Salta, 28 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01193/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60279/2023 caratulado: "ALEMAN LUCILA / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio N° 39/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 14/08/2023, ante EDESA S.A. por la Sra. Lucila Aleman, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio electrónico en smhanza@gmail.com, correspondiente al NIS 5302658, quien expresa que en fecha 02 de Agosto a horas 07:45 pm se dañaron una (1) placa caldera Peisa marca BGL 188, (1) un cargador de notebook Asus modelo X540 1 (UN) CARGADOR DE Notebook Dell Inspiron 15 3000, 1 (un) cargador de Notebook Aplle Mack book, un (1) reloj mistal SmartWach modelo Smt-w65, 2 (dos) Reflectores IMAC 100 W 3/6000K, 18 (dieciocho) lámparas par 16 6 w led dimerlizable gu10, 5 (cinco) HIGHPOWE BULBON LED 20W/E27 80*147mm, una (1) notebook 12 pulgadas Macbook, una (1) tostadora (04/10).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa remite la totalidad de lo actuado, mediante nota DSCE: N° 990/2023 de fecha 30/10/2023 con acuse de recepción en fecha 31/10/2023 conforme surge de fs.01/03 en la que describe la cronología del tratamiento de autos, indicando lo siguiente *"(…)Por la presente cumplimos en informar que el reclamo formulado por el usuario vía web en fecha 25/08/2023 e identificado bajo No 659862; fue analizado, tramitado y sustanciado por esta distribuidora en tiempo y forma de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía".*

Conforme a la respuesta emitida mediante nota DSC 9210/2023 - enviada vía mail el 28/09/2023-, la distribuidora procedió a informar la procedencia del reclamo; en la misma se comunicó que enviariamos a nuestro técnico Mauricio Gil con la Orden de Trabajo N° 600/23 para la revisión de: un (1) RELOJ MISTRAL

*SMARTWATCH MOD SMT-W65, un (1) CARGADOR NOTEBOOK DELL INSPIRON 153000, un (1) CARGADOR NOTEBOOK ASUS MOD X540 un (1) CARGADOR NOTEBOOK APPLE MACBOOK, una (1) PLACA CALDERA PEISA BGL 188, dos (2) REFLECTOR IMAC 100W 3/6000K, dieciocho (18) LÁMPARAS PAR 16 6W LED, cinco (5) HIGHPOWER BULBON LED 20W/E27 80*147mm, una (1) NOTEBOOK 12" MACBOOK y una (1) TOSTADORA, y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto, tal como lo establece el Art.5 de la Resol. ENRESP 913/15. Así las cosas, nuestro Servicio Técnico procedió a realizar el diagnóstico estipulado, comunicándonos la siguiente novedad*

A- Reloj Mistral Smartwatch: según informe técnico de fecha 05/76/2023,`el artefacto: "...no presenta daños por sobretensión, el mismo no funciona porque le entro humedad y e dañaron las placas con sulfato. No corresponde reparación o reposición por parte de EDESA".

Se concluye que no corresponde reparación por parte de EDESA. Por tal motivo, dicho daño es totalmente ajeno a esta Distribuidora, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de mi mandante, por lo tanto no corresponde su reparación y/o reposición en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

B- Con respecto a la reposición de 3 (tres) Cargadores de notebook (Dell Asus-Apple), se nos informó que los mismos "no tienen reparación, se dan de baja".

Debido a que nuestros proveedores no cuentan con stock disponible, se solicitó al usuario que los compre en forma particular y/o presente un presupuesto de artefactos nuevos con las mismas características de los artefactos dañados. En caso de comprar nuevos, los originales de las facturas deberán ser presentados a través de nuestro correo electrónico, tramitescomerciales@edesa.com.ar, para su revisión.

C- También se solicitó presentar el original de la factura por la reposición y/o arreglo de la Placa Caldera PEISA BGL 188, para su verificación y de corresponder a su posterior reintegro. Cabe mencionar que solo recibimos el comprobante de Recibo

Para realizar los reintegros de los Punto B y C, se requirió al usuario que nos envíe el CBU y CUIT /CUIL y el DNI del titular de la cuenta. Se aclaró que las

facturas deben cumplir con los requisitos vigentes de la AFIP y estar emitida a nombre del reclamante

D- Luego de realizar un relevamiento, se procedió a cambiar la luminaria quemada, que estaba compuesta por: un (1) Reflector de exterior de 100W, cinco (5) Highpower Bulbon LED y dieciocho (18) Lámparas LED comunes.

Cabe aclarar que no se pudo comprobar el estado de las lámparas, dado que el usuario las había descartado, pero al solo efecto conciliatorio se procedió a reponerlas (…)".

