Salta, 31 JUL 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº:** 01042/24

**VISTO:**

El expediente Nº 267-59133/23, caratulado: "FERNÁNDEZ, Mario Ramón (Titular del Suministro) / GUTIÉRREZ, Fernando (Reclamante). Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 35/24, y,

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 552630 realizado el día 03/03/2023 y formalizado el día 06/03/23, por el Sr. Fernando Gutiérrez, con domicilio en Manzana 12, Casa Nº 9, Solares de Benicio 1º, Bº 367 Lotes CER, de la localidad de Rosario de la Frontera y correo electrónico miami2recoleta@aol.com, quien manifiesta que aproximadamente entre el 12 y el 13 de febrero de 2023, en un horario que no puede precisar, debido a problemas con el suministro eléctrico, sufrió el daño de un horno eléctrico, marca BGH y un extractor de aire Ken Brown. Aclara que son artefactos adquiridos el año anterior y adjunta las facturas de compra (fs. 01/03).

Que, EDESA SA advierte la faltante de documentación necesaria para proceder al tratamiento del reclamo conforme lo establecido en el Art. 5.3 de la Resolución ENRESP Nº 913/15 y le envía correo electrónico notificando tal hecho e informando al usuario la necesidad de completarla en el plazo de cinco días. (Fs. 02).

Que, el 20/04/23, mediante nota DSC 3527/2023 (fs. 04/06), la Distribuidora informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA4934, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor RF21 Distribuidor Metán.

Que continúa su respuesta, señalando que, en fecha 12/02/23 no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica por problemas técnicos

en el suministro en cuestión y que el 13/02/23 se registra el reclamo Nº 2008775, ingresado a las 16:48, consignando el motivo "sin suministro". Agrega la empresa que en respuesta a ese llamado telefónico se generó el Caso Interno Nº 325780 durante el cual se verificó suministro normal, cerrándose el reclamo a las 00:42 del día 14/02/23.

Que asimismo informa que también se procedió a la verificación en el Sistema Informático de Incidencias , constatándose que en fecha 12/02/23, no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor que alimentan al NIS en cuestión y que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV por lo que concluye que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto factor de atribución.

Que en virtud de dicha nota, el usuario interpone su disconformidad en fecha 29/05/23, donde reafirma los términos de su primera presentación e insiste en su solicitud de resarcimiento. Asimismo agrega que *"...la investigación hecha solo un día...nunca dije que haya sido ese día en particular ya que yo no estaba presente cuando sucedió el acontecimiento dado que mi principal residencia no es en el domicilio afectado. Deberían investigar desde la fecha de mi ausencia (8 de enero) hasta la fecha en la cual hice el reclamo ya que no fue en el día que ustedes investigaron..."* (fs. 08).

Que mediante nota DSCE: Nº 518/23, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Refiere que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de TransformaciónMA4934 no se registran otros reclamos por daños de artefactos y que la misma situación se repite entre los usuarios del Distribuidor RF21 Metan.

Que EDESA SA agrega que no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños, solicitados en fecha 06/03/2023 respecto de la documentación técnica requerida, referida a la presentación del informe técnico y/o presupuesto y/o copia de factura de reparación del artefacto de donde surja el

detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y la posible causa de la avería, por lo que considera que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado y el resarcimiento solicitado.

Que a renglón seguido, EDESA SA continúa su nota de elevación, aclarando que no realizó la constatación del daño reclamado, debido a que el usuario no presentó la documentación técnica requerida conforme el Art. 5.3 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP 913/15) y que el reclamo fue interpuesto trascurridos los diez días de ocurrido el supuesto daño, fecha en la que tampoco se registraron incidencias, concluyendo que por todo lo expresado no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados, debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil que se traducen en la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador del mismo.

Que a fojas 28/29, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la que procede a verificar que el suministro perteneciente al usuario, efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Así también realiza las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en Media Tensión y en los Centros de Transformación e individuales, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro en análisis y que tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta Tensión de 132 KV con afectaci9on a las redes que alimentan a dicho suministro.

Qué, asimismo constata en sus bases de datos que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se registran incidencias que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora. Tampoco se registraron otros reclamos por parte de los 53 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA4934 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT con 2.751usuarios.

Que, la Gerencia actuante agrega que la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo y de ninguna manera constituye prueba suficiente, adquiere relevancia en

este caso en particular, en razón de que viene a sumarse a la inexistencia de registros respecto a incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por el reclamante.

Que dicha Gerencia considera necesario aclarar que el reclamo Nº 2008775 realizado por el usuario fue cerrado *consignando "servicio normal verificado con suministro*".

Que, finalmente resalta que el reclamante no adjuntó a su presentación informe técnico, presupuesto y/o factura que permita inferir que podría existir una relación entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que teniendo en cuenta lo expresado precedentemente, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa-efecto, entre el servicio prestado por la Distribuidora y los daños denunciados por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a EDESA SA de los mismos.

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. 3º, 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, a su vez, 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) en su Art 5.1, reza: *"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. [...]*

*b) 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.*

*La falta de presentación de la documental exigida por la normativa, no hace a la admisibilidad del reclamo, debiendo la Prestadora proceder conforme lo dispuesto en el art. 3.3 del presente reglamento."*

Que, el referido Art. 5.3 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."*

Que, en la misma línea, el Art. 3.3 del citado Reglamento de Reclamos establece que "*...En ningún caso las PRESTADORAS podrán negarse a recibir reclamos y en los supuestos que las presentaciones de los Usuarios adolecieran de algún requisito, deberá darse curso al mismo sin perjuicio de exigírseles por medio fehaciente, que sean completados, en el plazo de cinco (05)*

*días de notificados. En tal caso, el plazo del Art. 5° del presente, segundo párrafo, se suspenderá por igual término."*

Que, en el caso de marras, el usuario es informado respecto de los requisitos que deben cumplimentarse para la interposición de un reclamo (Correo electrónico de fecha 03/03/23) y posteriormente, a través del mail enviado el 06/03/23, la Distribuidora hace especial hincapié en la necesidad de presentar la documentación técnica exigida por la normativa más arriba transcripta. Sin embargo, no surge de las constancias obrantes en autos que el accionante haya cumplimentado tal requisito.

Que, tal omisión sumada a la ausencia de otros reclamos por daños entre los restantes 53 usuarios que comparten idéntico Centro de trasformación y los 2.751 usuarios del mismo Distribuidor y a la ausencia de incidencias, deben ser factores a tener en cuenta para establecer la relación causal entre el servicio prestado por EDESA SA y los daños reclamados por el accionante.

Que, así las cosas, a la luz de la norma precedentemente citada y considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que, por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE**

**LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

01042/24

**ARTÍCULO 1°: RECHAZAR** la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Fernando Gutiérrez, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59133/2023, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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