Salta, 15 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE RGULADOR N°: 00404/24

VISTO:

El expediente N° 267-59287/23, caratulado: "CARRAZAN, Noemí del Valle. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio N° 16/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 695988 realizado el día 09/05/23, por la Sra. Noemí del Valle Carrazán, con domicilio en calle Antártida Argentina N° 575, B° Santa Rita de la localidad de Pichanal y correo electrónico carrizov379@gmail.com, quien manifiesta que el día 02/05/23, aproximadamente a horas 19:00 sufrió el daño de cuatro focos bajo consumo y un equipo de música marca LG modelo RAD125B (fs. 01/04).

Que ese mismo día, EDESA SA advierte la faltante de documentación necesaria para proceder al tratamiento del reclamo conforme lo establecido en el art. 5.3 de la Resolución ENRESP N° 913/15 y le informa a la reclamante la necesidad de completarla en el plazo de cinco días. (Fs. 05).

Que mediante nota DSC 5560/2023 (fs. 06/08), fechada el 13/06/23,la Distribuidora informa que el suministro de la usuaria se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0001, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON11 Distribuidor Centro 2.

Que continúa su respuesta, señalando que, en la fecha indicada por la usuaria, 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 informada por el accionante, no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor que alimentan al NIS

en cuestión y que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV por lo que concluye que no es 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 factor de atribución.

Que la Distribuidora agrega que tampoco se registran otros reclamos por daños de artefactos en el ámbito de la Res de Baja Tensión que alimenta al suministro reclamante y que idéntica situación se repite entre los usuarios abastecidos por el Distribuidor ON11 Centro 2, por lo que concluye que la situación expuesta por la reclamante sería un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA SA.

Que en virtud de dicha nota, la usuaria envía correo electrónico en fecha 16/06/23 a través del cual insiste en su reclamo y agrega que al momento de producirse los daños, hubo una explosión que dejo sin luz durante un lapso de 30 minutos a todo el pasaje Guerrero. (fs. 09).

Que mediante nota DSCE: N° 597/23, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la usuaria y agrega que no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños, solicitados en fecha 09/05/2023 respecto de la documentación técnica requerida, referida a la presentación del informe técnico y/o presupuesto y/o copia de factura de reparación del artefacto de donde surja el detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y la posible causa de la avería, por lo que considera que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado y el resarcimiento solicitado.

Que a renglón seguido, EDESA SA continúa su nota de elevación, aclarando que no realizó la constatación del daño reclamado, debido a que la usuaria no presentó la documentación técnica requerida conforme el art. 5.3 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP 913/15) concluyendo que por todo lo expresado no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados, debido a que no se verificaron los

presupuestos de responsabilidad civil que se traducen en la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador del mismo.

Que a fojas 19/19 vta., rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la que procede a verificar que el suministro perteneciente a la usuaria, efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Así también realiza las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en Media Tensión y en los Centros de Transformación e individuales, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro en análisis y que tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta Tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan a dicho suministro.

Qué, asimismo constata en sus bases de datos que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se registran incidencias que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora. Tampoco se registraron otros reclamos por parte de los 181 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0001 (fs. 12) ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT (fs. 18). En este punto, la Gerencia actuante aclara que, en el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, tendrían que haberse ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes usuarios y que este hecho fue verificado a fs. 17 en donde rola la Planilla de Daños de Artefactos, en la cual no se reflejan otros usuarios reclamantes.

Que, finalmente resalta que el reclamante no adjuntó a su presentación informe técnico, presupuesto y/o factura que permita inferir que podría existir una relación entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que teniendo en cuenta lo expresado precedentemente, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que no se encuentra probada la necesaria relación causa-efecto, entre el servicio prestado por la Distribuidora y los daños denunciados por la usuaria, por lo cual no cabe responsabilizar a EDESA SA de los mismos.

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 usuaria, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el Art. 3°, 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 N° 913/15, hoy actualizado mediante la Res. ENRESP 1200/2023) en su Art 5.1, reza: "*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. [...]

b) 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.

La falta de presentación de la documental exigida por la normativa, no hace a la admisibilidad del reclamo, debiendo la Prestadora proceder conforme lo dispuesto en el art. 3.3 del presente reglamento."

Que, el referido 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 la misma línea, el Art. 3.3 del citado Reglamento de Reclamos establece que *"...En ningún caso las PRESTADORAS podrán negarse a recibir reclamos y en los supuestos que las presentaciones de los Usuarios adolecieran de algún requisito, deberá darse curso al mismo sin perjuicio de exigírseles por medio fehaciente, que sean completados, en el plazo de cinco (05) días de notificados. En tal caso, el plazo del Art. 5° del presente, segundo párrafo, se suspenderá por igual término."*

Que, en el caso de marras, al completar la declaración jurada de fecha 09/05/23 que rola a fs. 03, la usuaria es informada respecto de la necesidad de presentar la documentación técnica exigida por la normativa antes transcripta, información que luego es reiterada mediante nota que rola fs. 05, sin embargo, no surge de las constancias obrantes en autos que la reclamante haya cumplimentado tal requisito.

Que, tal omisión sumada a la ausencia de otros reclamos por daños entre los restantes 181 usuarios que comparten idéntico Centro de trasformación y los 2438 usuarios del mismo Distribuidor, deben ser factores a tener en cuenta para establecer la relación causal entre el servicio prestado por EDESA SA y los daños reclamados por la accionante.

Que, en este punto cabe aclarar que la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo y de ninguna manera constituye prueba suficiente, adquiere relevancia en este caso en particular, en razón de que viene a sumarse a la inexistencia de

registros respecto a incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por la reclamante.

Que, así las cosas, a la luz de la norma precedentemente citada y considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la reclamante, al no encontrarse acreditados los elementos 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, 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 la usuaria, Sra. NOEMÍ DEL VALLE CARRAZAN, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-59287/2023, 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