Salta, 24 ENE 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00101/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 53910/2021, caratulado: "QUIROZ CLAUDIA AMANDA S/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A. DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 1/2022, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 409966 efectuado en fecha 30/019/2021 ante EDESA S.A., por la Sra. Claudia Amanda Quiroz con domicilio en calle Perú N°15 V° Saavedra, Tartagal correspondiente al NIS 2031859 quien manifiesta que el día 19/09/2021 a las 13:00 aproximadamente se dañó un Tv Smart Philips de 32" (FS.01/02)

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 8314/21 de fecha 04/10/2021, con acuse de recibo en fecha 13/10/2021 obrante a fs. 03/05, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA0039** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **PK11.** Continúa su respuesta señalando que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

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. Informa que en el ámbito de la Red Baja Tensión del Centro de Transformación TA0039 no se registran otros reclamos por

daños de artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el PK11 Esto es un indicador más que de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en 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. Finaliza la misiva, informándole a la reclamante 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 a fs. 06 en fecha 13/10/2021, rola Disconformidad presentada por la usuaria a la respuesta otorgada por la Distribuidora.

Que mediante nota DSCE: N°1158/21 de fecha 21/10/2021 obrante a fs. 07/09, 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 138 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 manifiesta la Distribuidora que por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 30/09/2021 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. Por lo que considera que el usuario no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP 107/15). Por lo que 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 continúa manifestando 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 el art. 5.3.c) y al no registrarse incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de referencia no se procedió a la verificación de los artefactos establecidos según Resol. N° 913/15, art. 5) 1.a, cesando la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado.

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.10 en fecha 30/09/2021 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. 11 la usuaria acompaña presupuesto de Electrónica Cazón de fecha 01/11/2021 por la suma de $15.800 por la reparación de Led Smart Philips, Modelo 32PHG5833/77, el cual incluye Repuestos originales, mano de obra y garantía por 3 meses, agrega que el daño es provocado por suba de tensión.

Que a fs.12 la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP remite nota a EDESA S.A. en fecha 23/11/2021, a efectos de poner a disposición el documento presentado por el Usuario en carácter de informe técnico, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la recepción de la misma para emitir el correspondiente descargo. Agrega que vencido dicho plazo, el ENRESP avanzará con las actuaciones

obrantes en el mismo. Finaliza, aclarando que el pedido realizado desde el Organismo para la presentación de dicho informe técnico se enmarca en la normativa que rige para el asunto (Reglamento para el procedimiento de Reclamos),subsanando el incumplimiento a la obligación a cargo de la Prestadora que debe (i) controlar que los reclamos se presenten con todos sus requisitos exigidos y (ii) en caso de advertir que falta alguno d ellos, exigir al usuario – por medio fehaciente- que cumpla con su presentación en el plazo de cinco días de notificado (cfr. Art. 2.3. del mencionado reglamento.

Que a fs. 13/14 EDESA S.A. remite nota DSCE 1283/2021 de fecha 029/11/2021 fin de informar que el reclamo formulado por la Usuaria en fecha 19/09/2021 identificado bajo N°409966; fue analizado, tramitado y sustanciado en tiempo y forma de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía". Agrega que a dicho reclamo se le otorgó el trámite correspondiente, notificando a la Usuaria mediante DSC 8314/21 de fecha 04/10/2021 – con acuse de recepción el 13/10/2021- que dicho reclamo deviene en improcedente.

Que continúa expresando EDESA S.A. que la usuaria a través de la oficina comercial presenta en fecha 14/10/2021 Disconformidad respecto a la respuesta emitida por la Distribuidora, la cual fue elevada al ENRESP en fecha 22/10/2021 conforme los plazos estipulados. Agrega que en fecha 24/11/2021 el ENRESP remite a la Distribuidora un documento presentado por la Usuaria en carácter de informe técnico. Resalta que el mismo exhibe fecha de emisión el 01/11/2021/, es decir 21 días posteriores a la fecha de inicio del reclamo en cuestión. Expresa que ante ello, la Distribuidora puntualiza que la presentación de la nueva documentación fue realizada con posterioridad a la notificada recibida por la usuaria; teniendo en cuenta además que la reclamante gozó en reiteradas oportunidades para la presentación de dicha documentación, por lo que se considera que dicho reclamo ya mereció oportuno y satisfactorio tratamiento administrativo.

Que destaca la Distribuidora que conforme a lo establecido en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de reclamos, Resolución ENRESP 913/15 Art. 5.3 y Art. 3.2; el Usuario es informado al momento de interponer el reclamo que debe incluir con el mismo el detalle técnico de los daños reclamados, la falla

detectada, los componentes dañados y su causa y la eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la empresa; y en caso de no cumplimentar con los requisitos, informa que en el término de 5 días hábiles deberán presentar los mismos ante EDESA .A. tal como lo remarca la Declaración Jurada conformada por la usuaria en fecha 30/09/2021; haciendo caso omiso a este punto.

