Salta, 15 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00403/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-59501/2023, caratulado "CRECIENDO S.R.L. - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 16/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 651549 efectuado el día 30/5/23 ante la Distribuidora por Moto Cabrera S.A. (Titular del suministro: Creciendo S.R.L. - NIS 3030360), domiciliado en calle José Francisco López N° 1398 de la ciudad de Salta; quien manifiesta haber sufrido daños sobre los siguientes artefactos, a saber: 3 estabilizadores, 50 tubos Led 18 WTS, 2 PC ALL IN ONE, 1 CPU Fija, 3 teléfonos inalámbricos, 6 UPS. Señala que *"(...) el siniestro tuvo lugar el pasado 03 de mayo del presente año, luego de un corte programado, del cual fuimos notificados previamente. En ese momento se encontraba el electricista y personal de nuestro local comercial (...) Luego que el personal de Edesa se retira manifestando que el servicio se restableció con total normalidad, se procede a levantar las llaves para reintegrar el servicio. Al no restablecerse el servicio, el electricista procede a verificar y encuentra mal conectado el tablero (se adjunta foto donde verificamos que todo volvió a la normalidad cuando nuestro electricista desconectó el cable celeste) (...)".* Sostiene que este incidente generó los daños denunciados, *"(...) tomando en cuenta que fue como consecuencia de una mala conexión generada de parte de su personal (...)".* Adjunta detalle de los artefactos dañados a fs. 3 y fotografías de conexión a fs. 4.

Que frente a ello, EDESA S.A. notifica al usuario (30/6/23) 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. 5).

Que a fs. 6/9 se agrega la presentación efectuada en tal sentido por la firma Moto Cabrera S.A., adjuntando presupuesto de reparación e instalación de los artefactos y factura de los tubos led.

Que la Distribuidora responde al reclamo Nº 651549 mediante Nota DSC: 6430/23 (4/7/23), informándole que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA03814, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MA11 Distribuidor Floresta (fs. 10/11).

Que continúa su nota explicando que en el horario indicado por el usuario 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. Indica que a más de ello, se realizó una verificación en el Sistema Informático de Incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esas fechas *"(...) es decir, interrupciones de energía originadas en fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del distribuidor mencionados.. Es decir, en la redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos (...)"*. En este sentido, informan que en el ámbito de la red de baja Tensión del Centro de Transformación SA0381 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor MA11 Distribuidor Floresta, siendo esto *"(...) un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos (...)"*.

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 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 así las cosas, en fecha 14/7/23, Moto Cabrera S.A. presenta su disconformidad reiterando los términos de su reclamo. Manifiesta asimismo que se trataba de un corte programado, razón por la cual la Distribuidora no recibió llamado al Call Center en ese sentido (adjunta correo electrónico por el que fueron notificados del corte por EDESA S.A. a fs. 16). Indica que dicho corte se debía *"(...) a una obra coordinada que tenían pendiente en nuestro domicilio con CRECIENDO S.R.L. (....)"* (adjunta documentación respaldatoria a fs. 17/20). Señala que *"(...) el caso es aislado porque justamente solo realizaron el corte en el edificio, y el problema surgió luego que el personal que estaba realizando la reconexión dejó mal conectado un cable donde no debería, tal como se presentó en la primera nota con fotos adjuntadas (...)"*.

Que a fs. 21/23 rola Nota DSCE N° 697/2023 (21/7/23) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº 651549. En la misma, reitera los argumentos vertidos a la firma Moto Cabrera S.A. aunque rectifica información. Así, corrige lo informado mediante nota DSC 6430/2023, *"(...) donde se comunicó por un error involuntario que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario: cuando en realidad en el día declarado por el usuario se constató que se originó un corte de energía, registrado como Caso Nº 253438 desde las 08:00 a las 11:55 horas, por la realización de un Corte Programado para efectuar tareas de repotenciación (...)"*. Advierte que dicho corte se realizó operando sobre el interruptor de arranque del Distribuidor antes mencionado, tanto para la interrupción como para la normalización. Instruye que el interruptor es un elemento de maniobra tripolar, diseñado para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito, no se producen variaciones de tensión perjudiciales para artefactos, al realizarse las maniobras de apertura y cierre. Señala que la tarea programada fue autorizada por el ENRESP siguiendo los procedimientos habituales.

Que continúa la Distribuidora agregando que en la presentación que dio origen al reclamo, el usuario manifestó que *"...Al no restablecerse el servicio, el electricista procede a verificar y encuentra mal conectado el tablero...verificamos que todo volvió a la normalidad cuando nuestro electricista desconectó el cable celeste..."*; en consecuencia entiende que queda evidenciada la manipulación del tablero de protecciones por personal ajeno a la Distribuidora, incumpliendo lo previsto en el Régimen

de Suministro para los Servicios Prestados por EDESA S.A., cuyo art. 2º inc. e) transcribe.

