Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00565/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-59110/23, caratulado "VACA ÁNGELA – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 23/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 589027 efectuado el día 15/3/23 ante la Distribuidora por la Sra. Ángela Vaca (NIS 5046289), domiciliada en calle Emilio Bustamante N° 1530, B° 17 de Octubre de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán; quien manifiesta que en fecha 13/3/23, a horas 21:46 aproximadamente, se le dañaron 1 (un) aire acondicionado Split de 4500 frigorías marca Sense frío calor y 1 (un) aire acondicionado Split marca Atma de 6000 w frio/calor (cuyos detalles obran en Declaración Jurada de Daños obrante a fs. 3).

Que frente a ello, EDESA S.A. notifica a la usuaria (15/3/23) 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. 4).

Que la Distribuidora responde al reclamo Nº 589027 mediante Nota DSC: 3873/23 (28/4/23), informándole que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0291, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON15 Distribuidor Matadero 2 (fs. 5/6).

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. Indica que a más de ello, se realizó una verificación en el Sistema Informático de Incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario *"(...) es decir, interrupciones de energía originadas en fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del distribuidor mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. 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 (...)*".

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 23/5/23, la Sra. Vaca presenta su disconformidad reiterando los términos de su reclamo y señalando que en dicha fecha hubo problemas de tensión y cortes durante horas hasta la madrugada.

Que a fs. 10/13 rola Nota DSCE N° 507/2023 (1/6/23) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº 589027. En la misma, rectifica lo informado a la usuaria mediante nota DSC 3873/2023 donde, por un error involuntario, se le manifestó que no se registran incidencias ocurridas en la fecha y horario denunciados, cuando en realidad se produjo un corte de energía, registrado como Caso N° 251039, detectado a las 22:07 horas y normalizado a las 00:45 horas del día 14/03/2023. En esta ocasión se normalizó fusible de Media Tensión Fase S. Advierte que los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Indica que al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que en respaldo a lo indicado, señala que el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0291, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se usuarios alimentados por el ON15 Distribuidor Matadero 2, siendo ello un indicador más de que en la fecha en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Destaca que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 335 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 usuarios"* (Res. ENRESP N° 791/15). Ante tal situación, considera que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, 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 15/3/23 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; no obstante haber sido informado al efecto al momento de efectuar el reclamo. Por tal motivo, entiende que la usuaria 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 cavado del reclamo, destacando que dicho requisito está resaltado en la declaración jurada de fecha 23/2/23 (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 13/3/23 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante marzo de 2023. Por otra parte, los reclamos telefónicos e incidencias del 13/3/23 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, se agrega el pertinente informe a fs. 18. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, informa que concretaron las consultas correspondientes en las Bases de Datos de Incidencias en MT, y en los Centros de Transformación e individuales, para la fecha denunciada (fs.14), corroborando que la usuaria se alimenta del Centro de Transformación OA0291 con 395 usuarios (fs.13). Advierte que en el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios. Indica que este hecho se verifica en la planilla adjunta de Daños de Artefactos (fs.14), en donde no se detectaron otros reclamos. Por otro lado, se realiza una consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del ON15 Distribuidor Matadero 2, verificando la ausencia de otros usuarios afectados (fs. 15).

Que continúa expresando la mentada Gerencia que verificó en la base de datos que en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como Caso N° 251039 (fs 16), detectado a las 22:07 horas y normalizado a las 00:45 horas del día 14/03/2023. En esta ocasión se normaliza fusible de Media Tensión Fase S, lo cual podría ocasionar variaciones de la tensión.

Que informa asimismo, que la usuaria no aporta un presupuesto y/o factura sobre el equipamiento afectado, en la que se describa el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos. Este hecho, señala, impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que por todo lo expresado, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye manifestando que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo.

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 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 no que no hay 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. Vaca, 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. Se advierte que si bien la Gerencia Eléctrica manifiesta que la Incidencia registrada en la

fecha denunciada por la usuaria podría ocasionar problemas de tensión, atendiendo a que no existen reclamos de daños de los restantes 394 usuarios y a que la usuaria no aportó la documentación técnica requerida, no es posible responsabilizar por los daños a la empresa en cuestión.

Que sin perjuicio de ello, y atento a que, tal como lo reconoce la propia Distribuidora en DSCE 507/23 se informó erróneamente en Nota DSC 3873/23 que no se había producido incidencia alguna para la fecha y hora denunciada, cuando en realidad efectivamente se produjo un corte de energía, registrado como Caso N° 251039, detectado a las 22:07 horas y normalizado a las 00:45 horas del día 14/03/2023, corresponde evidenciar que el tratamiento del reclamo planteado por la usuaria no se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que ello así, cabe subrayar 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 4º 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 Nº 6.819 y los artículos 41 inc. d), y 42 de la Ley Nº 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, **794 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5046289 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 Nº 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. Ángela Vaca, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59110/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: 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, **794 kWh** (setecientos noventa y cuatro kilovatios/hora) valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5046289 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 3º: 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.MARCELO CARECCHIO
A/C GERENCIA JURIDICA
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A CARGO DE LA SECRETARIA GENERAL

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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