Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00937/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61113/2024, caratulado: "FERNANDEZ ESTELA/ QUINTELA MARCELO - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; Acta De Directorio Nº 31 /24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°688791 efectuado en fecha 28/12/2023 ante EDESA S.A por la Sra. Stella Fernández (titular del suministro el Sr. Marcelo Fabián Quintela), en adelante usuaria reclamante, con domicilio en calle Italia Nro. Puerta 765 Aeroparque Orán, San Ramón De La Nueva Orán, correspondiente al NIS 2004042 quien reclama que en fecha 25/12/2023 entre las 17:40 y las 18:26 se le daño un Tv Led Smart Philco, modelo PLD32HS.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa en fecha 28/12/2023 y 19/01/2024 a la usuaria 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.06.

Que posteriormente, en fecha 29 de Enero de 2024, EDESA S.A. remite nota DSC :1071/ 2024 con idéntica fecha de recepción conforme surge de fs.08, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3213, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor Hospital 2. Agrega que en la fecha indicada por la usuaria no se registran reclamos en el 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 continúa expresando la Prestadora que, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como Caso N° 264011. Dicha actuación se registró entre las 18:12 horas, cerrándose el caso a las 20:19 horas. En esta ocasión se produjo un Desenganche Automático del Interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. Añade que, las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que por lo que se considera la Prestadora que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que finaliza la misiva 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 entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Asimismo, informa a la usuaria 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 de fs. 10 en fecha 29 de enero de 2024 rola disconformidad de la usuaria ante la respuesta brindada por EDESA S.A., expresa que el 25/12/2023 se produjeron reiterados cortes.

Que en fecha 05/02/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 122/2024 conforme obra a fs. 11/13 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en nota DSC 1071/2024, aclara que en el Distribuidor ON12 Distribuidor Hospital 2, existen otros reclamos de similares características. Agrega que, los resultados de dichos análisis fueron los mismos, produciéndose en ambos casos Desenganches Automáticos del interruptor en línea de alta tensión, al actuar sus protecciones de norma. Ante esta situación, la Distribuidora entiende que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio

prestado por EDESA S.A., pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a la empresa.

Que a más de lo declarado agrega la Prestadora que, debe sumarse, que por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha 19/01/2024, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resolución ENRESP N° 1200/2023. Por tal motivo considera la Prestadora que la usuaria no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP N° 107/15). Ante estas consideraciones, entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que señala la Prestadora que, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria 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 Nº 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 finaliza la misiva 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 fs.15 en fecha 16/04/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresa que se concretaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada (fs.14) corroborando que el Usuario se alimenta del Centro de transformación OA 3213 con

83 Usuarios (fs.15). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de Daños de artefactos, (fs.16) en donde no se reflejan otros usuarios reclamantes en la misma fecha y horario.

Que agrega la mentada Gerencia que, se procedió a verificar en la base de datos la incidencia Nª 264011 (fs.18) constatando que producto del desenganche de la LAT 132 Kv Pichanal - Tabacal, podría haberse visto afectado en consecuencia el distribuidor que alimenta al suministro. Este hecho fue atendido y cerrado sin novedades en el mismo acto.

Que resalta la Gerencia actuante que, la reclamante no adjunto a sus presentaciones un informe técnico, factura y/o presupuesto sobre el equipamiento afectado, en la que se describa el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, aun habiendo sido notificado oportunamente por la distribuidora del faltante en la documentación requerida (fs.02 y 05). Este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestado que, se verifica que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes por lo que consideramos el reclamo por daño de artefactos como improcedente.

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 la usuaria, 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° 1200/23), 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".*

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 la usuaria 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., siendo que en dos oportunidades la Prestadora informó a la usuaria de los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días para que cumplimente. 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 , que expresó que la Distribuidora actúo en el tratamiento técnico del reclamo dentro de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás Normas complementarias, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Stella Fernández (titular del suministro el Sr. Marcelo Fabián Quintela), 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.

00937/24

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 la usuaria Sra. Stella Fernández (titular del suministro el Sr. Marcelo Fabián Quintela), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61113/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2 °: 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

VCHS

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