Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00867/24

VISTO:

El expediente Nº 267-59607/2023, caratulado: "RODRÍGUEZ QUIPILDOR, GRACIELA. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 30 /2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la disconformidad realizada ante las oficinas del ENRESP, por la Sra. Graciela Rodríguez Quipildor, en adelante usuaria y/o reclamante, con domicilio en calle Rio Piedra N°462, de la localidad de Metán, Provincia de Salta; y electrónico en gracielarodriguezq2018@gmail.com , quien solicita la reparación y/o reposición de una computadora de escritorio marca "ACER" modelo "VERTION 2291G". Motiva su pedido atento a que en fecha 13/02/2023 en el horario de 21:30 hs. aproximadamente, indica que dejo de funcionar luego de mermar y subir la luz, situación que se vio reflejada en los focos que titilaban los focos. Continúa informando la usuaria que realizó el reclamo ante la Prestadora en fecha 17/02/2023, por lo que la Prestadora le responde que le enviaran un técnico para la verificación del artefacto dañado. En fecha 20/05/2023 retira el técnico de la Empresa la computadora, luego le informa que el arreglo no correspondía, por encontrarse un chip que da la luz a la pantalla desoldado. Ante ello la usuaria menciona que envió el artefacto a revisar por otro técnico, indicándole que no contaba con el disco duro y el Flex se encontraba arrancado, documentando con fotografías adjuntas a la presentación (fs. 01/16).

Que a fs. 17 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, corriéndole traslado a EDESA S.A. de la presentación realizada por la usuaria, por el plazo reglamentario, requiriendo remita a este Ente Regulador la totalidad de las actuaciones vinculadas a los presentes autos, en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resol. ENRESP N° 913/15).

Que mediante notas DSCE: 1126/2023 (fs.18/37) de fecha 01/12/2023, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dada a la usuaria, describiendo lo siguiente:

"(...) A tal efecto, se acompañan Registro de Reclamo N° 465447 de fecha 17 de Febrero de 2023 Nota DSC N° 2883/2023, enviada por correo electrónico en fecha 05 de Abril de 2023, donde se informó la improcedencia del reclamo.

Nota ingresada el día 04 de Mayo de 2023, donde la usuaria informa su disconformidad a la respuesta que emitió EDESA mediante DSC N° 2883/2023.

Nota DSC N° 4283/2023 de fecha 11 de Mayo de 2023, donde se informó a la usuaria que luego de haber re-analizado el reclamo se dio la procedencia del mismo. Frente a ello, se generó una Orden de Trabajo para que a nuestro técnico proceda a la revisión del artefacto reclamado.

Acta de Recepción de fecha 31 de Mayo de 2023, en la cual se informa que no corresponde la reparación del artefacto reclamado, por presentar un daño totalmente ajeno al servicio que presta la Distribuidora. A usuaria se negó a firmar el Acta

Nota DSC N°11620/2023, enviada por correo electrónico en fecha 29 de Noviembre de 2023, donde se formalizó lo ya informado por el Acta de Recepción. En dicha nota se reiteró que por informe técnico no corresponde la reparación del artefacto reclamado. También se hizo mención de que no se pudo constatar la existencia de la situación irregular descripta la usuaria (...)".

Que a fs. 39/40, rola informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo. En primer lugar indica que, se constató en nuestras bases de datos que, en la fecha y horario indicados, no se tiene registro alguno acerca de incidencias en MT o BT que pudieran haber dado origen a anomalías en el suministro, como tampoco hubo contingencias en las líneas de transporte de 132 KV.

Que sin perjuicio de ello, la consulta a la Base de Daños de fs. 40, arroja en su listado otros casos similares para la misma fecha y hora: NIS 5260339, 1019455, 1021404 y 5319234, suministros alimentados por el mismo Distribuidor (ME11).

Que siendo ello así, sin perjuicio de que la usuaria presentó un presupuesto y/o un informe técnico en el cual se describe el daño reclamado y la relación causa-efecto y por otro lado, la Distribuidora procedió a efectuar la verificación correspondiente, tal como lo dispone el Reglamento vigente, y que en su descargo técnico adjunto de fs. 29 desestima el daño haciendo referencia a que **la inexistencia de daño en la fuente de alimentación externa, es prueba suficiente para aseverar la ausencia de alteraciones de tensión capaces de dañar el artefacto en cuestión**, dicha afirmación, indica la mentada Gerencia, es absolutamente infundada dado que carece de respaldo técnico del correspondiente estudio o análisis emitido por algún Organismo calificado (la negrita nos pertenece).

Que en consecuencia refeire la Gerencia que, a pesar de que no se hayan registrado incidencias permanentes sobre las instalaciones desde la cual se alimenta este suministro, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de la tensión producidas por fallas transitorias de corta duración por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que en concluye su informe indicando que, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo, debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y el daño denunciado por la reclamante correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el artículo 3° inciso e) del Régimen de Suministro.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a 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 Nº 913/15**) establece en el ***art. 3º.*** *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. 5º.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución ENRESP Nº 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 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 la usuaria no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, y a la documentación aportada por la usuaria, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta, 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 una (1) computadora de escritorio marca "ACER" modelo "VERTION 2291G", 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 la misma.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Graciela Rodríguez Quipildor, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59607/2023 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÌCULO 2º: ORDENAR a EDESA SA, que en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición de una (1) computadora de escritorio marca "ACER" modelo "VERTION 2291G" 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 en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

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

00867/24

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

CMO

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

JLF

Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA

0085724