Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR °: 00929/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61230/2024 caratulado: "ALVARADO FEDERICO / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; El Acta De Directorio Nº 31/2024", y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°692067 efectuado en fecha 12/01/2024 ante EDESA S.A. por el Sr. Federico Alvarado, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Radio Rivadavia Nro. Casa 1 Intersindical Limache, correspondiente al NIS 5315221 quien reclama que el día 10/01/2024 a las 20:00 horas se dañó un Televisor Smart tv BGH de 50". Acompaña fotografías del tv y presupuesto de Servicio técnico Especializado. Agrega que el técnico le manifestó que se quemó la placa y hay que remplazarla, ello conforme surge de fs. 01/23.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en fecha 19/01/2024 le informa al usuario 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 N° 913/15, fs.05.

Que seguidamente, en fecha 30 de enero de 2024, EDESA S.A. remite nota DSC: 1.146/2024 al usuario con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico federicoalvarado2105@gmail.com conforme surge de fs. 26, respecto al reclamo realizado el día 12/01/2024, ante ello le informa la Prestadora que, el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4487el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CQ16 Distribuidor Colón. Continúa su respuesta señalando que, en la fecha indicada se registra el reclamo telefónico N°2140275 ingresado a las 31:36 horas con motivos: sobretensión, en respuesta al mismo se generó caso interno N° 417243 verificando

Suministro Normal. Que asimismo informa que, tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como Caso N° 259294, entre las 21:38 y las 21:40 horas, se normaliza Fusible de Media Tensión. Agrega que, los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que asimismo informa que, tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha y horario indicados por el usuario no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten el suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan al domicilio no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños a los artefactos eléctricos. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A.

Que por todo lo expresado, EDESA S.A. concluye 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 al reclamante 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 a fs. 28 en fecha 09/02/2024, rola Disconformidad presentada por el usuario, respecto a la respuesta brindada por la Prestadora mediante nota DSC 1146/2024, expresa que debido a que se quemó un transformador en el barrio que mal la tensión en su casa y cuando activo las térmicas se quemaron varios focos y el televisor reclamado. Agrega que esa es su casa de campo y cuando fue levantó las térmicas y explotó todo. Finaliza solicitando que le otorguen el reconocimiento, caso contrario iniciara acciones legales.

Que en fecha 21/02/2024 mediante nota DSCE: 199/2024, EDESA S.A. remite ante este Organismo todas las actuaciones en referencia al reclamo del Usuario reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la misma. Aclara

que, en el horario y día declarado se registra otro reclamo por daños de artefactos en el ámbito de la red de Baja tensión del Centro de Transformación SA4487 y en el Distribuidor CQ16 Distribuidor Colón. Los resultados de dicho análisis fueron los mismos, siendo verificados en ambos casos suministro normal. Por lo que considera que, se trata de un caso aislado sin relación con el Servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenas EDESA S.A.

Que menciona la Distribuidora que, la documentación aportada por el usuario en carácter de informe técnico y/o presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos.

Que asimismo, agrega 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 el art. 5.3.c), no se procedió a realizar la verificación del artefacto establecida en la Resolución Nº 1200/223 art. 5° 1.a dictada por el ENRESP para el Tratamiento de Reclamos.

Que finaliza la Distribuidora expresando que, considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verifican los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño reclamado y el supuesto hecho generador.

Que a fojas 38 en fecha 07/03/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, menciona que el presupuesto presentado manifiesta que los daños causados al TV 50" fueron ocasionados como consecuencia de una descarga eléctrica. En consecuencia, a pesar de que no se hayan registro incidencias permanentes sobre las instalaciones desde la cual se alimenta el suministro, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de la tensión producidas por fallas transitorias de corta duración o por la conexión/ desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que menciona la mentada Gerencia que, la Prestadora en su nota manifiesta que el día y fecha reclamada se registra otro reclamo por daños en artefactos en el ámbito de red de baja tensión del centro de transformación SA4487 y del

Distribuidora CQ16. Asimismo, se verifico que durante la fecha reclamada se produjeron varios reclamos en el CT SA4487 lo cual es indicativo que hubo problemas con el servicio, ello conforme surge de fs.36.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestando que teniendo en cuenta lo mencionado precedentemente y la documentación aportada por la reclamante debe tenerse por probada la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA S.A. y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el artículo 3° inc. e del Régimen de Suministro.

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 el usuario, 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° 913/15), 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 habiendo sido cumplimentado ello por el reclamante conforme surge de fs. 02/09. A más de lo expuesto, teniendo en consideración el informe emitido por la

Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresó que, se registraron otro reclamos por daños en artefactos en el ámbito de red de baja tensión del centro de transformación SA4487 y del Distribuidora CQ16, y en el CT SA4487 lo cual es indicativo que hubo problemas con el servicio, ello conforme surge de fs.36.

Que siguiendo con esta línea de fundamentos se expresa que, la Distribuidora debe circunscribirse a realizar aportes probatorios certeros, concluyentes y técnicamente conducentes. En efecto se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo impetrado en autos, demostrando en consecuencia, falta de responsabilidad en sus deberes.

Que como se ha dicho, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una superioridad cognitiva y probatoria evidente puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho causante del daño, se encuentran en su poder. Por ello, debe entenderse que es la Concesionaria quien, por sus conocimientos técnicos y operativos, debe acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de lo expresado, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresó que debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica prestado por EDESA S.A. y los daños reclamados por la usuaria, y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el Sr. Federico Alvarado, por el artefacto denunciado en el reclamo de fecha 12/01/2021, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y **ORDENANDO** a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de un Televisor Smart BGH de 50", o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma.

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.

00929/24

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario el Sr. Federico Alvarado, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61230/2024; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) Televisor Smart BGH de 50", en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4º: 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