Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01121/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-52546/2021, caratulado: "APARICIO FELIX HUGO/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A. DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 23 /2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 398973, efectuado en fecha 04/03/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Felix Hugo Aparicio, con domicilio en calla Pellegrini Carlos N° 351, B° Centro, Ciudad de Salta, correspondiente al NIS N° 3089816, quien mediante reclamo N° 1768831 manifiesta que en fecha 18/02/2021 a las 19:30 hs. se produjo una suba de tensión en el servicio eléctrico provocando daños en los artefactos eléctricos a saber: 2 Audios sp panacom, una maquina cortadora de fiambres, un microondas White Westinghouse, meson heladera regulador de temperatura, horno rotativo, proyectores exteriores a Led sl, un extractor de aire, luces led exhibidora de torta, fuente de alimentación, una máquina registradora, cuatro luces de emergencia atomlux luz led y dos proyectores exterior led, adjuntando fotografías. Asimismo, manifiesta que el costo de los mismos se estima en apropiadamente Pesos Cuatrocientos Mil ($400.000) más intereses, solicitando el inmediato pago de los mismos por ser elementos esenciales para el desarrollo de su actividad comercial.

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 2430/21, de fecha 16/04/2021, obrante a fs. 26, 27 informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA2256**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **PM15 Pellegrini.** Continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada se registra un reclamo telefónico N° 1768831 ingresado a las 20:41 horas. Con orden de Tarea N° 76148087 se verifica servicio normal, cerrándose a las 22:20 horas.

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. En ese sentido continúa informando la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA2256,** no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **PM15 Pellegrini**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños a artefactos. 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. 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.

Que a fs.30, en fecha 04/05/2021, rola Disconformidad presentada por el usuario, reiterando las expresiones vertidas en su presentación inicial

Que mediante nota DSCE: N°516/21, de fecha 11/05/2021, obrante a fs. 33, 34, 35, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Agrega en su nota de respuesta que, cabe destacar que el Centro de Transformación, abastece a otros 92 usuarios, por lo que, en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionados daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios. Por todo lo expuesto se 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 ajeas a EDESA S.A.

Que, agrega que al tratarse de un suministro trifásico pueden producirse sobretensiones en circuitos monofásicos de la instalación interna, en el caso de que se produzcan fallas en la conexión de neutro en dicha instalación, debido a que

una apertura o falso contacto neutro provoca fluctuaciones, sobretensión y/o baja tensión sobre fases m hecho que puede producir dalos con alcances de carácter general Resol. ENRESP 195/16, cabe mencionar que EDESA S.A. no tiene injerencia alguna en las instalaciones eléctricas internas su estado y mantenimiento es responsabilidad de los usuarios.

Que, manifiesta la Distribuidora, que por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 08/03/2021 en lo referido a la presentación de informe y/ 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 el producto técnico brindado por la Distribuidora conforme Resolución ENRESP 913/15. Cabe considerar que los documentos aportados por el usuario en carácter de informe técnico y presupuesto, no resulta idóneo para sustentar el daño denunciado ya que el mismo no posee validez alguna en cuanto a que carece tanto de datos personales y firma de del técnico, fecha de elaboración como numero de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional, tratándose el mismo de una copia sin valor probatorio alguno en los términos del Art. 5.3.c) Resolución ENRESP N°913/15, por lo que se considera que dicha documentación no es constancia suficiente que deba ser tenida como un informe veraz. ENRESP N°617/18. En consecuencia, niegan la autenticidad y veracidad del contenido del mismo y considera que el usuario no aporto documentación técnica alguna en la que informe alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo. (Resol. ENRESP 107/15. Finalmente, entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que, a más de ello, niegan cada uno de los términos manifestado por el reclamante respecto a" ... no habrían ocurrido fallas es falso, y no ha sido probado por EDESA..." Los daños detallados pueden haber sido producidos por un falso contacto en el neutro de la instalación interna cuyo mantenimiento es responsabilidad del usuario, dado que los operarios pudieron verificar el suministro normal a través de la tarea N° 76148087.

Que, por consiguiente, EDESA. S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verifican los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs.42, en fecha 19/05/2021 toma intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de un primer análisis de las actuaciones procede a remitir nota al usuario advirtiendo que, no fueron completados en su totalidad los requisitos establecidos en la Resolución Ente Regulador 913/15 inc. 5.3 c), necesarios para la tramitación del reclamo por daños de artefactos/instalaciones, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días a partir de la recepción la misma para aportar los mismos. Finaliza expresando que, en caso de no recibir la documentación mencionada en el plazo indicado, se procederá a resolver la Disconformidad con los elementos obrantes en el expediente.

Que a fs. 44, en fecha 31/05/2021, retoma las actuaciones la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, en primer lugar, el suministro perteneciente al Usuario se alimenta de las instalaciones indicadas (fs. 37 y 38). Por otro lado, se verifico en la base de datos que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias que pudiera haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de distribución. Tampoco tiene registro de otros reclamos por parte de los 113 usurarios en el ámbito de la red de baja tensión del centro de transformación SA2256, ni del Distribuidor de Media tensión PM 15 PELLEGRINI que alimenta a 2812 usuarios. Esto debe tomarse como un indicativo no como prueba concluyente. Por otra parte, en el reclamo mencionado de fecha 18/02/2021, la prestadora informa que se verifico servicio normal hasta la bornera del medidor, el usuario queda con problemas internos, como evidencia el historial de reclamos de fs. 41 del sistema Sgi web.

Que, respecto a la documentación en carácter de informe aportada por el usuario de fs. 12 carece de fecha de emisión del mismo, de datos personales y firma del técnico matriculado, asimismo las fotos de fs. 13 y 14 no permiten verificar y sustentar los daños denunciados. Atento a esto se solicitó mediante nota (fs.42) vía mail el día 19/05/2021 que completara la documentación en lo referido al informe técnico,

aclarando que el mismo debe ser emitido por un técnico matriculado mail (fs. 43). Vencido el plazo estipulado en la nota mencionada el usuario no aporto la documentación solicitada.

Que, por lo que concluye que no existen elementos técnicos suficientes que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado por el Usuario.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones 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. 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 913/15**) 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 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. En el mismo sentido el **Art 5.3**. (Resoluc. 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 Resoluc. 913/15 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 en el presente caso y a la luz de las normas precedentemente citadas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este organismo y visto la falta de documentación aportada por el reclamante, siendo que se le solicito en dos oportunidades que acompañe la misma, especificándole el contenido que debe contener conforme la regulación normativa, no es posible determinar la causa del origen del daño ni el alcance de los mismos para vincular los daños reclamados con el servicio prestado por la Empresa EDESA S.A., por consiguiente corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario el Sr. Félix Hugo Aparicio, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Distribuidora frente al daño material de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que, por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, 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 el Sr. Felix Hugo Aparicio, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 52546/2021; 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 PÚBLICOS - SALTA -

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS