Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01205/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-51724/2021 caratulado: "RAMIREZ MARIA MARGARITA s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 25 /2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 394179, efectuado en fecha 04/12/2020 ante EDESA S.A., por la Sra. María Margarita Ramírez, con domicilio en calle CL 20 de Febrero, Tapa Medidor 797, B° Centro, Localidad de Embarcación, Provincia de Salta, correspondiste al NIS N° 2013485 quien manifiesta que el día 26/11/2020 entre las 15:16 se produjo un corte de luz, y en forma consecutiva hubo baja y alta tensión de manera inestable quedando sin servicio hasta horas 23:00 , quemandose 1 motor de frezzer (grande), 1 motor de extractor de aire (grande), y un TV marca TELEFUNKEN de 32 Pulgadas (fs.2).

Que la Distribuidora responde a la usuaria, mediante nota DSC: 300/21, de fecha 18/01/2021, obrante a fs.14,15, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **OA3990** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **SH23 Distribuidor Nuevo Embarcación.** En fecha indicada no se registran reclamos en nuestro Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo.

Que, asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias constatándose que en la fecha indicada se produjo un corte de energía, registrado como **Incidencia N° 225637** desde las 15:08 horas, normalizado a 15:19 horas. Se produjo el Desenganche Automático del Interruptor, al actuar sus protecciones de norma y se registró la Incidencia **N°225650** desde las 20:46 horas hasta las 22:07 horas, se produjo el desenganche automático del interruptor, al actuar sus protecciones de norma. Continúa manifestando, que las protecciones de sobrecorriente están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan

sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos. A más de ello, informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **OA3990,** no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **SH23 Distribuidor Nuevo Embarcación.** 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. 18, en fecha 05/02/2021 obra disconformidad de la usuaria a la respuesta otorgada por la Distribuidora, ratificando en todas sus partes su reclamo. Manifiesta que el servicio no cuenta con una buena tensión, la energía eléctrica constantemente tiene muy baja tensión, lo que provoca daño en los electrodomésticos, es inevitable que ocurran daños debido al mal funcionamiento del servicio. A más de ello, informa que no deben registrar llamados toda vez cuando tratan de comunicarse con la Distribuidora atiende una computadora dando a conocer que el sistema se encuentra bloqueado.

Que, a fs.21, 22, 23 mediante nota DSCE 194/2021, la Distribuidora remite todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, manifiesta que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada se produjo dos cortes de energía registrado como **Incidencia N° 225637** desde las 15:08 horas, normalizado a 15:19 horas e Incidencia **N°225650** desde las 20:46 horas hasta las 22:07 horas, se produjo el desenganche automático del interruptor, al actuar sus protecciones de norma al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos

Que, cabe agregar que el Centro de Transformaciones abastece a otros 194 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 adiciónales sobre algunos de los restantes usuarios". (Resol. ENRESP 791/15). Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación al servicio prestado por la distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que, asimismo agrega que, el documento aportado por la usuaria en carácter de presupuesto no resulta idóneo para sustentar el daño denunciado ya que, el mismo no presenta encabezado, firma y/o nombre de un técnico o local habilitado, simplemente detalla... "bocha de frezzer $ 29.000, motor de extractor de aire $28.000, televisor 32" Telefunken $ 34.000" para los artefactos en cuestión. EN consecuencia, de dicho documento no surge el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, esto según lo establecido en el Reglamento ENRESP 913/15. No siendo idóneo para demostrar o respaldar una atribución de responsabilidad a EDESA S.A. por el hecho denunciado. Por lo que consideramos que el usuario no aporto 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 (Res. 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, niega lo manifestado por la usuaria en su nota de disconformidad en cuanto "...altas y bajas tensiones ocurre siempre y de manera consecutiva, y que al llamar al 080077733372 no brindan atención al cliente. Asimismo, niega "... que hay varias familias que sufrieron el mismo problema y no realizaron el reclamo por los motivos antes mencionados (Edesa no atiende llamadas telefónicas).

