Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01208/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-51587/21, caratulado "MONTES, Andrés Ernesto - Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. – Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº25/2021 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el Reclamo Nº 394474 - efectuado el día 16/12/2020- ante la Distribuidora EDESA S.A. por el Sr. Andrés Ernesto Montiel, con domicilio en calle Rivadavia 190 de la ciudad de Tartagal; quien reclama que el día 15/12/20, a horas 22.32 aproximadamente, y con motivo de un corte de luz, se le dañaron 3 artefactos Split marcas Kelvineitor de 3000 frig., Dubradon de 2500 frig. y BGH de 3500 frig, sobre el NIS 2024078 (fs. 01/04).

Que en fecha 18/12/20, la Distribuidora responde al Sr. Montiel mediante e-mail, informando que se generó el reclamo por daños Nº 394474, al que se le dará tratamiento de conformidad con lo establecido en la Res. Nº 913/15 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios), verificando los requisitos que deberá cumplimentar el usuario según lo establecido en los arts. 3,1 y 5.3 del mismo. Advierte que el plazo establecido por la mentada reglamentación para que la empresa responda a su reclamo es de 30 días hábiles.

Que a fs. 6, el Sr. Montiel amplía su reclamo (el día 21/12/20), manifestando que advirtió que con motivo de la misma incidencia denunciada oportunamente *"(...) se verifica bomba de agua que eleva desde la cisterna al TK superior y la misma no funciona y al verificar el motor el mismo tiene olor a quemado (...)"*.

Que a fs. 7, el día 8/1/21, la Distribuidora solicita al Usuario que envíe el detalle de la bomba afectada, y: a) Número de suministro de NIS del suministro donde sucedió la incidencia; b) Fecha y hora aproximada de la incidencia; c) Marca y modelo de los artefactos dañados y; d) Teléfono de contacto. Corresponde advertir que, entre la documentación requerida, la Distribuidora omite solicitar al Sr. Montes que acompañe lo establecido en el art 5.3 c) de Res. Nº 913/15, esto es, el *"informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/p 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 fs. 10, el día 14/1/21 el Usuario suministra la información requerida por la empresa y en fecha 18/1/21 EDESA agrega lo denunciado respecto de la bomba de agua al Reclamo Nº 394474.

Que, en fecha 23/1/21, el Sr. Montes comunica a la Distribuidora que *"(...) habiendo transcurrido 37 días desde que se me quemaron los artefactos, en el día de la fecha procederé a reparar los mismos, A COSTO DE EDESA ya que es insostenible la situación sin tener aire acondicionado y bomba de agua, ya que las temperaturas y la falta de suministro de agua continua en Tartagal se torna insostenible (...)".*

Que el 25/1/21 la Distribuidora informa al Usuario que de acuerdo al "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios", Res. ENRESP Nº 913/15, el plazo establecido para que la empresa dé respuesta al reclamo es de 30 días hábiles.

Que a continuación se agrega Nota DSC 497/21 (26/1/21) informándole al Sr. Montes que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0035, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CT11 ARAOZ (fs. 17/19). Continúa explicando que, en la fecha indicada por el reclamante, no se registran reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. Asimismo, informa que se efectuó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y

horario, es decir, interrupciones de energía originados en fallas en instalaciones del Centro de Transformación del Distribuidor ya mencionado; tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro, concluyendo que *"(...) en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en las fechas indicadas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos (...)"* . Por otra parte, manifiesta que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0035, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor CT11 ARAOZ, *"(...) siendo este un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos (...)"*.

Que dicho esto, la Empresa considera que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la misma, pudiendo los daños reclamados estar ocasionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que finaliza su misiva manifestando que no resulta factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados 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, instruye al usuario respecto del derecho de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que a fs. 20, el día 26/1/21, el Usuario denuncia que el día 25/1/21 a horas 2:48 por una baja de tensión en su domicilio se daña un freezer Whirlpool Modelo WHA22.

Que a fs. 21 se agrega la Disconformidad del Sr. Montes con la respuesta brindada por la Distribuidora a través de Nota DSC 497/21 (26/1/21).

Que ante ello, la Distribuidora, mediante nota DSCE 125/21 , eleva a este Organismo todo lo actuado ratificando lo informado previamente al usuario. Destaca que el Centro de Transformación TA0035, abastece a otros 171 clientes 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"

conforme Resol. ENRESP 791/15, por lo que considera que se trata de un hecho aislado sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que seguidamente advierte que, por parte del usuario, *"(...) no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daño de artefactos solicitados en fecha 22/12/2020, 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 esta Distribuidora (...) el usuario es informado de los mismos al momento que se le informa el número de reclamo adjuntando dicho reglamento (...)".* En consecuencia señala que considera que *"(...) el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo, destacando que dicho requisito está resaltado en la declaración jurada de fecha 22/12/21 (Resol. ENRESP 107/15) (...)".* Por esta razón, considera que el Usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, entendiendo que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que por lo demás, manifiesta que atento a que la obligación de constatación impuesta requiere del previo cumplimiento por parte del Usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en el art. 5.3 c), y al no registrar incidencias, no procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 913/15 art. 5) 1.a, habiendo cesado la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado y en orden a que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (conforme Resol. ENRESP 714/15)".

