Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:

00573/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60007/2023 caratulado: POTOCZNIAK JOSÉ LUIS - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; EL ACTA DE DIRECTORIO Nº 23/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°654924 efectuado en fecha 10/07/2023, ante EDESA S.A. por el Sr. José Luis Potoczniak en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Av. Ibazeta, N°1.224, B° 20 De febrero, Ciudad de Salta, correspondiente al NIS 3044785, quien reclama que el día 05/07/2023 entre las 8:30 a 12:00 horas aproximadamente, se le daño 1 TV marca Sanyo, modelo: LCE43IF16, ello conforme surge de fs.01/04.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, remite en fecha 17/07/2023 nota DSC: 6844/2023 recepcionado en fecha 18/07/2023 informando al usuario los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días hábiles de recepcionada la presente, para regularizar, ello conforme Art. 3.2 de la Resolución ENRESP 913/15), fs.05/06.

Que seguidamente, en fecha 26 de Julio de 2023, EDESA S.A. remite nota DSC :7036/2023 al usuario con acuse de recepción en idéntica fecha conforme surge de fs.07/09 informando que, el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0476 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SN12 Distribuidor del Milagro. Continúa su respuesta señalando que, en la fecha indicada no se registró reclamo en el Centro de Atención telefónico por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo.

Que continúa informando la Prestadora que, tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha indicada se produjo un corte

de energía registrados como: Caso N° 255851, desde las 08:00 horas hasta las 11:55 horas para efectuar Tareas Programadas por renovación de Red de Media Tensión – Plan de Inversión 2023. Agrega que el corte se realizó operando sobre el interruptor de arranque del Distribuidor antes mencionado, tanto para la interrupción como para la normalización. El interruptor es un elemento de maniobra tripolar, diseñado para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito, no se producen variaciones de tensión perjudiciales para artefactos, al realizarse las maniobras de apertura y cierre.

Que continua la misiva la Prestadora señalando que, la realización de este corte programado fue autorizado por El Ente Regulador de Servicios Públicos siguiendo los procedimientos habituales y publicado en el periódico local El Tribuno el 03/07/2023.

Que por todo lo expuesto, considera la Prestadora que, se trata de un caso, 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. Finaliza la misiva informándole al reclamante respecto de, la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que a fs.10/15 en fecha 19/09/2023, mediante el correo electrónico joseluispotocznik@gmail.com el usuario plantea la DICONFORMIDAD en relación a la Resolución emitida por EDESA S.A en cuanto al daño material que ha sufrido en un televisor LED, Marca SANYO, modelo LCE431F16, debido al corte de energía que se produjo en fecha 27/07/2023 entre las 8:30 hs y 12 horas, por ello, solicita la reposición del mismo o la cantidad de dinero que se adjunta en la boleta de servicie que se le realizo al televisor, el cual va a ser diferente ya que la boleta tiene fecha 05/07/2023, es decir será un monto mayor debido a la hiperinflación que existe actualmente en nuestro país y que es de público conocimiento.

Que continúa expresando el reclamante que, en relación al corte y al daño sufrido existe relación de causalidad por cuanto en la respuesta que fuera enviada con fecha 26 de julio del corriente la Empresa alega la existencia de un corte, entonces siguiendo los lineamientos del reclamo, al haber un corte de energía, se produjo un

daño, rotura en el display del televisor, agrega que, por más que se hayan seguido los procedimientos para realizar el mismo no significa que quedan eximidos de responder por los daños causados y que quieran explicar cómo se maneja el interruptor de arranque, esto demuestra a las claras la falta de fundamentación en la resolución de la cual esta totalmente disconforme, ya que el daño es concreto y trajo aparejado otro gasto que es el informe técnico para saber específicamente que ha ocurrido con el televisor para realizar específicamente el reclamo, ya que no existe en la provincia de salta otra distribuidora de energía, siendo EDESA S.A quien distribuye energía a todos los vecinos de la Provincia de Salta.

Que finaliza manifestando el usuario que, solicita la revocación por contrario imperio de la Resolución emanada de dicho Organismo el cual carece a todas luces de sustanciación, ocasionando un gran perjuicio material, ya que según la resolución adoptada el único culpable seria él cómo usuario y no la Empresa Distribuidora de Energía, quien debe prestar el servicio siguiendo los lineamientos de calidad. Asimismo, requiere que se tenga por interpuesta la Disconformidad en tiempo y forma y revoque su decisión.

Que acto seguido, mediante nota DSCE: N° 879/2023 de fecha 26/09/23 obrante a fs. 16/18, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado respecto del reclamo de la referencia, reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario mediante nota DSC: 7036/2023. Destaca en su nota de respuesta que, el Centro de Transformación abastece a otros 302 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. 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 otros causales ajenas EDESA S.A.

Que menciona la Distribuidora que, la documentación aportada por el usuario en carácter de informe técnico y/o presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma no surgen detallas técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora

Que asimismo, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos

para la formulación del reclamo establecidos en el art. 5.3.c), no se procedió a realizar la verificación del artefacto establecida en la Resolución N° 913/15 art. 5° la dictada por el ENRESP para el Tratamiento de Reclamos.

Que sin perjuicio de todo, lo manifestado, formula la Empresa que, la Distribuidora realizó el análisis del reclamo conforme los datos aportados por el usuario cuando generó el mismo en fecha 10/07/2023, esta aclaración surge por lo expresado en el escrito de disconformidad, donde el usuario mención "...debido al corte de energía que se produjo en fecha 27/07/2023...!, siendo esta fecha posterior a la del origen del reclamo.

Que finaliza la Distribuidora expresando que, considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verifican los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño reclamado y el supuesto hecho generador.

Que a fojas 19 en fecha 02/10/2023 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la misma procedió a verificar en primer lugar, que, el suministro del Reclamante se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Agrega que, respecto a las incidencias en cuestión, ratifica lo dicho en otras oportunidades por la Gerencia, en cuanto a que la apertura y cierre del interruptor tripolar instalado en el arranque de cada distribuidor de media tensión no genera fluctuaciones de tensión de magnitud y duración tales que puedan causar daños a los artefactos eléctricos conectados en los suministros de los usuarios, para aperturas y cierres ideales. Sobre el particular, destaca la Gerencia actuante no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que las incidencias analizadas no generaron otros reclamos por daños de parte de los 324 usuarios servidos del distribuidor de media tensión.

Que resalta la Gerencia que, como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante no adjuntó a sus presentaciones una factura, presupuesto o documento donde especifica la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que concluye la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP que considera 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 acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, 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. 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 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 N° 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. ENRESP N° 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. ENRESP N° 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 sobre estas bases resulta necesario destacar que todo usuario reclamante, debe acreditar la existencia y cuantía de los daños que reclama a la Concesionaria y cuya reparación pretende y demás requisitos que se encuentran descriptos en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios. Frente a ello, cabe hacer mención que, si bien el usuario presentó una Orden de Reparación N°178 de fecha 25/07/2023 de "SERVICE HOGAR" de Pedro Garafulic de la misma no surge el alcance de los eventuales daños ni los detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Es por ello que, en el caso de marras y a la luz de las normas precedentemente señaladas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo la cual expresó 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, es por ello que, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. José Luis Potoczniak, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño material 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 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

00573/24

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. José Luis Potoczniak; tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60007/2023 en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

DR.MARCELO CARECCHIO
A/C GERENCIA JURIDICA
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

A CARGO DE LA SECRETARIA GENERAL

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS