Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00940/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61372/24, caratulado "UNCOS MIRTA / LEDESMA RODOLFO – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 31/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 688803 efectuado el día 28/12/23 ante la Distribuidora por la Sra. Mirta Teresa Uncos (Titular del suministro Rodolfo Arnaldo Ledesma -NIS 5290661), domiciliada en calle Alberdi N° 341 de la ciudad de Rosario de la Frontera (correo electrónico teresauncos7223@hotmail.com); quien manifiesta que, en fecha 26/12/23, se le dañaron 1 (un) termotanque marca Marshall y 1 (un) microondas marca Whirpool (cuyos detalles obran en Declaración Jurada de fs. 2), a raíz de un corte de energía.

Que frente a ello, EDESA S.A. notifica a la usuaria (28/12/23) para que en el plazo de 5 días dé cumplimiento al art. 5.3 c) del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Resolución ENRESP N° 913/15 – hoy Res. ENRESP N° 1200/23), presentando *"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"* (fs. 4).

Que a fs. 7, en fecha 22/1/24 reitera la intimación de la documentación faltante a la Sra. Uncos vía correo electrónico.

Que la Distribuidora responde al reclamo Nº 688803 mediante Nota DSC: 902/24 (23/1/24), informándole a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA4894, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor RF11 Distribuidor Rosario Sur (fs. 5/7).

Que continúa su nota explicando que en la fecha indicada por la usuaria no se registran reclamos en el Call Center de la empresa por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. Indica que a más de ello, se realizó una verificación en el Sistema Informático de Incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario *"(...) es decir, interrupciones de energía originadas en fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del distribuidor mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en la redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos (...)*". En este sentido, informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA4894 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor RF11 Distribuidor Rosario Sur, siendo esto *"(...) un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos (...)".*

Que por lo dicho, EDESA S.A. entiende que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, *"(...) pudiendo los daños reclamados estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA (...)".* En consecuencia, manifiesta 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 entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Por último, instruye a la usuaria respecto del derecho de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que así las cosas, en fecha 16/2/24, la Sra. Uncos presenta su disconformidad reiterando los términos de su reclamo (fs. 9).

Que a fs. 10/13 rola Nota DSCE N° 250/24 (6/3/24) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de la referencia. En la

misma, reitera los argumentos vertidos a la Sra. Uncos. A más de ello, menciona por parte de la usuaria no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 22/1/24, en lo referido a la presentación del informe y/0 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 la Distribuidora, tal como lo establece la Resolución ENRESP N° 1200/23. Por tal motivo considera 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, indica que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que continúa advirtiendo que *"(...) no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario 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 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 por tal motivo, la Distribuidora sostiene haber actuado conforme a la normativa vigente, no resultando 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. Informa que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 26/12/23 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante diciembre de 2023. Por otra parte, indica que los reclamos telefónicos e incidencias del mes 12/23 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que tomada la intervención correspondiente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, a fs. 17 se agrega el pertinente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Gerencia señala que procedió a verificar que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones

indicadas por la Distribuidora. Indica que no se registraron otros reclamos por parte de los 96 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA4894 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT. Así las cosas, advierte 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 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 la reclamante (...)"*. Finalmente, resalta que la reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico en el cual se describa los daños ocasionados ni las causas de los mismos. Por todo lo dicho, la mentada Gerencia técnica concluye informando que no se encuentra probada la necesaria relación causa efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por la usuaria, por lo cual no cabe 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 el usuario, resulta aplicable 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 5.3., 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 y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se destaca que no no se registraron incidencias –para la fecha denunciada- que pudieran haber dado origen a cortes en las redes de la Distribuidora, como así también no se registraron otros reclamos por parte de los 96 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA4894 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT; visto que la Sra. Uncos no aporta documentación técnica que permita determinar las correspondientes responsabilidades no obstante haber sido notificado al efecto por la Prestadora a fs. 4 y 7, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria, al no encontrarse acreditados los elementos técnicos 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 no obstante, cabe señalar que la Distribuidora, tal como se desprende de autos, efectuó una segunda intimación a la usuaria en fecha 22/1/24 a fin de que presentara los requisitos faltantes, otorgándole 5 (cinco) días al efecto; y acto seguido, el día 23/3/24 remite DSC 902/24 rechazando el reclamo. Si bien en el caso no resulta de aplicación lo resuelto oportunamente en el marco del Expediente N° 267-55190/22 caratulado: *"ARTIGAS ANTONIO GUILLERMO - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"*, por cuanto la usuaria ya había sido notificada fehacientemente por la empresa en fecha 28/12/23 de la documentación faltante (por lo que no habría ningún perjuicio para la Sra. Uncos, por cuanto se garantizaron sus derechos), corresponde llamar la atención de la empresa que, luego de un exceso de diligencia, no respeta los plazos por ella misma otorgados previo a la resolución del rechazo del reclamo.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias; el 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 presentada por la usuaria, Sra. Mirta Teresa Uncos (Titular del suministro Rodolfo Arnaldo Ledesma), tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-61372/2024; 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 -

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