Salta, 10 JUN 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:** 00752/24

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador N° 267-60044/2023, caratulado: "AGUIRRE MÓNICA MABEL s/ RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; Acta De Directorio N° 26/24, y,

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°657380 efectuado en fecha 14/08/2023 ante EDESA S.A por la Sra. Mónica Mabel Aguirre, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Psje. 20 De Junio Nro. Tapa Medidor 565 Los Payos Tartagal, correspondiente al NIS 2025212, quien reclama que en fecha 16/07/2023 alrededor de las 22:00 horas, debido a oscilaciones en la tensión eléctrica suministrada por la Empresa se le dañaron un plafón led18w; un tubo led 9w, reflector exterior led 18 w, / tv Smart 55" samsung.

Que expresa que, a horas 19:14 realizó reclamo 2057832, observando que sólo su domicilio no tiene servicio eléctrico. Agrega que, durante la espera realizó varias llamadas para solicitar novedades, además prendió la pava eléctrica y se encendió la luz.

Que continúa manifestado la reclamante que, a horas 21:49 realizó reclamo 2057869, añade que, al reestablecerse el servicio hubo un reventón en la planta baja y quedo sin electricidad ese sector de la casa al saltar la protección en el tablero de esa línea. Agrega que, llamó informando lo sucedido, y me indicaron que enviarían a personal para solucionarlo pero que nunca se presentaron.

Que expresa la usuaria que, con ayuda de otras personas desconectó todos los artefactos de esa línea, levantaron la llave y fueron encendiendo de a uno los artefactos, observaron que un plafón de iluminación led18 w, una lámpara reflector exterior led 10 w y un tubo bajo alacena led 9 w dejaron de encender, y un tv Smart 55" samsung al encenderlo quedo con unas manchas/líneas negras verticales hacia la izquierda, adjunta reporte del técnico del Tv y fotos de las lámparas dañadas, todo ello conforme surge de fs.02/08.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en fecha 23/08/2023 remite nota DSC :7877/2023 con idéntica fecha de recepción el conforme surge de fs.12, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA005, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor TG12 Distribuidor Azurduy. Agrega que en la fecha indicada por la usuaria se registran dos reclamos telefónicos: N°2057832 ingresado a las 19:15 horas motivo, sin suministro. En respuesta al mismo se generó el Caso interno N°256186, mediante el cual los operarios se dirigieron al domicilio, donde normalizaron fusible de baja tensión en fase R, el caso se cierra a las 22:16 horas. Agrega la prestadora que, los fusibles de baja tensión son elementos de maniobras y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones, al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos. El otro reclamo telefónico ingresó a las 21:54 horas registrado con el N°2057869 motivo falta de fase, cerrándose el mismo a las 22:09.

Que asimismo informa la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0005 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor TG12 Distribuidor Azurduy. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Por lo que se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

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 entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. 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.14/16 rola disconformidad de la usuaria ante la respuesta brindada por EDESA S.A., expresa que, respecto al reclamo 2057832 en donde la Prestadora manifestó "Caso interno N° 256186, mediante el cual nuestros operarios se dirigieron al domicilio", frente a ello cabe hacer mención que jamás se presentaron al domicilio por lo cual no poseen evidencia objetiva de la supuesta visita. Ahora bien, respecto al reclamo Nº 2057869 fue parte del mismo desperfecto que aún no lo habían resuelto, solo que hizo una observación fortuita e informó que quizás esa podría ser la

causa de problema que había iniciado casi 3 horas antes, además había alumbrado público y otros vecinos de la cuadra tenían el servicio. Agrega que, el problema de ese día no fue el primero ni el último, solo con revisar los antecedentes de los reclamos presentados y quizás los partes de trabajo por parte de la Empresa podría demostrar esa realidad, y que en ocasiones anteriores solo se restituyo el servicio sin más complicaciones que la demora.

Que continúa expresando la reclamante que, respecto a lo expresado por la Prestadora en la nota de respuesta cuando dice: "se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA"; frente a ello, cabe hacer mención que todo lo reclamado funcionaba bien antes de la interrupción del servicio de ese día (a pesar de las fallas anteriores), solo que, al momento de restaurarlo esa vez se produjeron las fallas enunciadas en el reclamo. Formula que, es la única empresa que provee el servicio eléctrico y desconoce los procedimientos operativos para esas labores y/o trazabilidad para asegurar el control de calidad de los mismos.

