Salta, 15 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00402/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-59934/2023, caratulado: "MAMANÍ GRACIELA/ROMERO MARCOS ANTONIO – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 16/2024, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 657307 efectuado el día 14/8/23 ante la Distribuidora por la Sra. Graciela Mamaní (Titular del suministro NIS 5103978: Marcos Antonio Romero), domiciliada en Manzana 56 Casa 13 B° Santa Emilia de Rodat de la localidad de Hipólito Irigoyen; quien manifiesta que en fecha 11/8/23, entre horas 17:08 y 17:50 aproximadamente, hubo golpes de tensión y corte de luz que provocaron daños sobre un televisor Led 39' marca Philco - Modelo PLD 39HS21LCH- HD_SDI_HDMI- US8 (fs. 1/3). Adjunta copia de factura de compra del artefacto en cuestión a fs. 6.

Que frente a ello, EDESA S.A. notifica a la usuaria (14/8/23) para que en el plazo de 5 días dé cumplimiento al art. 5.3 c) del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Resolución ENRESP N° 913/15), presentando *"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"* (fs. 7). Esta intimación es reiterada a fs. 8/9 en fecha 28/8/23.

Que posteriormente la Distribuidora responde al reclamo Nº 657307 mediante Nota ~~DSC:~~ 8341/23 (7/9/23), informando a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2551, el cual se

alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON22 Distribuidor Irigoyen 2 (fs. 10/11).

Que continúa su nota explicando que en el horario indicado por la usuaria no se registran reclamos en el Call Center de la empresa por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. No obstante, indica que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada, se produjo un corte de energía registrado como Caso N° 257018, desde las 16:58 hasta las 17:32 horas motivado por el "Desenganche Automático del Interruptor del Distribuidor", al actuar sus protecciones de norma. Instruye 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 los 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 (...)".*

Que en ese sentido informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2551 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el ON22 Distribuidor Irigoyen 2, siendo un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por lo dicho, EDESA S.A. entiende que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, "*(...) pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA (...)*". En consecuencia, manifiesta 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 entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Por último, instruye a la usuaria 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 así las cosas, en fecha 7/9/23, la Sra. Mamaní presenta su disconformidad reiterando los términos de su reclamo (fs. 13).

Que a fs. 15/17 rola Nota DSCE N° 852/2023 (19/9/23) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo N° 657307. En la

misma, reitera los argumentos vertidos a la Sra. Mamaní, resaltando que *"(...) en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2551, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor ON22 Distribuidor Irigoyen 2, siendo ello un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que dicho Centro de Transformación, abastece a otros 182 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 algunos de los restantes clientes" (Resol. ENRESP N° 791/15) (...)".* Ante esta situación, la Distribuidora entiende que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA S.A., pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a la empresa.

Que a más de ello, EDESA S.A. informa que por parte de la usuaria no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 14/8/23 y 28/8/23 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 la Distribuidora, tal como lo establece la Resolución ENRESP N° 913/15. Aclara que el documento aportado por la usuaria no cumple con las condiciones exigidas por la normativa, pues corresponde a la factura de la compra del TV en cuestión. Por tal motivo, entiende que la Sra. Mamaní 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 14/8/23 y en nota DSC 7899/23 (Res. ENRESP N° 107/15). Ante ello, entiende que no existen elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado. Advierte que *"(...) no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los arts. 3.1 – 5.3, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 913/15 art. 5) 1. a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesa la obligación de la Prestadora de constatar el*

daño reclamado ya que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP N° 714/15) (...)".

Que por último, la Distribuidora indica que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 11/8/23 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante agosto de 2023. Por otra parte, los reclamos telefónicos e incidencias del 11/8/23 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica para el ENRESP para su intervención, a fs. 24/25 se incorpora el correspondiente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, señala que procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, indica que corroboró la existencia de la incidencia N° 257018 registrada entre las 16:58 y las 17:32, donde se produjo un desenganche automático del interruptor al actuar sus protecciones de norma. Respecto a a la incidencia en cuestión, instruye que resulta importante mencionar que la apertura y cierre del interruptor tripolar instalado en el arranque de cada distribuidor de media tensión no debería generar fluctuaciones de tensión de magnitud y duración tales que puedan causar daños a los artefactos eléctricos conectados en los suministros de los usuarios, bajo condiciones de simetría de carga y cierre perfecto del interruptor tripolar.

Que continúa informando que se verificó la existencia de otro reclamo perteneciente al mismo CT que se alimenta el reclamante, *"(...) tal como lo manifiesta la planilla (fs 23), lo mencionado se destaca no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta. Cabe resaltar que, tal y como lo advirtiera EDESA S.A. (...)".* No obstante, advierte que la reclamante no adjuntó a su presentación un *"(...) informe técnico y/o presupuesto de reparación del artefacto denunciado, siendo que fue notificado por la Distribuidora mediante nota de fs. 7 (...)".*

Que por todo lo expresado, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye manifestando que no se encuentra probada la necesaria relación causa-efecto entre el servicio brindado por EDESA S.A. y el daño denunciado por la Sra. Mamaní, *"(...) por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo (...)".*

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 el usuario, resulta aplicable 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 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 N° 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 si bien existió una incidencia para la fecha y hora denunciada *"(...) la apertura y cierre del interruptor tripolar instalado en el arranque de cada distribuidor de media tensión no debería generar fluctuaciones de tensión de magnitud y duración tales que puedan causar daños a los artefactos eléctricos conectados en los suministros de los usuarios, bajo condiciones de simetría de carga y cierre perfecto del interruptor tripolar (...)"* y que la usuaria no aportó la documentación establecida en el art. al 5.3 c) del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los

Servicios de Distribución de Energía" (Resolución ENRESP N° 913/15), razones por las cuales no existen elementos técnicos que permitan establecer la relación causa-efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la Sra. Mamaní, al no encontrarse acreditados los elementos técnicos 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 sin perjuicio de ello, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente. Dicho esto, vale decir que en la nota DSC 8341/23 la Distribuidora señala que no existen otros reclamos de usuarios pertenecientes a las redes que abastecen al suministro de la usuaria (esta información se repite en oportunidad de elevar las actuaciones a este ENRESP mediante Nota DSCE 852/2023). Sin embargo, tal como se desprende del informe elaborado por la Gerencia de Energía Eléctrica, se verificó la existencia de otro reclamo perteneciente al mismo CT que se alimenta la reclamante conforme fs. 23.

Que al respecto cabe mencionar 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 por su parte, **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.*

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión."

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

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 usuaria una respuesta certera, clara y detallada, es por ello que la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **artículo 11 del 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, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del Reglamento"*; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un mes de consumo calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **82 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5103978 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias; el 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 presentada por la usuaria, Sra. Graciela Mamaní (Titular del suministro NIS 5103978: Marcos Antonio Romero), tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-59934/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a EDESA SA una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa equivalente a un (1) mes de consumo calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **89 kWh (ochenta y nueve kilovatios/hora)** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5103978 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

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

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS