Salta, 31 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01043/24

VISTO:

El expediente Nº 267-60281/2023 caratulado: "LUIS RENÉ PLASENCIA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 35/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo n°672636 de fecha 26/09/2023 efectuado por el Sr. Luis Rene Plasencia, en adelante usuaria y/o reclamante, ante EDESA S.A., con domicilio en calle Tucumán N° 434 B° San Cayetano de la localidad e Metan Provincia de Salta a través del cual denuncia que en fecha 1/09/2024 a hs 21:10 a 21:15 aproximadamente se le daño, 1 (un) tv LED marca BGH 32", 1 (un) tv LED marca RCA 42", 1 (un) tv LED marca TCL 55" y 8 (ocho) fuente LED (fs. 01/11).

Que a fs. 12 y 13 rola intimación por parte de EDESA S.A. al usuario, a los fines de requerirle la documentación faltante conforme Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía(Resolución ENRESP N°1200/23).

Que en fehca 11/10/2023, el usuaria acompaña la documentación solicitada. (fs. 15/17).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por la reclamante, responde mediante nota DSC: Nº 9782/2023 de fecha 17/10/2023 con acuse de recepción en fecha 19/10/2023 conforme surge de fs.18/20 rechazando el reclamo en cuestión, indicándole al usuario, por cuanto realizo la verificación en el sistema informático constatándose que en las fechas denunciada se registró el reclamo telefónico: Nº2071261, ingresado a las 21:39 horas. Motivo sin suministro. En respuesta al mismo , se generó el caso interno N°368663, mediante el cual sus operarios se dirigieron al

domicilio, donde verificaron Suministro Normal, con problema interno, el caso se cierra a las 22:22 horas.

Que finaliza su comunicación informando 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 (fs.18/20).

Que mediante Nota DSCE Nº 985/2023, EDESA SA remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los hechos vertidos en su nota de repsuesta al usuario DSC N°9782/2023.

Que continua señalando la Prestadora que la documentación aportada por el reclamante en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculados a los problemas internos que presenta el domicilio. Por todo lo antes expuesto, EDESA S.A. 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 finaliza su misiva indicando que por los reclamos n°672636 (NIS 5098265) y N°672637 (NIS 5350154), se había formulado de forma conjunta una denuncia en la Secretaria de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta-Delegación Metan- EXPTE N°36623/23, donde la usuaria manifestó su disconformidad a la respuesta dada.

Que a fs. 32/33, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, procede a verificar que el suministro perteneciente a la parte reclamante se alimenta de las instalaciones indicadas por la Prestadora (fs. 46).

Que concretan las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha y hora denunciada 18/09/2023, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro; y, del mismo modo, tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan el mismo.

Que continua expresando la mentada Gerencia que descartadas las anomalías con origen en las redes eléctricas externas, debemos circunscribirnos a las

instalaciones internas, dado que al tratarse de un suministro trifásico, el daño reclamado pudo haberse producido por un falso contacto en el neutro de la instalación interna, cuya jurisdicción escapa a las responsabilidades de la Distribuidora.

Que lo descripto precedentemente, se corroboraría en virtud de que en la fecha denunciada por el usuario, se registra el reclamo telefónico N° 2071261, motivo "sin suministro" en el que se describe "cliente con problema interno solucionado por el mismo. Verificado con suministro" (fs.31).

Que por otro lado, llama la atención que el usuario realiza dos declaraciones juradas por daños de artefactos, distintas entre sí, las cuales se detallan a continuación:

Declaración jurada de daños de fecha 26/09/2023 (fs. 03)

1 Tv marca BGH 32"

1Tv marca RCA 42"

1Tv marca RCA 32"

1 Tv led Marca TCL 55"

8 fuentes led

*El Usuario no adjunta documentación técnica que avale la existencia de los artefactos denunciados como dañados.

Declaración jurada de daños de fecha 11/10/2023 (fs. 15):

3 Tv marca RCA

1 Tv marca Philco

1 Tv marca BGH

1 Tv marca Philips

14 Paneles 18 w

Que de la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto fs. 16 y 17 de las mismas no surgen un detalle técnico preciso e inequívoco de los daños que habrían sufrido los mismos, sumado a que en dichos

presupuestos no se detallan las características de los televisores en cuanto al tamaño de los mismos (pulgadas).

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 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 la reclamante, 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."* (Lo resaltado nos pertenece).

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 1200/23) en su 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." (Lo resaltado nos pertenece).

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, en donde se

destaca que en la fecha indicada no se registraron reclamos similares por daños y que si bien la ausencia de otros reclamos en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo que no constituye prueba suficiente, en el presente caso adquiere relevancia y considerando que no existieron incidencias susceptibles de producir fallas en el servicio de energía eléctrica en los Centros de Transformación y Distribución que abastecen al suministro del reclamante, ni del resto de los usuarios de dicha red. Así también, atendiendo a que del informe técnico no surge la relación con el servicio prestado por la Distribuidora, impidiendo determinan las correspondientes responsabilidades, por lo que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos, al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño denunciado, materia 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 PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Luis René Plasencia, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60281/2023, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: 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

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

0104/24