Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01082/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 52323/2021, caratulado: "BARRANTES MANTILLA ALEJANDRO S/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A. DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 22 /2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 399095, efectuado en fecha 02/01/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Alejandro Barrantes Mantilla, con domicilio en calle Federico Gaufin Nº 1458, Bº Centro, Localidad de San Lorenzo, Provincia de Salta, correspondiente al NIS Nº 5059666 quien realiza el reclamo manifiesta que en fecha 23 y 24 de Diciembre de 2020 a horas de la tarde noche aprox., fruto de los rayos que cayeron por la tormenta eléctrica que hubo en la zona de Villa San Lorenzo, se le quemo Heladera General Electric Profile modelo PSP25SGTCSS y un lavarropas automático Marca Aurora 6206. A más de ello, expresa que no es la primera oportunidad que se le suscitan estos inconvenientes ya que se le quemaron otros artefactos cada vez que se produce una tormenta eléctrica, si bien colocaron disyuntores en la vivienda lo mismo sigue sucediendo.

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 1069, de fecha 24/02/2021, obrante a fs. 07,08 informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA0033**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **ACJ14 Leser.** 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. En ese sentido continúa informando la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA0033** no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **CJ14 Leser.** 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.12, en fecha 14/04/2021, rola Disconformidad presentada por el usuario, reiterando las expresiones vertidas en su presentación inicial, agregando que los inconvenientes de sobrecargas eléctricas y lo cortes de energía son constantes en su domicilio.

Que mediante nota DSCE: N°437/2021, de fecha 19/04/2021, obrante a fs. 16, 17, 18, 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 96 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, aclara 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 del neutro provoca fluctuaciones, sobretensión y/o baja

tensión sobre las fases, hecho que puede producir daños con alcances de carácter general (Resol. Enresp 195/16). Cabe mencionar que EDESA no tiene injerencia alguna en la instalación eléctrica interna, su estado y mantenimiento es responsabilidad de los usuarios

Que, a más de ello, considera que los documentos aportados por el usuario en carácter de facturas no resultan idóneos para sustentar el daño denunciado, ya que los mismos simplemente detallan plaq. Dr. Fase II adaptable importe $5.4800, 01 y placa heladera GE Side By Side PSP importe $ 21.500 para los artefactos en cuestión. Con respecto al Ticket Refrigeración Norte la imagen enviada por el usuario es ilegible con un importe de $ 4.900. En consecuencia de dichos documentos no surge 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, continua 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, finalmente niega en todo y cada uno de los términos manifestados por el reclamante en su misiva de disconformidad, concluyendo 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 a fs.23, en fecha 27/04/2021 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, Gerencia Eléctrica a fs. 24 en fecha 05/05/2021 solicita a EDESA S.A. a los fines de despejar dudas sobre la puesta tierra del CT0033, que se realice la verificación de la resistencia de dicha PAT, la que se realizara conjuntamente con personal del ENRESP.

Que a fs. 28 en fecha 1805/2021, toma nuevamente intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, el suministro perteneciente al Usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Seguidamente manifiesta que en la base de datos de la Gerencia, que en la fecha y hora especificadas en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora, como así también no se registran otros reclamos por parte de los 104 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformaciones SA0033 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta a 2701 usurarios. Aclara, que la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo y que de ninguna manera constituye prueba suficiente, en este caso en particular en razón de que viene a sumarse la inexistencia de registros respecto de incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por el reclamante.

Que, por otra parte y en el supuesto que los daños se hayan producido por una descarga atmosférica, cabe destacar que las sobretensiones de origen atmosférico pueden ingresar al interior de los inmuebles de manera directa, por los conductores de cualquiera de los servicios de los cuales dispongan (energía, teléfono, tv etc.) inducida. A su vez, cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, ingresando en estos casos la sobretensión al inmueble a través de la instalación de puesta a tierra del mismo.

Asimismo, respecto a las redes de la Distribuidora, las normas prevén como protección contra las sobretensiones de origen atmosféricos la instalación de descargadores en las líneas MT y subestaciones MT/BT, los cuales deben mantenerse operativos y con sus puestas a tierra con valores de resistencia dentro de los límites establecidos por norma AEA 92305.

Que, en este contexto se procedió a inspeccionar " in situ" la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del reclamante (SA0033) en conjunto con personal de EDESA S.A. pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores superiores a los que indica la normativa (AEA 92305) como lo evidencia las fotos de fs. 25 a 28. Por consiguiente, cuando dichas protecciones no responden a las exigencias de las Normas, queda establecido que EDESA S.A. debe responder por los eventuales daños que las sobretensiones de origen atmosférico, sean estas directas o inducidas pueden causar en los bienes de sus usurarios.

Que, concluye, que teniendo en cuenta todo lo expresado precedentemente, considera que EDSA S.A. debe responder por los daños denunciados.

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. 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, 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 el usuario, corresponde en esta etapa revisora subsanar dicha omisión con una notificación fehaciente al usuario 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, el usuario adjunta factura B N° 00004950, con fecha de emisión 06/01/2021 por un valor de $21.500 respecto del arreglo de la placa de Heladera GE Side By Side PSP25.

Que, finalmente, si bien no existen incidencias ni otros reclamos, en este caso el supuesto daño se produjo por una descarga atmosférica, suficientemente cercana, que puede producir una elevación del potencial de tierra, ingresando en estos casos la sobretensión al inmueble a través de la instalación de puesta a tierra del mismo. A más de ello de la inspección "in situ" se pudo comprobar que las mediciones arrojaron valores superiores a los que indica la normativa (AEA 92305). Por consiguiente, teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica del Ente y la inspección incorporada en autos, la Distribuidora deberá responder por los daños que las sobretensiones de origen atmosférico han producido al reclamante.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente entiende que, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Alejandro Barrantes Mantilla, por los artefactos denunciados en el reclamo de fecha 02/01/2021, 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 Heladera General Electric Profile modelo PSP25SGTCSS y un lavarropas automático Marca Aurora 6206, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo.

Que sin perjuicio de lo anterior se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota 1069/2021 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 02/01/21 y respondido en fecha 24/02/2021, esto es treinta y cinco (35) días hábiles después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 913/15.

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el Art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 913/15**), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11.1**: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del presente Reglamento*". En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor de la usuaria de **317 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS **5059666** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

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 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario Sr. Alejandro Barrantes Mantilla, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-52323/2021; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de una Heladera General Electric Profile modelo PSP25SGTCSS y un lavarropas automático Marca Aurora 6206, 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.

ARTICULO Nº 3: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de 317 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5059666 al momento de la notificación; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTICULO 4º: 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.

ARTICULO 5º: 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