Que a fs. 15, la usuaria se disconforme en fecha 19/09/2023, ante el rechazo del reclamo enviada por EDESA S.A. mediante nota DSC N°8088/23 de fs.11/13, manifestando lo siguiente *"(…)En virtud de la respuesta emitida por Uds. donde se afirma…Por todo lo antes dicho, EDESA S.A. considera 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…Considero la misma MALICIOSA, MALINTENCIONADA, FALTA A LA VERDAD, CON UN FIN ESPURIO Y CON ÁNIMO DE PERJUDICARME ECONÓMICAMENTEY EMOCIONALMENTE. A diferencia de Uds. que solo redactan un informe basándose en que no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.*

Personalmente cuento con los registros de ingresos al barrio de los ingenieros, técnicos y operarios de EDESA que vinieron a verificar lo que les informo y que realizaron trabajos en el pilar contiguo mas específicamente en la línea de Edesa correspondiente al neutro. También cuento con registro fotográfico del trabajo que realizo el personal de Edesa que trabajo sobre ese pilar que es del que sale el neutro a mi pilar que comparto con mi vecino, que sí tiene también un reclamo r realizado a Edesa por el mismo motivo y que uds. De la misma manera se rehúsan atender, si quiera corresponden con una respuesta en su caso.

Bajo estos preceptos es que si en el plazo de 72 hs, hábiles uds. no realizan una reconsideración del caso, en cual ya deben actualizarse los valores de los bienes dañados, me reservo la acción judicial reclamando daños y perjuicios, también extendiendo la misma responsabilidad de EDESA al personal que actúo en mi domicilio y en el Barrio, ya que ellos en representación de EDESA realizaron todas las actuaciones que permitieron la reparación del neutro en el pilar que se encontraba

dañado, por lo que deberán explicar lo actuado oportunamente y por qué EDESA no está al tanto de esto generando tantas complicaciones. Dense por notificados (...)".

Que EDESA S.A mediante nota DSC N°9201/23, con fecha de recepción el 28/09/2023, remite respuesta a la usuaria, mediante la cual le informa que enviaran a su técnico de la empresa Mauricio Gil con la orden de trabajo n° 616 para la revisión de los artefactos oportunamente denunciados, y en caso de serle atribuido los daños al servicio prestado por ellos, procederán conforme lo estipula el régimen de suministro en su art. 3°.

Que a fs. 19/34, la usuaria remite reclamo a EDESA S.A via mail adjuntan documentación relacionado al mismo y la finalización del mismo atento a que el mismo lleva más de 30 días sin comunicarse con él. Indica que solo le cambiaron las luminarias dañadas, sin novedad del resto de los artefactos dañados. Seguidamente manifiesta que ante la situación del país que implica una desvalorización permanente, le requiere a la Prestadora reponga los demás artefactos a la brevedad y respecto a la compra que tuvo que realizar se actualice el importe de la misma conforme la tasa del banco central.

Que mediante nota DSC N°10050/23 EDESA S.A. remite respuesta a la usuaria informándole lo siguiente "(...) Nuestro servicio técnico realizo el diagnostico estipulado y nos comunicó la siguiente novedad: A- ***Reloj Mistral Smartwatch:*** *" ... no presenta daños por sobretensión, el mismo no funciona porque le entro humedad y se dañaron las placas con sulfato. No corresponde reparación o reposición por parte de EDESA ". Se concluye que no corresponde reparación por parte de EDESA. Por tal motivo, dicho daño es totalmente ajeno a esta Distribuidora, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de mi mandante, por lo tanto no corresponde su reparación. En consecuencia, queda evidenciado que el presunto daño que presenta el artefacto en materia, no fue originado por una eventual anomalía en el suministro eléctrico. Ante el estado de casas descriptos, no resulta factible la reparación de dicho artefacto reclamado.* En consecuencia rechazamos el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición de los artefactos en cuestión en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

B- Con respecto a la reposición de 3 tres Cargadores de notebook. (Dell-Asus-Apple). Se nos informó que los mismos "no tienen en reparación, se dan de baja".

Debido a que nuestros proveedores no cuentan con stock disponible, usted puede comprarlos en forma particular y/o presentar un presupuesto de artefactos nuevos con las mismas características de los artefactos dañados. En caso de comprar nuevos, los originales de las facturas deberán ser presentados a través de nuestro correo electrónico, tramirescomerciales@edesa.com.ar , para su revisión. También le solicitamos presentar el original de la factura por la reposición y/o arreglo de la Placa Caldera PEISA BGL 188, para su verificación y de corresponder a su posterior reintegro.