Que, agrega que, niega expresamente la autenticidad y/o correlato de las fotos presentadas por la usuaria, resultando que las mismas carecen de fecha cierta comprobable, como así también no demuestran ni respaldan una atribución de responsabilidad de EDESA S.A. por el hecho denunciado.

Que, asimismo, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Proveedoras requiere el previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en el Art. 5.3 c), no se procedió a realizar la verificación de artefactos conforme lo establecido en la Resolución N° 913/15 art. 5) 1.a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos. Finaliza la misiva expresando 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.20, en fecha 07/07/2021 toma intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye, que el suministro perteneciente al Usuario, se alimenta de las instalaciones indicadas. Continúa manifestando que se realizaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformaciones e individuales, y para la fecha denunciada 26/11/2020, ratificando la existencia de dos incidencias identificadas como N° 225637 y N° 225650 motivadas por desenganche automático del interruptor al actuar sus protecciones de norma (fs. 27 y 29).

Que, contrariamente a lo informado por la Distribuidora en sus notas de fs. 14 y 21 de la planilla de "RECLAMOS POR DAÑOS DE ARTEFACTOS (FS. 26), surge la existencia de otros Usuarios Reclamantes, correspondientes a la fecha reclamada y a una misma franja horaria. Si bien, un suministro es alimentado por un distribuidor diferente, un tercer suministro se abastece del mismo distribuidor que el suministro de la Usuaria de referencia, todos ellos afectados por ambas incidencias. Que, por otra parte, en lo referido a la presentación de documentación que avalen los daños reclamados, la Distribuidora desestima los mismos, dado los motivos expuestos en fs. 22, 3er párrafo. Asimismo, vale destacar que EDESA no adjunto al expediente dichos presupuestos. Por otro lado, en virtud de lo manifestado por la Usuaria en su nota de disconformidad (fs. 18) en la cual menciona "cabe informarle que el servicio no cuenta con buena tensión. La energía eléctrica constantemente tiene muy baja tensión, lo que provoca daños en los artefactos..." La Gerencia Eléctrica le solicito a EDESA S.A. la instalación de un equipo registrador, en el suministro en cuestión, obteniendo valores de tensión por fuera de la tolerancia estipulada en el contrato de concesión (Graficas de fs. 36). Corroborando así los dichos de la Usuaria en lo referido a la existencia de baja tensión.

Que, en virtud de lo expresado, justamente la existencia de otros Usuarios afectados tanto sobre el mismo centro de transformación como sobre los otros distribuidores y sumado a la confirmación de baja tensión, debió ser motivo más que suficiente para que EDESA S.A. proceda a la verificación del artefacto dañado. En consecuencia, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo y en virtud de lo expresado precedentemente, debe tenerse por probada la

relación causa – efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo esta y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3° Inciso e) del Régimen de Suministro. A más de ello, debe considerarse aplicar una sanción a la Distribuidora dada la deficiente gestión comercial evidenciada.

Que, en lo referido a la penalización por baja tensión, concluidas las tareas correctivas pertinentes, la Distribuidora procedió a efectuar la remedición correspondiente, obteniendo valores de tensión dentro de los valores estipulados en el Contrato de Concesión.

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 los **Art. 3.1: REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS.** *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.*** *del mismo cuerpo normativo reza: "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.* Por su parte el **Art. 5. 1 a) RECLAMOS POR DAÑOS** establece los requisitos para la procedencia de la verificación de artefactos por parte de la Distribuidora.

