Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00935/24

VISTO:

El expediente Nº 267-59904/2023 caratulado: RALDE FANNY LILIANA/ SINGH GASPAR s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 31/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con la disconformidad efectuado por la Sra. Fanny Ralde, en adelante usuaria y/o reclamante, ante el ENRESP, con domicilio en Mzna. 1 casa N°8 B° Galvagno de la localidad de Joaquín V. González y electrónico en nadiajoana2015@gmail.com a través del cual denuncia que se le dañaron tres aires acondicionados focos y otros artefactos (fs. 01/04).

Que a fs. 05 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, enviando nota a EDESA S.A. en fecha 21/09/2023, corriéndole traslado de la presentación efectuado por la usuaria, a los fines que remita a este Ente Regulador la totalidad de las actuaciones vinculadas por el plazo reglamentario, todo ello en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos RES. ENRESP N° 1200/23.

Que mediante Nota DSCE Nº 900/2023, EDESA S.A remite las actuaciones al Ente Regulador, mediante la cual informa que, la usuaria reclamó que en fecha 02/03/2023 a las 09:30 horas aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados, dando origen al reclamo N° 632630. Posteriormente, la usuaria rectificó la fecha de la supuesta incidencia por el 12/03/2023, y como consecuencia se generó el reclamo N° 671761. En punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA3797, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del JV11 Distribuidor Joaquín V. González.

Que en las fechas aportadas por la usuaria no se registran reclamos en nuestro Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su

suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que no obstante, realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en las fechas y horarios indicados interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en Limneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro.

Que ante tal situación, podemos decir que en dichas fechas y horarios, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron. Fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. En respaldo a lo manifestado, indica que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA3797, no se registran en ambas fechas otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el JV11 Distribuidor Joaquín V. González siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece otros 38 usuarios por lo que "en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios" (Resol. ENRESP N° 791/15).

Que ante tal situación, el Distribuidor, considera que se tratan de casos aislados, sin relación con el servicio prestado por esta, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que continua informando la Prestadora que, a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informes técnicos, no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo, dado que de las mismas surgen comentarios atribuibles más a un reclamante, que a un servicio técnico; en donde se aporta como fecha de incidencia el día 02/04/2023, en contradicción a lo declarado en el reclamo y más aún a lo rectificado posteriormente. Por tal motivo, negamos a todo efecto la autenticidad veracidad del contenido de dicha documentación. Asimismo, el Acta expedida por el Juzgado de Paz de Joaquín V.

González de fecha 08/04/2023, genera incertidumbre, dadas las incongruencias manifestadas en contradicción con los reclamos de la usuaria.

Que continua señalando que, debido a que el reclamo se formalizó con la presentación del día 05/05/2023; es decir, con posterioridad a los 10 días de ocurrido el supuesto daño, 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 Resol. ENRESP N° 714/15).

Que sin perjuicio de lo manifestado, cabe aclarar que el reclamo N° 671761 fue interpuesto con posterioridad a los 60 (sesenta) días de la supuesta interrupción o alteración del servicio; ante esa situación se consideré como formalizado fuera del plazo establecido del art. 3.1 inc. a) de la Resolución ENRESP N° 1200/23.

Que a fs. 55, rola informe de la Gerencia de Usuarios 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 asimismo, constató en las bases de datos que, en la fecha especificada en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias (fs. 49 y 50) que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora, como así también no se registraron otros reclamos por parte de los usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA3797 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT (fs. 51 y 52)

Que continua informando la mentada que Gerencia que, la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos no 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 fecha denunciada por la usuaria

Que resalta que, la usuaria aportó en carácter de presupuesto y/o informe técnico el documento de (fs. 29). En consecuencia de dicho documento no

surge fehacientemente el detalle técnico del daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Agregando que en dicho documento se apuntó a una fecha distinta (02/04/2023) del daño reclamado.

Que por todo lo expresado, la Gerencia de Usuarios de este Organismo concluye que no se encuentra probada la necesaria relación causa-efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por la usuaria, por lo cual prima facie, no cabría responsabilizar a la Distribuidora del mismo.

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).

00935/24

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Usuarios, 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 la usuaria, Sra. Fanny Lilian Ralde (Singh Jaspal titular del suministro), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59904/2023, 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 -

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

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

0093124