Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00290/24

VISTO:

El expediente Nº 267-59109/2023 caratulado: "ENRIQUE PABLO RUBÉN" s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 13/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 09/03/2023, ante EDESA S.A. por el Sr. Pablo Rubén Enrique, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Santa Olivia Nº2288 Bº Santa Lucía, Provincia de Salta, electrónico en hugo.he65@gmail.com, a través del cual denuncia que el 14/02/2023, aproximadamente entre las 21:30 se dañó 1 (un) Tv. marca Philco 49" modelo PLD49US7C. (fs. 01/02).

Que a fs. 03 la Distribuidora le informa al usuario en fecha 09/03/2023, que advierte un faltante de documentación, esto es el informe y/o presupuesto o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto dañado, 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. 5.3c de la Resol. ENRESP Nº913/15).

Que a través del mismo medio, EDESA S.A responde al reclamante con fecha 25/04/2023, mediante de nota DSC Nº 3711/2023 (fs. 06/07) con acuse de recepción 25/04/2023, reclamo Nº552882, informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0418, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PM16 Distribuidor Santa Lucuia.

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 SA0418 no se registraron otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor PM16 Distribuidor Santa Lucía. 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 23/05/2023 (fs.09), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento del daño denunciado.

Que mediante nota DSCE Nº506/2023, 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 261 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 09/03/2023, 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, destacando que dicho requisito esta resaltado en la declaración jurada de fecha 09/03/2023 (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 09/03/2023, 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. 18., 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 14/02/2023, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro en dicha red (fs.13 y 14).

Que menciona la gerencia interviniente que el usuario se alimenta del Centro de transformación SA0418 con 272 usuarios (fs.15), en el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta 8daños de artefactos (fs. 16), en donde no se reflejan otros usuarios reclamantes. Por lo cual se realizó una consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del Distribuidor PM16 Distribuidor Santa Lucia, verificándose la ausencia de otros Usuarios (fs.17).

Que asimismo, el reclamante no adjunto el correspondiente e informe técnico solicitado por la Distribuidora, el que fuera oportunamente notificado en fecha 09/03/2023 (fs.03).

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 272 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, ENRIQUE, PABLO RUBÉN, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59109/2023, 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