Que finaliza la Prestadora expresando que por todo lo expuesto, y habiendo actuado conforme a lo establecido por la normativa vigente, ratifica la nota DSCE 1158/21 (obrante en el Expte), por lo que considera que no es factible un nuevo análisis; solicitado al ENRESP el rechazo del reclamo de la referencia por EXTEMPORANEO "al no verificarse incumplimientos por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente" y a los efectos de evitar incumplimientos que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daños, Resolución ENRESP 913/15.

Que a fs. 15 y vta. en fecha 02/12/2021 retoma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones manifiesta que en el reclamo en cuestión resulta importante mencionar que el presupuesto presentado manifiesta que los daños ocasionados al TV Philips 32" fueron ocasionados como consecuencia de una suba de tensión.

Que en consecuencia a pesar de que no se hayan registrado incidencias permanentes sobre las instalaciones desde la cual se alimenta el suministro, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de a tensión producidas por fallas transitorias de corta duración por la conexión /desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que así las cosas teniendo en cuanta la documentación aportada debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA S.A. los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Art. 3° inciso e) del Régimen de Suministro.

Que finalmente expresa la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP que queda analizar todo lo manifestado por EDESA S.A. en su nota de fs. 13/14.

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. 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.* ***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 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 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 una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, en especial, artículos 1°, 2°, 3° y 5°), permite concluir en que deben extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los mismos contengan todos los requisitos establecidos por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos, siendo este el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones.

Que siendo ello así no debe perderse de vista a este respecto: I) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 3.1 y 3.2, más los previstos en el artículo 5.3; II) que es una obligación de la prestadora ir dándole curso a estos reclamos, aún en el caso de que esas presentaciones de los usuarios adolecieran de algún requisito; III) que frente a esta última situación, la propia normativa impone la obligación expresa para la prestadora de "exigírsele por medio fehaciente que sean completados en el plazo de cinco días de notificados" (cfr. art. 3.3.); IV) que para el cumplimiento cabal de la obligación antes

mencionada, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la prestadora, ya que sólo así podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por el usuario, notificándolo a tales efectos.

Que ahora bien tramitado un expediente ante este Organismo sin advertirse el cumplimiento de esa obligación a cargo de la Prestadora y frente a la disconformidad planteada por la usuaria, corresponde en esta etapa revisora subsanar dicha omisión con una notificación fehaciente a la usuaria para que complete los requisitos ausentes en su reclamo, ello a los fines de restablecer el imperio de la juridicidad y asegurar la validez del debido procedimiento que rige en el asunto. Una vez vencido el plazo de 5 cinco días otorgado, recién entonces debe continuarse con la tramitación del expediente, realizándose el Informe Técnico y el Dictamen Jurídico correspondiente, sobre la base de los antecedentes que obren agregados al mismo.

Que en el caso de marras, se advierte que la Distribuidora no extremó las medidas al momento de notificar al Usuario y manifestarle de manera clara, precisa y veraz todos los requisitos establecidos por el régimen legal necesarios para la interpelación del reclamo por daño de artefactos, siendo esto una vulneración a la garantía del debido procedimiento para este tipo de actuaciones, razón por la cual la Gerencia de Energía Eléctrica procedió a notificar al usuario en tal sentido.

Que la usuaria una vez notificada por este Organismo, remite dentro del plazo estipulado un presupuesto de Electrónica Cazón de fecha 01/11/2021 por la suma de $15.800, que comprende la reparación de Led Smart Philips, Modelo 32PHG5833/77, incluye Repuestos originales, mano de obra y garantía por 3 meses, agrega que el daño es provocado por suba de tensión.

Que conforme surge de fs.13/14 nota DSCE 1283/2021 de fecha 29/11/2021 EDESA.SA. en respuesta a la notificación de este Organismo, rechaza la nueva documentación incorporada por la usuaria, manifestado que la misma devine extemporánea. Sobre este punto, tal como se manifestó ut supra, este Organismo entiende que la Prestadora no informa de manera clara y precisa cuales son los requisitos para la presentación de un reclamo por daños de artefactos, por consiguiente, para subsanar y dotar al procedimiento de la debida Seguridad Jurídica se procede a notificar a la usuaria para que acompañe la documental que respalde su reclamo, subsanando de esta manera el actuar de la Distribuidora. A su vez partiendo de los

diversos principios y garantías constituciones se le corre traslado a la empresa a los efectos que tome conocimiento de ello. Por todo lo expuesto, el ENRESP actúa en el marco de las Normativas Vigentes.

Que a más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP expresa que el daño puede haberse producido por fallas transitorias de conexión y desconexión de cargas inductivas que producen sobre tensiones, siendo esto factible para que el artefacto se haya dañado por las fallas antes mencionadas.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador de los Servicios Públicos, entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Claudia Amanda Quiroz con, por el artefacto denunciado en el reclamo de fecha 30/09/2021, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de un un Tv Smart Philips de 32", o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma.

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°: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria Claudia Amanda Quiroz, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-53910/2021; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de un Tv Smart Philips de 32", en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo; con

más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a la Distribuidora, que en el término de tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: 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