Que expresa la usuaria, que el argumento de la Prestadora respecto a: "no se registran otros reclamos por daños", todo ello lo dice para desestimar el reclamo impetrado, ya que es evidenciar aún más la situación de vulnerabilidad frente a la empresa, toda vez ya que se tomó el tiempo de reclamar, de concurrir a las oficinas, y seguir las instrucciones para verificar los daños en los equipos, pagar para los informes y solo busca justificar la falta en una actitud de gremio, cuando en ello puede haber un sesgo personal para que no existan reclamos, por desinformación, porque tienen naturalizada este tipo de situaciones, porque cree inútil seguir todo el proceso de un reclamo, por los costos. los tiempos, etc...

Que finaliza du descargo expresando que, por todo lo expuesto, como consumidor del servicio que presta EDESA y por el cual obtiene un beneficio económico del mismo, solicita le sean reparados los equipos dañados. Se reserva todos los derechos de continuar los procesos que puedan corresponderme para este fin.

Que en fecha 29/09/2023 EDESA S.A. remite nota DSCE 903/2023 conforme obra a fs. 17/19 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en nota DSC 7877/2023. Agrega que, el Centro de Transformación abastece a otros 178 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 clientes" (Resol. ENRESP N° 791/15). Ante esta situación, la Distribuidora entiende que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA S.A., pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a la empresa.

Que a más de ello, EDESA S.A. informa que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico de los mismos puede estar vinculados a los problemas internos que presenta la reclamante. Agrega que, no resulta menor señalar que el reclamo se formalizó con la nota de traslado del día 14/08/2023 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 N° 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 continúa su misiva indicando que, habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, considera 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 fojas 26 en fecha 23/11/2023 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresa que se procedió a verificar en primer lugar que, el suministro perteneciente a la Usuaria, se alimenta de las instalaciones indicadas. A continuación, se concretaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT y en los centros de transformación e individuales, y para la fecha denunciada 16/07/2023, se observa la existencia de la incidencia N° 256186, descripta como "se normaliza FBT quemado con NH de 250 amp fase R" (fs. 21). Sobre el particular cabe destacar que, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que la incidencia analizada no generó otros reclamos por daños de parte del resto de los Usuarios servidos desde el CT TA0005 con 204 Usuarios, (fs. 25).

Que continúa expresando la Gerencia actuante que, si bien la usuaria presenta un informe técnico a la Distribuidora, referido únicamente al tv de 55", fojas 05; del mismo no se puede inferir la causa de los eventuales daños, habida cuenta que los mismos no necesariamente responden siempre a causales externas, pudiendo deberse tal como se describe a causas exógenas al sistema de distribución de energía, tales como ingreso de humedad, golpes, averías internas del display, desgaste de funcionamiento. Asimismo, en lo referido a los daños sufridos en los artefactos de iluminación, no rola sobre el presente expediente, documentación que avale la existencia de los daños reclamados.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP diciendo que, por todo lo expresado, no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo.

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° 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.* ***3.2.*** *En el caso que el reclamo se efectuare en forma personal, la PRESTADORA deberá informar al usuario que en el término de cinco (05) días deberá acompañar los documentos probatorios que se encontraren en su poder, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del problema.*

Que por su parte el **Art. 5.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución 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 a su turno, el **Art 5.3**. establece: *"Además de los requisitos del artículo 3.1, 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 una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, en especial, artículos 1°, 2°, 3° y 5°), permite concluir en que deben extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los mismos contengan todos los requisitos establecidos por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos, siendo este el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones.

Que en el caso de marras la usuaria adjunta un informe Técnico conforme surge de fs. 05/07 de AUDIO MANIA de fecha 27/07/2023 por un TV marca Samsung, no acompaña informe o presupuesto sobre los demás artefactos de iluminación descriptos en su reclamo. El informe expresa que, el televisor muestra imagen perfecta con audio normal, el único problema es el diley. Agrega el informe técnico que, las causas comúnmente son, ingreso de humedad, golpes, averías internas del displey, desgaste de funcionamiento y en algunos casos fuente de alimentación del televisor.

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 la usuaria presentó informe técnico, el mismo no respalda el daño reclamado, no es idóneo para sustentar el daño denunciado, siendo insuficiente para vincular los daños con el servicio prestado por EDESA S.A. Es por ello que, en el caso de marras y a la luz de las normas precedentemente citadas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo que expresó que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio brindado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado y visto que la documentación que respalda el daño reclamado por parte de la usuaria es incompleta e insuficiente para vincular los daños con el servicio prestado por EDESA S.A., por lo cual no cabe Responsabilizar a la Distribuidora, es por ello que la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Mónica Mabel Aguirre, 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 la usuaria Sra. Mónica Mabel Aguirre; tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60044/2023, en los términos y 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