Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00745/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60388/2023 caratulado: "RODRÍGUEZ LUCRECIA / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; El Acta De Directorio Nº 26/2024", y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°675503 efectuado en fecha 21/10/2023 ante EDESA S.A. por la Sra. Lucrecia Adriana Rodríguez, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Juan Domingo Perón N°671, B° Mataderos, Embarcación, correspondiente al NIS 2014548 quien reclama que el día 21/10/2023 entre las 21:04 y 21:30 aproximadamente a causa de altos y bajos de tensión eléctrica dejo de funcionar su Televisor Smart tv Samsung 55" conforme surge de fs. 01/02.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en fecha 26/10/2023 le informa a la usuaria 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 N° 913/15), fs.05.

Que seguidamente, en fecha 2 de noviembre de 2023, EDESA S.A. remite nota DSC: 10.412/2023 a la usuaria con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico compusoftr@gmail.com conforme surge de fs. 05, respecto al reclamo realizado el día 21/10/2023, ante ello le informa la Prestadora que, el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0128, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor EM11 Distribuidor Pueblo Embarcación. Continúa su respuesta señalando que, en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo informa que, tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha indicada se originó un corte de energía

identificado como Caso N° 259294, entre las 21:38 y las 21:40 horas, se normaliza Fusible de Media Tensión. Agrega que, los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobra 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.

Que continúa informando la Distribuidora que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0128 no se registran otros reclamos por daños de artefactos; situación que se repite entre los clientes alimentados por el EM11 Distribuidor Pueblo Embarcación. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños a artefactos. 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 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. Finaliza la misiva informándole a la 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. 06 en fecha 03/11/2023, rola Disconformidad presentada por la usuaria, respecto a la respuesta brindada por la Prestadora mediante nota DSC 10.412/2023, expresa que se encuentra asentada la irregularidad del servicio en el día y horario manifestado. Añade que esa alta y baja de tensión está registrado por medio televisivo local. Adjunta video del canal 10 de Embarcación.

Que en fecha 10/11/2023 mediante nota DSCE: 1048/2023, EDESA S.A. remite ante este Organismo todas las actuaciones en referencia al reclamo de la Usuaria reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la misma. Destaca en su nota de respuesta que, el Centro de Transformación abastece a otros 204 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 la usuaria 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, agrega 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 el art. 5.3.c), no se procedió a realizar la verificación del artefacto establecida en la Resolución N° 1200/23 art. 5° 1.a dictada por el ENRESP para el Tratamiento de Reclamos.

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 20 en fecha 11/01/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la misma procedió a concretan las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada corroborando que el Usuario se alimenta del Centro de transformación OA 0128 con 245 Usuarios (fs.15). 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 EM11 Distribuidor Pueblo Embarcación, verificando la ausencia de otros Usuarios afectados (fs. 16).

Que continúa expresando la Gerencia actuante que, en la base de datos de incidencias se detecta un corte de energía, registrado como incidencia N° 259294 (fs.17) desde 20:46 hs. hasta las 21:40 hs, donde se realizó la normalización de un Fusible de Media Tensión en fases Ry S. Si bien el fusible actúa ante la presunta falla, el transitorio ocurrido pudo haber ocasionado fluctuaciones de tensión capaces de producir daño.

Que agrega que, en este caso, la reclamante no adjuntó a sus presentaciones una factura o presupuesto que permita establecer la relación causa efecto entre los artefactos dañados y el servicio prestado por la Distribuidora. Sin

perjuicio de ello, de acuerdo a que la Usuaria menciona baja tensión en su suministro, esta gerencia gestiona la instalación de un equipo registrador con el fin de analizar la calidad del servicio, detectando en el proceso, que dicho ámbito fue penalizado por baja tensión. (fs18)

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestando que considera que debe tenerse por probada la relación causa efecto entre el servicio de energía eléctrica y el daño reclamado, correspondiendo su resarcimiento.

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° 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. Sin perjuicio de ello, teniendo en consideración el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresó que, gestionó la instalación de un equipo registrador con el fin de analizar la calidad del servicio prestado por EDESA S.A. detectándose en el proceso, que dicho ámbito fue penalizado por baja tensión.

Que siguiendo con esta línea de fundamentos se expresa que, la Distribuidora debe circunscribirse a realizar aportes probatorios certeros, concluyentes y técnicamente conducentes. En efecto se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo impetrado en autos, demostrando en consecuencia, falta de responsabilidad en sus deberes.

Que como se ha dicho, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una superioridad cognitiva y probatoria evidente puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho causante del daño, se encuentran en su poder. Por ello, debe entenderse que es la Concesionaria quien, por sus conocimientos técnicos y operativos, debe acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de lo expresado, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresó que debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica prestado por EDESA S.A. y los daños reclamados por la usuaria, y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Lucrecia Adriana Rodríguez por el artefacto denunciado en el reclamo de fecha 21/10/2023, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y **ORDENANDO** a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de un Televisor Smart tv Samsung 55", o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma.

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.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

00745/24

LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria Sra. Lucrecia Adriana Rodríguez, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-60388 /2023; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) Televisor Smart tv Samsung 55", en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4°: 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