presupuestos de los artefactos reclamados, ya que le cobran aproximadamente $5000 cada uno.

Que a través del mismo medio, EDESA S.A responde al reclamante en fecha 28/03/2023, mediante de nota DSC Nº 2515/2023 (fs. 23/24) con acus de recepción 28/03/2023, reclamo Nº464652, informando que el suministro en cuestión

se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1126, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor IM18 Distribuidor El Huaico.

Que continúa la Distribuidora su respuesta, señalando que en la fecha indicada por la 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 asimismo dice que 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 manifestó, que en el ámbito de la red de baja tensión del centro de transformación SA1126 no se registraron otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor IM18 Distribuidor El Huaico. 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 S.A.

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 28/03/2023 (fs.29), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento del daño denunciado. Agrega que ese día además se le quemo el modem de telecom y que demoraron 30 días en enviarle otro modem.

Que mediante nota DSCE Nº285/2023, 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 284 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 del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 16/03/2023, 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 N°913/15. 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 (Resol. ENRESP N°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 debido a que el reclamo se formalizo con la nota de traslado del día 10/02/2023, es decir, con posterioridad a los 10 días de ocurrido el supuesto daño, y no habiéndose registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de la referencia, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución Nº913/15 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. ENRESP Nº 714/15).

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. 38., rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, verificando que el suministro perteneciente a la parte reclamante se alimenta de las instalaciones indicadas por la Prestadora.

Que seguidamente concreta las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencia de MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha y hora denunciado 23/12/2022, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro en el horario denunciado; y del mismo modo, en las líneas de transporte de Alta Tensión de 132 kv con afectación a las redes que alimentan el mismo.

Que menciona la gerencia interviniente que el usuario se alimenta del Centro de transformación SA1126 con 309 usuarios y dos salidas de Baja Tensión, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor IM18 Distribuidor El Huaico, el cual alimenta a otros 3466 usuarios, en el supuesto de una variación de tensión con origen en la red de distribución externa, en la franja horaria denunciada, 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 lo funda la planilla adjunta de fs. 37.

Que asimismo, tampoco se registraron otros reclamos telefónicos por problemas técnicos de Baja Tensión de usuarios pertenecientes al mismo centro y para la fecha y hora indicada, constituyendo el usuario el único caso por daños registrados. Por otra parte el reclamante no adjunto a sus presentaciones facturas, presupuestos o documento donde especifique la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente.

Que por todo lo expresado, la Gerencia Eléctrica de este Organismo concluye que no hay elementos técnicos que permitan establecer la necesaria relación causa efecto, entre el servicio prestado por la Distribuidora y el daño denunciado por el usuaria.

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 309 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.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, 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, ROLDÁN OSCAR ROBERTO, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-58606/2023, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: 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