SALTA, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01260/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 61799/24 caratulado: "MONTERO LORENZO / MONTERO MARÍA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 41/24 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 689963 perteneciente al usuario, Sr. **LORENZO MONTERO**, titular del **NIS Nº 2000420** con domicilio en calle 20 de Febrero – Casa N° 1279 – B° Patrón Costas – Localidad de Hipólito Yrigoyen - Salta, a través del cual denuncia que el día 25/12/23 se produjo un golpe de tensión entre las 17:57 y las 20:52 hs y se dañó un TV PHILIPS 55´´ - Modelo 55PUG6700/77 (pantalla quedó negra).

Que a fs. 05 se agrega la constancia de notificación al reclamante respecto de los requisitos faltantes conforme las disposiciones de la Resolución ENRESP N° 913/15. (hoy N°1200/23).

Que a fs. 06 la Prestadora envía a la usuaria Sra. Mariela del Carmen Montero la nota DSC Nº 1216/2024 a efectos de informarle que que Edesa S.A. dará tratamiento a su reclamo por Daños.

Que se hace saber que se enviará al técnico Daniel Bejarano, con la Orden del Trabajo N°79 para la revisión de los artefactos declarados y - de corresponder - realizará la reparación o reconocimiento de dichos artefactos. Dice además que esto no implica reconocimiento por parte de EDESA, y que el trámite es en cumplimiento del artículo 5.1. a) de la resolución ENRESP Nº 1200/23.

Que en caso de ser atribuido los daños al servicio prestado por la Distribuidora, se procederá conforme a lo estipulado en el Régimen de Suministro en su Art 3° Derechos del Titular, inc e) Resarcimiento por Daños, el cual establece: "*En el caso 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."

Que también se hace saber que en caso de haber reparado dichos daños con anterioridad, deberá presentar, a través del correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar el original de la factura correspondiente que acredite tal situación para proceder a su verificación y - de corresponder - a su posterior reintegro. Dicha factura debe cumplir con los requisitos vigentes de la AFIP y estar emitida a nombre del titular del suministro y/o reclamante.

Que a fs. 10 EDESA S.A. responde en fecha 26/03/24 mediante nota **DSC N° 3197/24** se informa a la usuaria que su reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por la Distribuidora en tiempo y forma de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalias en los Servicios de Distribución de Energia".

Que conforme a la respuesta emitida mediante nota DSC 1216/2024, la Distribuidora procedió a informarle la procedencia del reclamo. En la misma se comunicó que se enviaría al técnico de la firma Beja Electricidad con la Orden de Trabajo N" 79/2024 para la revisión de un (1) TV Philips 55", modelo 55PUG6700/77; y de corresponder, realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto, tal como se establece en el art. 5° de la Resol. ENRESP N° 1200/23.

Que el Servicio Técnico, realizó el diagnóstico estipulado, y comunicó la siguiente novedad: *no corresponde la reparación por parte de EDESA S.A., dado que el mismo presenta daños en tarjeta T-COM - Display 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.*

Que 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.

Que ante el estado de cosas descripto, no resulta factible la reparación de dicho artefacto reclamado.

Que en punto a ello, se rechaza el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

Que sin perjuicio de lo manifestado, se la notificó para que en un plazo de diez (10) días hábiles, proceda a retirar el TV en cuestión de la oficina comercial de Hipólito Irigoyen, de lunes a viernes en los horarios de 08:00 a 12:00. En el caso de no retirarlo, se procederá a realizar el archivo del artefacto en el sector de almacenes.

Se hace saber a la usuaria reclamante que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por esta Distribuidora, tiene un plazo de 30 días para presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar . Se comunica que tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 dias al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su tratamiento y resolución (art. 5º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios).

Que además, en esta misma instancia, se informa que deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación. (art. 9º del Reglamento Procedimental - Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 14 el usuario plantea su disconformidad a través un mail.

Que a fs. 16 y a través de nota **DSCE Nº 435 / 24**, de fecha 10 / 04 / 24 EDESA S.A. informa al Organismo que el reclamo de este expediente fue analizado, tramitado y sustanciado por la 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

Que conforme a la respuesta emitida mediante nota DSC 1216/2024, la Distribuidora procedió a informar la procedencia del reclamo. En la misma se comunicó que se enviaría al técnico de la firma Beja Electricidad con la Orden de Trabajo N° 79/2024, para la revisión de un (1) TV Philips 55, modelo 55PUG6700/77; y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dichos artefactos, tal como se establece en el art.5º de la Resol ENRESP 1200/23

Que así las cosas, el Servicio Técnico procedió a realizar el diagnóstico estipulado, comunicando la siguiente novedad *"... no corresponde la reparación por parte de EDESA SA, dado que el mismo presenta daños en tarjeta T-COM - Display Por tal motivo, consideramos que dicho daño es totalmente ajeno a la*

Distribuidora, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de EDESA S.A., por lo tanto, no corresponde su reparación."