Para realizar los reintegros correspondientes mediante transferencias, le requerimos que nos envíe el CBU y CUIT /CUIL y el DNI del titular de la cuenta. Cabe aclarar que las facturas deben cumplir con los requisitos vigentes de la AFIP y estar emitida a nombre del reclamante.

En caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por esta Distribuidora. ud. tiene un plazo de 30 días a partir de la recepción de la presente para presentar la misma a EDESA SA a través del siguiente correo electrónico. tramitescomerciales@edesa.com.ar. Tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 días al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su Tratamiento y Resolución. (Art. 7 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios) (...)".

Que en fecha 23/10/2023, ante la respuesta dada por EDESA S.A. la usuaria solicita continuar el tratamiento con la intervención de este Regulador.(fs.38)

Que a fs. 44 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica, informando que, concretan 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.39) corroborando que, el usuario se alimenta del Centro de transformación SA2796 con 88 usuarios (fs.40). Indica que 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.41) en donde se refleja otro usuario reclamante en la misma fecha y horario. Luego, se consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del C13 Distribuidor La Aguada verificando la ausencia de otros usuarios afectados en la misma fecha y horario Se procedió a verificar en la base de datos los reclamos telefónicos N°2061911 N°2061963 (fs.42,43) constatando que los mismos fueron atendidos y cerrados en el mismo acto respectivamente Cabe resaltar

que el reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico sin perjuicio de lo cual Edesa procede a retirar y evaluar los daños reclamados, resolviendo procedente la reposición de los 3 cargadores de notebook, 1 placa de control de la caldera, un (1) Reflector de exterior de 100W, cinco (5) Highpower Bulbon LED y dieciocho (18) Lámparas LED comunes, con excepción del reloj Smartwatch que presentaba deterioro por humedad, evidenciada en las fotografías del informe técnico (fs.32), ni la computadora Macbook ni la tostadora que no fueron entregadas al servicio técnico.

Que finalmente indica 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.

Que a su turno toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de Distribuidora en relación al daño alegado por la usuaria, expresa que, resulta aplicable al presente caso lo previsto en el **artículo. 3°, inciso e) del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A.** el cual reza: "...**e) Resarcimiento por Daños**. El mismo establece que e*n 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 evitados 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.*

La reparación del daño causado mencionado en el párrafo precedente no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de la sanción reglada en el punto 5 del Subanexo "Normas de calidad del servicio público y sanciones" del Contrato de Concesión."

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° 913/15**) enumera en su art. ***3°. los requisitos para la interposición de reclamos,*** poniendo expresamente en cabeza de la Distribuidora la obligación de notificar al usuario la necesidad de aportar todos los elementos probatorios que resulten indispensables para la resolución del problema, caso contrario debe notificar al reclamante, por medio fehaciente, tal requisito (arts. 3.2 y 3.3).

Que a su vez, el Reglamento citado, en su art 5.3., establece que: "*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 virtud de lo expresado, y con arreglo a las circunstancias de hecho y de derecho verificadas en este caso, corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Alemán Lucila, 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 (1) placa caldera Peisa marca BGL 188, (1) un cargador de notebook Asus modelo X540 1 (UN) cargador de Notebook Dell Inspiron 15 3000, 1 (un) cargador de Notebook Aplle Mackbook, (1) Reflectores IMAC 100 W 3/6000K, una (1) notebook 12 pulgadas Macbook, una (1) tostadora, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por los mismos.

Que respecto al reintegro de un (1) reloj Mistral SmartWach modelo Smt-w65, esta Gerencia considera que se debe **RECHAZAR**, atento al informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica, los daños que presenta el mismo obedecen al deterioro por humedad, y no se encuentra relacionado al servicio prestado por EDESA S.A.

Que respecto a uno (1) de los dos reflectores IMAC 100 W 3/6000K, 18 (dieciocho) lámparas par 16 6 w led dimerlizable gu10, 5 (cinco) HIGHPOWE BULBON LED 20W/E27 80*147mm, los mismo ya fueron repuestos conforme surge de fs.30.

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 1º: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad planteada por la usuaria Sra. ALEMAN LUCILA, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60279/2023; 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 (1) placa caldera Peisa marca BGL 188, (1) un cargador de notebook Asus modelo X540 1 (UN) cargador de Notebook Dell Inspiron 15 3000, 1 (un) cargador de Notebook Apple Macbook, (1) Reflectores IMAC 100 W 3/6000K, una (1) notebook 12 pulgadas Macbook, una (1) tostadora, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya los hubiera reparado, proceda en el mismo plazo al reintegro de los importes abonados por los mismos, 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: RECHAZAR: el reintegro de un (1) reloj Mistral SmartWach modelo Smt-w65, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: 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 5º: 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