Que por otra parte, advierte que la documentación aportada por el usuario en carácter de factura y presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma no surgen detalles técnicos 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.

Que dicho todo esto, sostiene 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. Advierte que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 3/5/23 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante mayo de 2023. Por otra parte, los reclamos telefónicos e incidencias del 3/5/23 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que seguidamente, mediante DSCE 721/23 (1/8/23) remite documentación relativa a las tareas realizadas en el suministro en el marco del expediente de la referencia (fs. 24/26).

Que tomada la intervención correspondiente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, a fs. 31/32 se agrega el pertinente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Gerencia señala que procedió a verificar que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, indica que se constató en las bases de datos de dicha Área que en la fecha y horas especificadas en el reclamo se realizó un corte programado por tareas de repotenciación del CT SA0381 de 315kva a 400kva, planilla (fs. 30). Por otro lado menciona, tal como lo advierte la Distribuidora, que el usuario manifestó en su nota que dio origen al reclamo que *"al no restablecerse el servicio, el electricista procede a verificar y encuentra mal conectado el tablero...verificamos que todo volvió a la normalidad cuando nuestro electricista desconecto el cable celeste"*. En consecuencia, subraya que queda en evidencia la manipulación del tablero de protecciones por personal ajeno a esa Distribuidora. En tal sentido, informa que el Régimen de Suministro para los servicios prestados por EDESA S.A. en su art. 2° inc. e) establece que *"cuando el usuario advirtiera que las instalaciones de la Distribuidora (incluyendo medidor),*

comprendida entre la conexión domiciliaria y el primer seccionamiento posterior a la salida del medidor, no presentan el estado habitual, y/o normal deberá comunicarlo a la Distribuidora en el más breve plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por si o por intermedio de terceros".

Que continúa manifestando la Gerencia de Energía Eléctrica que no resulta menor resaltar que el usuario aportó documentación en carácter de presupuesto e informe técnico, donde describen los elementos dañados y su costo, pero no surge de la misma los detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que por todo ello, la mentada Gerencia concluye considerando que EDESA S.A. no debe responder por los daños denunciados.

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. 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 a más de ello, resulta indispensable destacar lo establecido en el art. 2° inc. e) del Régimen de Suministro establece, entre las obligaciones del titular del servicio, la siguiente: *"Cuando el usuario advierta que las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA (incluyendo el medidor), comprendidas entre la conexión domiciliaria y el primer seccionamiento posterior (tablero a usuario) a la salida del medidor, no presentan el estado habitual, y/o normal deberá comunicarlo a LA DISTRIBUIDORA en el más breve plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por si o por intermedio de terceros. En cualquier oportunidad en que el usuario advirtiera la violación o alteración de alguno de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento de LA DISTRIBUIDORA"*

Que en el caso de marras, se advierte que es el propio usuario quien manifiesta haber manipulado la conexión –a través de su electricista- una vez que constató que el suministro no se había restablecido luego de las tareas ejecutadas por EDESA S.A. (adjuntando fotografías a fs. 4), todo ello en expreso incumplimiento a lo establecido en art. 2° inc. e) del Régimen de Suministro. En consecuencia, a la luz de la normativa citada y atendiendo a los términos del informe de la Gerencia de Energía Eléctrica transcriptos ut supra, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario, por cuanto no existen en las presentes actuaciones hechos que puedan imputarse a la Distribuidora en orden a responder por los daños denunciados.

Que sin perjuicio de ello, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente. Vale advertir que en oportunidad de brindar la respuesta al reclamo N° 651549 interpuesto

por el usuario, a través de DSC 6430/2023, la Distribuidora fundamenta su rechazo invocando la ausencia de incidencia y de otros reclamos por daños, entendiendo que se trataría de un hecho aislado por el que no debe responder, lo cual es rectificado ante el ENRESP mediante DSCE 697/2023, tal como se transcribió ut supra. Es en esta última nota remitida a este Organismo de Control donde se encuentran los fundamentos para rechazar el planteo de daños presentado por el Moto Cabrera S.A., los cuales no fueron manifestados ante el usuario.

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...".*

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 al usuario 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 del usuario, equivalente a un mes de consumo calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **846 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3030360 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 el usuario, la firma Moto Cabrera S.A. (Titular del suministro: Creciendo S.R.L.), tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-59501/2023; 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 del usuario, consistente en una multa de **846 KWh (ochocientos cuarenta y seis kilovatios/hora),** valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3030360 y la tarifa vigente al momento de notificación de la 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; 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

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 PUBLICOS