Que en consecuencia, EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados 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 por último, señala que los reclamos de daños de artefactos ocurridos en fecha el 15/12/2020 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de reclamos de daños ingresados en diciembre de 2021: y los reclamos telefónicos e incidencias del mismo día se encuentran en poder del Área Control de Calidad de este organismo.

Que tomando la intervención que le corresponde, la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, tras analizar las actuaciones, informa que procedió a cotejar que el suministro perteneciente al Usuario se alimenta de las instalaciones indicadas por la Prestadora. Asimismo, constató en las bases de datos de incidencias de MT, y en los centros de transformación e individuales para la fecha 15/12/20, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro, y la inexistencia de recierres en las líneas de transporte de Alta Tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan el mismo.

Que la citada Gerencia indica que el suministro del Usuario se alimenta del centro de Transformación TA0035 con 218 usuarios, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor CT11 Araoz el cual alimenta a un total de 2078 Usuarios; advierte que en el supuesto de problemas de tensión con origen en la red de distribución externa, de una magnitud tal capaz de afectar el artefacto reclamado, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios, hecho que no se verificó como lo funda la planilla que adjunta a fs. 26.

Que continúa aclarando que tampoco se registran otros reclamos telefónicos por problemas técnicos en Baja Tensión de Usuarios pertenecientes al mismo Centro de Transformación y para la fecha y hora indicada, constituyendo el suministro del reclamante el único caso por daño registrado.

Que por otro lado, señala que el Usuario no aporta un presupuesto y/o factura sobre el equipamiento afectado en la que describa el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y por ende, determinar las responsabilidades correspondientes.

Que a más de ello, resalta que, descartadas las anomalías con origen en las redes eléctricas externas *"(...) debemos circunscribirnos a las instalaciones internas, dado que al tratarse de un suministro trifásico, el daño reclamado pudo haberse producido*

por un falso contacto en el neutro de la instalación interna, cuya jurisdicción escapa a las responsabilidades de la Distribuidora (...)".

Que por todo lo expuesto, la mentada Gerencia entiende 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 la usuaria.

Que por último, destaca que *"(...) en todo el desarrollo del expediente que nos ocupa, la Distribuidora no hace mención al daño de freezer, denunciado por el Usuario (fs. 20). En razón de ello, la Distribuidora deberá dar tratamiento formal al reclamo previsto en el reglamento Procedimental vigente y en cuyo caso, si el Usuario manifestara su disconformidad, el mismo será tratado en nuevo expediente (...)".* Ante ello, se procede al desglose de las actuaciones referidas al citado reclamo a efectos de asignar número de expediente para su análisis y tratamiento por separado (fs. 28 vta.).

Que a fs. 29 rola comunicación de esta Gerencia Jurídica con el Usuario (16/6/21), informándole que el ENRESP ha tomado intervención respecto a la Disconformidad presentada oportunamente y advirtiéndole que no ha dado cumplimiento a la totalidad de los requisitos para la presentación de reclamos por daño de artefactos, razón por la cual se le otorga un plazo de 5 días para presentar copia de un informe y/o presupuesto y/o factura 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 EDESA S.A.. Finalmente, se le comunica que de no recibir la mencionada documentación en el plazo indicado, se procederá a resolver su Disconformidad con los elementos obrantes en el expediente.

Que a fs. 30/32 el Sr. Montes agrega documentación vinculada a la reparación de los artefactos denunciados.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo a efectos de verificar la documentación aportada por el Usuario, a fs. 33 se incorpora el correspondiente Informe en el que señala que *"(...) analizada la factura aportada por el Usuario (fs. 31), mencionamos que de la misma no surge detalle técnico referido a la posible causa del daño ni tampoco los alcances de los mismos (....)".* En

consecuencia, la mentada Gerencia entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el daño reclamado, objeto del presente planteo, ratificando el informe de fs. 27/28.

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 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 en la fecha indicada no se registraron reclamos similares por daños, ni incidencias

susceptibles de producir fallas en el servicio de energía eléctrica en los Centros de Transformación y Distribución que abastecen al suministro, concluyendo que *"(...) debemos circunscribirnos a las instalaciones internas, dado que al tratarse de un suministro trifásico, el daño reclamado pudo haberse producido por un falso contacto en el neutro de la instalación interna, cuya jurisdicción escapa a las responsabilidades de la Distribuidora (...)"* ; y, visto que el usuario no aporta documentación técnica que permita establecer la relación causa efecto entre la incidencia invocada y los daños aludidos –lo que impide determinar las correspondientes responsabilidades-., la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante, 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 el usuario Sr. Andrés Ernesto Montes, tramitada bajo expediente Nº 267-51587/21, 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