Que 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. Dicha novedad se informó a la usuaria mediante nota DSC 3197/2023 de fecha 28/03/2024.

Que ante el estado de cosas descripto, no resulta factible la reparación de dicho artefacto reclamado. En punto a ello, se rechaza el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición del artefacto en cuestión en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

Que por otro lado, se comunica que al haberse negado la usuaria a recibir el artefacto en cuestión, se procedió a notificarla para que en un plazo de diez (10) días hábiles, lo retire desde la oficina comercial de Hipólito Irigoyen. Y en el caso de no hacerlo, se archivaría el TV en el sector de almacenes. Se adjunta la siguiente documentación: Reclamo Nº 689963 con DNI y nota, Declaración Jurada de Daños, Requisitos Faltantes, Nota DSC 1216/24, mail con la nota DSC 1216/24, Acta de recepción, Nota DSC 3197/24, Mail con la nota DSC 3197/24, mall de Disconformidad

Que a fs.18 se remiten las actuaciones Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs 24 se incorpora el informe técnico que comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el usuario denunciando que el día 25/12/2023, se produce golpe tensión de 17:57 hasta 20:52 que produce daño de TV PHILIP 55 Pulgada Modelo 55PUG6700/77.

Que luego EDESA notifica al usuario (fs.05) advirtiendo la falta de presentación de documentación de la que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que a continuación, le remitió la Nota DSC 1216/2023 (fs.06) en la cual le informó que daría tratamiento a su reclamo y enviaría al técnico Daniel Bejarano, con la Orden del Trabajo N°79 para la revisión de los artefactos declarados y que - de corresponder - realizaría la reparación o reconocimiento de dicho artefacto.

Que finalmente mediante Nota DSC 3197/23 (fs10) le informa que el Servicio Técnico comunicó que no corresponde la reparación por parte de EDESA S.A., dado que el mismo presenta daños en tarjeta T-COM-Display". Por tal motivo, la Distribuidora rechaza el pedido resarcitorio.

Que le comunicó que en la fecha denunciada no se registró en su Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro, tales como cortes de energía u otro tipo de anormalidades.

Que producida la Disconformidad del usuario (fs, 14), EDESA S.A procedió a remitir las actuaciones al Organismo por nota DSCE 435/2024, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario.

Que vista las actuaciones del expediente: Se 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 corroborando que el usuario se alimenta del Centro de transformación OA3735 con 12 usuarios (fs.20). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios. Por ese motivo, se realizó una consulta sobre los daños de artefactos en la totalidad del distribuidor ON22 detectando 2 reclamos con misma fecha y horario aproximado. Este hecho se verifica en la planilla adjunta (fs.23).

Que asimismo, se constató en las bases de datos de la Gerencia que en la fecha y hora especificada en el reclamo se registra un desenganche automático de un interruptor debido a sobrecarga en el distribuidor (fs22) el cual pudo haber sido el origen del daño, más aún considerando que existen otros reclamos.

Que cabe resaltar que el reclamante no adjuntó 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, aún habiendo sido notificado oportunamente por la Distribuidora del faltante en la documentación requerida (fs.05). Este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que queda para esta Gerencia definir la procedencia ya que a pesar de haber incidencias de responsabilidad en la distribuidora, no se encuentra probada la necesaria relación causa efecto entre dicho servicio y el daño reclamado por el usuario.

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 la reclamante, 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."* (Lo resaltado nos pertenece).

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." (Lo resaltado nos pertenece).

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 en la fecha indicada se constató en las bases de datos de la Gerencia que en la fecha y hora especificada en el reclamo se registra un desenganche automático de un interruptor debido a sobrecarga en el distribuidor (fs22) el cual pudo haber sido el origen del daño, más aún considerando que existen otros reclamos.

Que no obstante ello, en el presente caso adquiere relevancia el hecho de que la usuaria no acompañó la documentación que le fue requerida a fs. 05, advirtiendo la falta de pruebas de la que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes por lo que se debe **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos, al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño denunciado, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

En virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6835, 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. **MARIELA DEL CARMEN MONTERO**, (**LORENZO MONTERO** como titular del **NIS N° 2000420)** con domicilio en calle 20 de Febrero 1279 – B° Patrón Costas de la localidad de Hipólito Yrigoyen - Salta, tramitada bajo Expediente Ente Regulador **N° 267- 61799/2024**, 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