Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00938/24

VISTO:

El expediente Nº 267-59212/2023, caratulado: "CLARA, Natali María Celeste, Estanislao (Titular del Suministro) / BALBOA Cristian Ariel. (Reclamante). Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 31/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 631268, efectuado el día 18/04/2023 ante EDESA S.A., por el Sr. Cristian A. Balboa, con domicilio en Manzana 481ª, Casa 19, Bº El Huaico de la ciudad de Salta y correo electrónico arouu1712@gmail.com, a través del cual manifiesta que el día 04/04/23, entre las 03:00 y las 04:00 horas se dañó un TV LCD BGH mod. L4211D, debido a una baja en la tensión del servicio eléctrico (fs. 01).

Que a fs. 02 y 03, rolan respectivamente, declaración jurada de Daños y notificación al usuario respecto de la documentación faltante, necesaria para poder avanzar en el tratamiento del reclamo.

Que mediante correo electrónico de fecha 28/04/23, el usuario aporta la documentación requerida (fs. 06/07).

Que en fecha 30/05/23, a través de nota DSC: Nº 4880/23, (fs.08/10), la Distribuidora responde informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4633, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ12 Distribuidor Av. Bolivia.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada no se registra reclamo en el Centro de Atención Telefónica de la Empresa por problemas técnicos relacionados con el suministro de la accionante.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha informada por la reclamante, 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. Agrega que tampoco se registran otros reclamos de usuarios pertenecientes al mismo Centro de Transformación ni Distribuidor que abastecen al reclamante, 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 a fs. 11, rola Disconformidad presentada por el usuario a través de la cual insiste en su reclamo y agrega que el día 02/06/23 personal de la empresa Cable Express se presentó en su domicilio y le cambio el decodificador que estaba conectado al TV reclamado por que dicho aparato tenía la quemada la placa y no estaba funcionando.

Que mediante nota DSCE: Nº 552/2023, EDESA SA eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la usuaria. Agrega que "*...el Centro de Transformación SA4633 abastece a otros 103 usuarios por lo que en el supuesto de anomalías con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes usuarios.*".

Que la Distribuidora continúa su nota refiriéndose a la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto, manifestando que el mismo no resulta idóneo para sustentar el daño denunciado dado que del mismo no surge la causa que lo motivó ni la eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la empresa.

Que a fojas 17/17 vta., toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo, la que luego de analizar las actuaciones, procede a emitir su informe.

Que de dicho informe surge lo siguiente:

- Se realizan las consultas correspondientes en las bases de datos constatándose la inexistencia de otros reclamos por parte de los 103 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Trasformación que abastece al usuario y que en el supuesto de una baja tensión con origen en la red de distribución externa, de una

magnitud tal capaz de afectar al artefacto reclamado, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes usuarios abastecidos por el mismo CT y agrega que si bien la ausencia de otros reclamos en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo el cual no constituye prueba suficiente, en el presente caso adquiere relevancia ante la inexistencia de incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en la fecha y horarios denunciados por el reclamante.

- Tampoco se registran otros reclamos telefónicos por problemas técnicos en baja tensión de usuarios pertenecientes al mismo CT en esa fecha y horario.
- Respecto al presupuesto aportado por el reclamante, expresa que en dicho documento solo se menciona la falla de micorprocesador en la placa main y que de dicho detalle técnico nos surge la eventual relación con la calidad de producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que por todo lo expresado, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que no existen elementos técnicos suficientes que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado por la requirente.

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 usuaria, 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 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) 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."

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo que pone de manifiesto la inexistencia de otros reclamos entre los restantes usuarios abastecidos por el mismo Distribuidor y visto que la documentación aportada por la reclamante resulta insuficiente para vincular los daños con el servicio prestado por EDESA SA, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria 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:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Cristian A. Balboa, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59212/2023, 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 OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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