Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00572/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60280/2023, caratulado: "PLASENCIA CANEVARI LUIS MARÍA- RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; Acta De Directorio Nº 23/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°672637 efectuado en fecha 26/09/2023 ante EDESA S.A por el Sr. Luis María Plasencia Canevari, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Balcarce N°385, B° San Cayetano, Localidad de Metan, correspondiente al NIS 5350154, quien reclama que en fecha 18/09/2023 a horas 21:10 a 21:15 aproximadamente se le dañaron dos (2) Tv Led 42" marca RCA y una fuente LED.(fs.01/09).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa conjuntamente con el reclamo y mediante nota DSC 9206/2023 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 y fs. 10.

Que posteriormente, en fecha 17 de Octubre de 2023, EDESA S.A. remite nota DSC :9792/2023 con fecha de recepción el 19/10/2023 conforme surge de fs.14 rechazando el reclamo del rusuario en cuestión debido a que, no se registran incidencias en la fecha y horario declarados, ni otros reclamos por daños de artefactos en suministros abastecidos por las mismas instalaciones que las del reclamante. Asimismo, informa al usuario 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 de fs.15/16 surge que el usuario realizo ante la Secretaria de Defensa del Consumidor su disconformidad ante la nota de respuesta de EDESA S.A.

Que en fecha 30/10/2023 EDESA S.A. remite nota DSCE 994/2023 conforme obra a fs. 17/19 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 9792/2023. Agrega que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y hora indicada interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro. Agrega que, en dicha fecha y hora, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que continúa manifestando la Distribuidora que, en el horario y día declarado, se registra otro reclamo por daños de artefactos en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0021 y en el ME15 Distribuidor Metán Centro. Realizados los análisis correspondientes, se logró corroborar que ambos reclamos fueron generados por la misma persona, y que los problemas registrados en el otro reclamo (Reclamo N° 672636-NIS 5098265) derivaron de una causa interna en el domicilio.

Que ante tal situación, la Distribuidora considera que el reclamo en cuestión se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA.

Que a más de lo declarado agrega la Prestadora que, debe sumarse, que por parte del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 26/09/2023 y 28/09/2023, 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resolución ENRESP N° 913/15. No obstante, el usuario fue informado de los mismos al momento que se le asigna el número de reclamo adjuntando dicho reglamento, y posteriormente mediante nota DSC 9183/2023 el pasado 28/09/2023. Por tal motivo considera la Prestadora que el usuario no aportó 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). Ante estas consideraciones, entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que señala la Prestadora que, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los Arts. 3.1-5.3, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución Nº 913/15 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 N°714/15).

Que a más de lo expuesto informa la Prestadora que, por los reclamos N° 672636 (NIS 5098265) y N° 672637 (NIS 5350154), se habría formulado de forma conjunta una denuncia en la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta Delegación Metán Expte. N° 36623/23; donde el usuario manifestó su disconformidad a las respuestas dadas por EDESA Por tal motivo, se procedió a la elevación de los antecedentes al Ente Regulador.

Que finaliza la misiva EDESA S.A. considerando 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 entere el daño soportado y el supuesto hecho generador

Que a fojas 30 en fecha 17/11/2023 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresa que se concretaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada (fs.20) corroborando que el Usuario se alimenta del Centro de Transformación MA0021 con 305 Usuarios (fs.22). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, esta podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos por la totalidad del ME15 Distribuidor Metan Centro, verificando la ausencia de otros Usuarios afectados (fs. 24).

Que agrega la mentada Gerencia que, se verificó que el usuario no completó los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 26/09/2023 y 28/09/2023, 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 esta Distribuidora.

Que por todo lo expuesto concluye la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador que no existen elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

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, expresa que, 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° 1200/23**) 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 corridos 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 acreditar identidad con su número de documento y constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real, detallando calle, número, localidad, código postal. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico la cual en caso de ser aportada será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal.- 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 / Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.-*. En el mismo sentido el **art 5.3**. (Resolución. 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 Resolución ENRESP N° 1200/23 establece: *En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días corridos de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA: 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 el usuario no presentó presupuesto técnico, en la que describa el alcance de los eventuales daños ni presupuesto y/o informe, en donde surja el detalle técnico de los daños reclamados y la relación con la calidad del producto técnico brindado por EDESA S.A., ello conforme la normativa ut supra citada, aun cuando la Empresa le informo y le otorgó 5 días hábiles para la presentación de los mismos. 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 el servicio y el daño denunciado por el usuario por lo cual no cabe Responsabilizar a la Distribuidora, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Luis María Plasencia Canevari, 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 N° 6.835, 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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. Luis María Plasencia Canevari; tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60280/2023, 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