Que no es posible pasar por alto que en el presente caso la Empresa, en su nota DSC 300/21 de (fs. 14 y 15) y nota DSCE 194/2021 de fs. 21 y 22 manifiesta que no se registran otros reclamos en el Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica, sin embargo conforme lo hace notar la Gerencia Eléctrica del ENRESP en la planilla de Reclamos por daños de artefactos de fs. 26, surge la existencia de otros Usuarios reclamantes correspondientes a la fecha denunciada y a una misma franja horaria

Que, por su parte la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador ratifica que en los centros de transformaciones e individuales y para la fecha denunciada 26/11/2020 la existencia de dos incidencias identificadas como N° 225637 y N° 225650 motivadas por desenganche automático del interruptor al actuar sus protecciones de norma, a más de ello a través de la instalación del equipo registrador, se obtuvieron valores de tensión por fuera de la tolerancia estipulada en el contrato de concesión (Graficas de fs. 36), por ende se confirma así los dichos de la Usuaria en lo referido a la existencia de baja tensión. En consecuencia, dichas incidencias podrían haber sido una causa de quema de los artefactos reclamados en el presente, sumado que hay más de usuarios que denunciaron baja tensión conforme surge de planilla de reclamos (fs.26).

Que, continuando con el análisis de autos resulta necesario destacar que, todo usuario reclamante debe acreditar la existencia y cuantía de los daños que reclama a la Concesionaria y cuya reparación pretende y demás requisitos que se encuentran descriptos en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios. Es así que, si bien el usuario presento la documentación técnica conforme surge de nota DSCE 194/21 fs. 22 tercer párrafo, la cual no fue adjuntada al expediente por la Distribuidora, esta debería haber procedido a la verificación de los artefactos reclamados como dañados, atento que no escapa al conocimiento de la misma que la variaciones en la tensión puede generar la quema de los mismos y , considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este organismo resulta suficiente para vincular los daños con el servicio prestado por EDESA S.A., .

Que, a más de ello, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una superioridad cognitiva y probatoria evidente puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho causante del daño (incidencias que producen una sobre tensión) se encuentran en su poder.

Que, debe entenderse que es la Concesionaria quien se encuentra en mejores condiciones, por sus conocimientos técnicos y operativos sobre el servicio en particular, de acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de ello, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica, y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones ; la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la reclamante, Sra. María Margarita Ramírez, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre 1 motor de frezzer (grande), 1 motor de extractor de aire (grande), y un TV marca TELEFUNKEN de 32 Pulgadas y ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, 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.

Que, a más de ello, se plantea la duda respecto a si la usuaria ha sido debidamente informada tanto sobre los pasos a seguir al momento de interponer su reclamo, como así también sobre los informes emitidos por la distribuidora, cabe hacer

mención que, el artículo 42° de la Constitución Nacional establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...*". Por otro lado, el artículo 31° de la Constitución Provincial dispone: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...*".

Que coincidentemente, el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "***Información***. *El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*".

Que, a su vez, el artículo 86°, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41°, inc. d), y 42° de la Ley 6.835, establecen el derecho que tiene la usuaria de recibir una información adecuada y veraz.

Que, en este contexto, EDESA S.A., en su nota DSC 300/21, no solo no informa a la usuaria cuales son los requisitos exigidos para formular un reclamo por daños de artefactos, sino que manifiesta 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., haciendo caso omiso a las incidencias ocurridas el día de la fecha, las cuales podrían haber causado el daño de los artefactos reclamados, a más de ello quedo acreditado la baja tensión, por lo que esta Gerencia considera que este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de suministrar una correcta y fehaciente información.

Que finalmente, y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la reclamante una respuesta certera y veraz, en consecuencia, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11° de la Res. Ente Regulador 913/15, Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1. que: *"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."; y en consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en **una multa a favor de la usuaria, de 2.560 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que ésta revista al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en 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 al planteo de disconformidad formulado por la usuaria Sra. María Margarita Ramírez, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-51724/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de los artefactos dañados correspondientes a 1 motor de frezzer (grande), 1 motor de extractor de aire (grande), y un TV marca TELEFUNKEN de 32 Pulgadas, en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si ya hubieran sido reparados, proceda en el mismo plazo, al reintegro del importe abonado por la reclamante 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 3º: APLICAR a EDESA S.A., una sanción menor a favor de la usuaria, por deficiencia en la información suministrada, consistente en una multa de 2.560 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que, revista la reclamante al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en

la primera facturación posterior a su notificación, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a la Distribuidora., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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