Salta, 04 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01159/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 52686/2021, caratulado: "MAMANI CELIA s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 24/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 400210, efectuado en fecha 01/04/2020 ante EDESA S.A., por la Sra. Mamani Celia, con domicilio en calle José Ingenieros, Tapa de medidor N° 353, B° 9 de Julio, de la localidad de San Ramon de la Nueva Oran, correspondiente al NIS 5071598. Manifiesta reclamo por daño a un TV Led Smart Marca Noblex Modelo DJ32X5000, expresa que en fecha 16/03/2021 aproximadamente a hs. 16:37, por problemas de tensión en el suministro se produjo el daño al artefacto de su propiedad. (fs. 01,02).

Que la Distribuidora responde a la usuaria mediante nota DSC: 3319/2021 (fs.04,05) de fecha 10/05/2021, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **OA091**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **ON15 DISTRIBUIDOR NUEVO MATADERO.** Asimismo, informa que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. Expresa que, se realizó la verificación en el Sistema Informático de Incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en la fecha y horario indicado, 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 el domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. En ese sentido, informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión del

Centro de Transformación OA0291, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor ON15 DISTRIBUIDOR NUEVO MATADERO. 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. 08,14 en fecha 16/05/2021, rola Disconformidad presentada por la usuaria, expresando que en la fecha indicada se realizó la llamada telefónica, indicándosele que el reclamo debía ingresar por los canales electrónicos. Continúa manifestando que en todo el transcurso del mes de Marzo, sufrió en el domicilio problemas de tensión, por lo que adjunta capturas de pantalla extraídas de redes sociales, donde otros usuarios manifiestan las mismas anomalías.

Que mediante nota DSCE: Nº591/2021, a fs. 15,18 EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la usuaria. Agrega en su nota de respuesta que, el Centro de Transformaciones, abastece a otros 330 usuarios, por lo que en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes clientes, por lo que considera se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora.

Que continua informando que al tratarse de un suministro trifásico, pueden producirse sobretensiones en circuitos monofásico de la instalación interna, en el caso de que se produzcan fallas en la conexión del neutro en dicha instalación, debido a que una apertura o falso contacto del neutro provoca fluctuaciones, sobretensión y/o baja tensión sobre las fases, hecho que puede producir daños con alcance de carácter general. Por lo que expresa que EDESA S.A no tiene injerencia alguna en las instalaciones eléctricas internas; su estado y mantenimiento es responsabilidad de los usuarios.

Que la Distribuidora continúa su misiva en referencia a la situación de que cabe considerar que por parte de la usuaria no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos, solicitado por correo en fecha 01/04/2021, con carácter de documento, informe y/o factura original de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con el producto técnico brindado por la Empresa. Manifiesta que la usuaria es informada de los requisitos exigidos al momento de de otorgársele el numero del reclamo en el cual se adjunta el ReGLAMENTO Procedimental Resolucion Ente Regulador 913/15. Por lo que considera que, la usuaria no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico del mismo, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo. Entendiendo por ello que no existen elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que continuando la Distribuidora expresa que debido a que la usuaria formalizo su reclamo en fecha 0104/2021, es decir con posterioridad a los 10 días de ocurrido el supuesto daño y no habiéndose registrado incidencias en esa fecha y horario, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecidas en la normativa vigente. En referencia a la Disconformidad de la usuaria señala que niega todo y cada uno de los terminos manifestados en la misiva remitida en relación a "***... si realizamos una llamada y nos dijeron que tenían que mandar por correo, también nos acercamos a las oficinas.. ",*** ratificando que en la fecha y horario indicado no se registran recalamos en el centro de atención telefónica. Finaliza expresando que niega la autenticidad y/o correlato de las publicaciones adjuntas, resultando que las mismas carecen de fecha cierta comprobable, como así también no demuestran ni respaldan una atribución de responsabilidad de EDESA SA., por el hecho reclamado.

Que a fs. 23,24, en fecha 03/06/2021, toma intervención en los presentes obrados la Gerencia Eléctrica del ENRESP a los efectos de informar a la usuaria de que se advierte en las presentes actuaciones que no fueron completados la totalidad de los requisitos establecidos en el Art. 5.3 inc. c) de Resolución Ente Regulador 913/15, necesarios para la tramitación de un reclamo por daños de

artefactos/instalaciones, por lo que se le solicita e informa que en el plazo de 5 (cinco) días de recibida la presente podrá aportar los mismos.

Que a fs. 22 en fecha 05/06/2021, rola presupuesto aportado por la usuaria.

Que a fs. 25 retoma la intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, en primer lugar, el Suministro perteneciente a la usuaria se alimenta de las instalaciones indicadas (fs.19,20). Continúa expresando no como prueba contundente sino como elemento indicativo a tener en cuenta, que en las fechas indicadas no se registran incidencias ni otros reclamos de los 3.975 usuarios alimentados por el Distribuidor ON15 Distribuidor Nuevo Matadero. Continua expresando que, con respecto al informe técnico presentado por la usuaria donde se menciona "que al revisar, (el aparato) presenta fallas en la pantalla con líneas y se detecta deterioro en la placa t- con", es por ello que concluye que al tratarse de un suministro trifásico el daño reclamado pudo haberse producido por un falso contacto en el neutro de la instalación interna del usuario. Por lo que finaliza el informe expresando que no se encuentra probada la necesaria relación causa- efecto entre dicho servicio y el daño denunciado por la usuaria.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones y 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. 3°, 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 N° 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 caso de marras se observa en primer lugar que el hecho fue denunciado con posterioridad a los diez (10) días de acontecido el daño, razón por la cual no se realizó la verificación por parte de la Empresa Distribuidora. En ese

mismo sentido al no verificarse incidencias y otros reclamos de usuarios en la zona alimentadas por las instalaciones indicadas, surge de las constancias de registros que la usuaria reclamante es la única afectada. Continuando, no puede soslayarse la situación de que el suministro es una instalación trifásica, situación que infiere sobre las instalaciones eléctricas internas de la usuaria de manera determinante, y sobre la cual la empresa Distribuidora no posee injerencia alguna, debiéndose contar con protecciones internas específicas para este tipo de suministros.

Que finalizando, se advierte con respecto al presupuesto aportado por la usuaria en cartear de documento que el mismo resulta insuficiente para probar el daño alegado, en cuanto a que se verifico que del informe técnico emitido no surgen especificaciones determinantes, ni vinculación alguna directa de los daños alegados y sufridos por el artefacto con el servicio prestado por la Empresa Distribuidora; solo detallándose genéricamente que el mismo presenta *"fallas en la pantalla con líneas y se detecta deterioro en la placa t-com"*. Es por ello que, al no aportarse por parte de la usuaria mayores especificaciones técnicas y pruebas en contrario y teniendo en cuenta las circunstancias y pruebas surgidas del expediente, todo lo expuesto nos lleva a concluir que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. MAMANI CELIA, al no encontrarse acreditados los elementos 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 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 la usuaria, Sra. MAMANI CELIA, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-52686/2021, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar, y oportunamente Archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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