Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01261/24

VISTO:

El expediente Nº 267-61518/2024, caratulado: "LÓPEZ BENITO ADOLFO. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº41/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 695600, efectuado el día 31/01/2024 ante EDESA S.A., por el Sr. Benito Adolfo López, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en calle Necochea N°1759 B° 20 de Febrero, Provincia de Salta, quien manifiesta que en fecha 29/01/2024 a hs. 20.00 aproximadamente, se dañó un tv. Noblex (fs. 01/03).

Que a fs. 4 rola nota de la Distribuidora, de fecha 31/01/2024, en la cual le hace saber al usuario del faltante de documentación, suscripta al pie por el reclamante, respecto al 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, ello en conformidad al Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía (RES. ENRESP Nº1200/2023). Asimismo consta idéntica nota a fs. 05 de igual contenido, con fecha 01/02/2024, suscripta al pie por Gerez Pamela Virginia.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por la reclamante, responde mediante nota DSC: Nº 23048/2024 de fecha 05/03/2023 dejada bajo puerta en fecha 06/03/2024 conforme surge de fs.06/08 rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran reclamos en su centro de atención telefónico (Call center), por problemas técnicos en su suministro. Verifico el sistema informático de incidencias constatando que en la fecha y horario indicado se originó

un corte de energía identificado como caso n°266570. Dicha actuación se registró a las 19:55 horas, cerrándose a las19:58. Indicando que se produjo un desenganche automático del interruptor del distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. Finaliza su comunicación informando al usuario 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 en virtud de dicha nota, el usuario presenta su disconformidad en fecha 07/03/2024 (fs. 09), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados. Agrega que el artefacto se encuentra en el técnico para su reparación, por lo que una vez que tenga a disposición la factura de reparación la remitirá.

Que en fecha 15/03/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE Nº 316/2024 conforme obra a fs.11/13 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC Nº2308/2024. Agrega que las protecciones de sobrecorrientes están ajustados para un tiempo de actuación tal que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico, indica que en este tipo de incidencias se accionan los interruptores de media tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Aclara que, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 01/02/2024, en lo referido a la presentación de informe y/o 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 Res. N°1200/2023.Seguidamente indica que debido a la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reglamento establecidos en el art 3.1-5.3, no procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Res. N°1200/23 ART.5)1.a, para el Tratamiento de Reclamos, atento a que cesa la obligación de las Prestadora de constatar el daño reclamado ya que no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Prestadora.

Que a fs. 14, rola informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo. En primer lugar procede a verificar que el suministro perteneciente al accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que seguidamente indica que se constató en su base de datos que en la fecha y hora especificadas en el reclamo se produjo la incidencia mencionada por EDESA S.A.

Que remitiéndose a las incidencias en cuestión, ratifica lo mencionado en otras oportunidades, en cuanto a que la apertura y cierre del interruptor tripolar instalado en el arranque de cada Distribuidor de media tensión no beberían generar fluctuaciones de tensión de gran magnitud y duración tales que puedan causar daños en los artefactos eléctricos conectados en los suministro de los usuarios, para aperturas y cierres ideales.

Que destaca, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que las incidencias analizadas no generaron otros reclamos por daños de parte de los 347 usuarios servidos del centro de transformación.

Que a renglón seguido refiere a que la usuaria no adjunto a su presentación informe técnico factura o presupuesto donde especifique la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que concluye su informe la Gerencia interviniente que no se encuentra probada la 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 a fs. 15, rola informe técnico presentado por el usuario ante las oficinas del ENRESP en fecha 20 de mayo del corriente, el cual es extemporáneo a la interposición del reclamo, toda vez que EDESA S.A., solicito en dos (fs. 04/05) oportunidades al usuario que completara el requisito faltante, esto es informe técnico factura y/o presupuesto, otorgándole los plazos de ley, de conformidad con la Resolución ENRESP 1200/24.

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 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 1200/23**) establece en el ***art. 3º.*** *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 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 constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto. 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 todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.* ***3.2.*** *En el caso que el reclamo se efectuare en forma personal, la PRESTADORA deberá informar al usuario que en el término de cinco*

(05) días deberá acompañar los documentos probatorios que se encontraren en su poder, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del problema.

Que por su parte el **art. 5°.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución ENRESP Nº 1200/23, establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) días de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA: a) 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 a su turno, el **art 5.3**. Establece: *"Además de los requisitos del artículo 3.1, 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, y que no existe presupuesto y/o informe técnico que permitan establecer la relación causa efecto entre el daño que se reclama y el servicio brindado por la Distribuidora, por lo que corresponde **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.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Benito Adolfo López, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61518/2024, ello en los términos y 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