Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00757/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-60535/2023, caratulado: "ALTAMIRANDA OSVALDO - 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°676784 efectuado en fecha 09/11/2023 ante EDESA S.A por el Sr. Osvaldo Víctor Altamiranda, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Las Heras N°230, B° San Cayetano, Localidad de Hipólito Yrigoyen correspondiente al NIS 2001225, quien reclama que en fecha 07/11/2023 a horas 08:34 aproximadamente se produjo un bajón de luz y a causa del mismo dejo de funcionar una computadora de escritorio (fs.01/02)

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa en fecha 13/11/2023 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.03.

Que posteriormente, en fecha 22/11/2023, EDESA S.A. remite nota DSC :11.319/2023 al usuario con acuse de recepción en idéntica fecha conforme surge de fs.07 rechazando el reclamo del reclamante 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 en fecha 22/11/2023 el usuario manifiesta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Distribuidora a través del correo electrónico altamirandamariela717@gmail.com conforme surge de fs. 09.

Que en fecha 29/11/2023 EDESA S.A. remite nota DSCE 1.118/2023 conforme obra a fs. 11/13 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 11.319/2023. Agrega que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0073, no se registran otros reclamos por daños en artefactos en el horario y día declarado; situación que no se repite en el Distribuidor ON22 Distribuidor Irigoyen 2, dado que en el mismo existe otro reclamo de similares características. Los resultados de ambos análisis fueron los mismos, no lográndose localizar en nuestro sistema de distribución de energía eléctrica ninguna incidencia registrada. Ante tal situación, se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que continúa manifestando la Distribuidora que, la documentación aportada en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que se pudo detectar que se trata de un simple mail emitido por la usuaria, careciendo de cualquier formato que lo vincule con un servicio técnico; de esta forma nos encontramos ante de una copia sin valor probatorio en los términos del art.5.3.c) de la Resol. ENRESP N° 1200/23. No resulta menor señalar que 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 los Arts. 3.1-5.3, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 1200/23 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 Resolución ENRESP N° 714/15).

Que finaliza la misma 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 14 en fecha 04/12/2023 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 perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, destaca que se constató en las bases de datos de esta Gerencia que, tanto en la fecha

y hora especificada en el reclamo, no se tiene información acerca de incidencias ocurridas en las instalaciones que alimentan el suministro de la reclamante.

Que destaca la citada Gerencia que, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que no se generaron otros reclamos por daños de parte de los 241 usuarios servidos desde el CT.

Que resaltar que, tal y 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 finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, considerando 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, 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".*

00757/24

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. Osvaldo Víctor Altamiranda, 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.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. Osvaldo Víctor Altamiranda; tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60535/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA - 5

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