RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61892/24, caratulado " SCHLINK MAGDALENA / ARCE LEONIDA– RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 54/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la DSCE 469/24 a través de la cual remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de daños N° 696215. En la misma informa que la usuaria Magdalena Schlink (NIS 2030918) reclamó que el día 4/2/24, a las 14:48 horas aproximadamente, se le dañaron dos (2) televisores, uno 43" Full HC Marca ILO y otro 32" marca RCA. Advierte que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0018, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del TG11 Distribuidor Villa Saavedra. Advierte que en la fecha y horario indicado por la usuaria se registra el reclamo telefónico Nº 2156200, "(…) ingresado a las 16:02 horas, con motivo: Baja Tensión. En respuesta al mismo, se generó el Caso Interno N° 428957, donde se verificó Suministro Normal, El caso se cierra a las 20:06 horas (…)".

Que continúa la Distribuidora señalando que realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y hora aportada, interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados; tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro. Ante tal situación, entienden que en dicha fecha y horario, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. Aclara que en el horario y dia declarado, se registraron otros reclamos por daños en artefactos en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0018 y en el Distribuidor TG11 Distribuidor Villa Saavedra, resaltando que "*(…) los*

resultados de dichos análisis no fueron los mismos, dado que a los otros reclamos no se le logró vincular ninguna incidencia registrada (…)"

Que frente a ello, EDESA S.A. considera que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por ella, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a la Distribuidora. A más de ello, subraya que en la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuestos e informes técnicos, surgen los siguientes detalles: 1) Sobre el TV Smart ILO: *"Placa fuente de alimentación funcionando, placa de video sin fallas. El problema del televisor es el display (pantalla)"; 2)* Sobre el Smart RCA: *"Monoplaca integrada (fuente, video, tecom) funcionando normal. Televisor funcionando con imagen y audio, el defecto es una línea en la parte lateral derecha. Sin solución alguna, lo que resta por hacer es reemplazar display (pantalla)"*

Que en consecuencia, la Distribuidora entiende que queda evidenciado que sin incidencia registrada, el presunto daño que presentan los televisores reclamados, no fue producto de una deficiencia en la prestación del servicio eléctrico, siendo que los componentes afectados en ambos casos fueron display (pantalla), que suele estar atribuida a una falla por desgaste. Continúa advirtiendo que, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria 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 en este orden de consideraciones y en el entendimiento de haber actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, EDESA S.A 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. Informa que los reclamos por daños de artefactos ocurridos en fecha 4/2/24

fueron enviados al ENRESP con la totalidad de reclamos de daños ingresados durante febrero del 2024 y los reclamos telefónicos e incidencias de la fecha mencionada se encuentran en poder del Área de Calidad del Organismo.

Que a fs. 5 se agrega reclamo N° 696215 del 7/2/24, en el que la usuaria Magdalena Schlink (titular del suministro identificado bajo NIS 2030918: Sr. Leonardo Arce), manifiesta que en fecha 4/2 a horas 14.48 aproximadamente sufri´el daño en dos televisores, uno 43" Full HC Marca ILO y otro 32" marca RCA (Declaración Jurada de Daños a fs. 4) –

Que de fs. 6 se desprende que la Distribuidora notifica a la usuaria -en fecha 7/2/24- para que en el plazo de 5 días de 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" (aludiendo erróneamente a la Res. ENRESP N° 913/15 cuando debió decir 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".*

Que a continuación se agrega nueva Declaración Jurada de Daños suscripta por la usuaria en fecha 13/3/24, agregando informes técnicos relativos a ambos televisores a fs. 8/9 efectuados por la empresa "Audiomanía" de Moisés Cardona.

Que frente a ello, la empresa responde al reclamo a la usuaria en fecha 5/4/24, a través de la nota DSC 3233/24 que se agrega a fs. 10/12. En la misma la Distribuidora manifiesta a la usuaria, en primer lugar, que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0018, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor TG11 Distribuidor Villa Saavedra. Informa a su vez que en la fecha y horario indicado por la usuaria se registra el reclamo telefónico N° 2156200, ingresado a las 16:02 horas, *"(…) con motivo: Baja Tensión, indicando que en respuesta al mismo se generó el Caso Interno N° 428957 verificando Suministro Normal, por lo que el caso se cierra a las 20:06 horas (…)"*. No obstante, advierte que se realizó una verificación en el sistema informático de

incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Señala que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten su suministro. Por lo dicho subraya que, en las 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.

Que dicho esto la empresa considera que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados 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 causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Por último, informa a la usuaria sobre su derecho a presentar una disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta brindada por la empresa, todo ello en los términos de la Res. ENRESP N° 1200/23.

Que así las cosas, a fs. 13 se agrega la disconformidad de la usuaria (10/4/24) en la que manifiesta que los televisores se quemaron por una mala tensión y que es EDESA S.A. quien debe responder por el daño.

Que tomada la intervención correspondiente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, a fs. 17/18 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 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 el reclamante adjuntó

a sus presentaciones un informe técnico, que manifiesta sobre *"(…) el TV Smart illo: "Placa fuente de alimentación funcionando, placa de video sin fallas. El problema del televisor es el Display (pantalla)" y sobre el Smart RCA: "Monoplaca integrada (fuente, video, tecom) funcionando normal. Televisor funcionando con imagen y audio, el defecto es una línea en la parte lateral derecha. Sin solución alguna, lo que resta es reemplazar el Display (pantalla)",* ***lo que indicaría que el daño estarla relacionado falla por desgaste*** *(…)"* (el destacado nos pertenece).

Que así las cosas, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP concluye indicando que no se encuentra probada la necesaria relación causa-efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el daño denunciado por la usuaria, por lo que no cabe responsabilizar a EDESA S.A. 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 la usuaria, 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 usuarios que se abastecen de las mismas instalaciones; visto que la documentación técnica suministrada por la Sra. Schlink da cuenta que los defectos de los televisores denunciados estarían relacionados con fallas por desgaste; 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 en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 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. Magdalena Schlink, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-

61892/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.