Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

VISTO: 00759/24

El expediente Ente Regulador Nº 267-60344/23, caratulado "MEDINA RAQUEL – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 26/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 661670, efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Raquel del Valle Medina en fecha 1/9/23, con domicilio en Ruta N° 33, Casa N° 10, B° Metán Viejo la localidad de Metán (ramoncitomedina@gmail.com); quien reclama que el día 22/7/23 -a hs. 11.27 aproximadamente- sufrió el daño de un centro musical marca LG modelo CJ720W (fs. 1/4).

Que frente a ello, EDESA S.A. notifica a la usuaria (4/9/23) 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. 8).

Que posteriormente, en fecha 12/9/23 la Distribuidora responde a la usuaria a través de Nota DSC 8542/2023. En la misma, informa que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA4580, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ME21 Distribuidor Rosario A. Indica que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call

Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. Advierte que, no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que el día mencionado, se produjo un corte de energía registrado como Caso N° 256473, desde las 11:26 hasta las 11:29 horas, al producirse *"(...) el Desenganche Automático del Reconectador, 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 sobre corrientes 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 continúa informando EDESA S.A. que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA4580, no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el ME21 Distribuidor Rosario A, lo que sería 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 30/10/23, la Sra. Medina presenta su disconformidad, reiterando los términos de su reclamo y señalando problemas económicos para afrontar la reparación del artefacto dañado.

Que a través de Nota DSCE 1026/23, la empresa remite al ENRESP los antecedentes vinculados al reclamo de la referencia. Informa que el mismo fue analizado, tramitado y sustanciado en tiempo y forma, de conformidad con lo normado en ese entonces por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios

por Anomalias en los Servicios de Distribución de Energía Resol, ENRESP 913/15". Indica que el día 12/9/23 *"(...) mediante DSC 8542/2023 remitida a la casilla de correo ramoncitomedina10@gmail.com, la usuaria fue formalmente notificada que el reclamo en cuestión deviene improcedente, y que contaba con un plazo de 30 (treinta) dias para presentar su DISCONFORMIDAD (...)".* Advierte que, no obstante ello, recién en fecha 30/10/2023 la usuaria interpuso mediante nota la Disconformidad ante la Prestadora, por lo que la vía administrativa se encontraba ya agotada, dado que la reclamante dejó perimir los plazos legales previstos en el art. 7° de la Resolución ENRESP 913/15, circunstancia sobre la cual se encontraba debidamente notificada. Por ello, concluye que no resulta factible hacer lugar a lo solicitado por la reclamante, solicitando al ENRESP el rechazo del reclamo de referencia por EXTEMPORÁNEO, *"(...) al no verificarse incumplimientos por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente, y al no "encontrarse acreditados los elementos necesarios para acreditar la responsabilidad de la distribuidora frente al daño objeto del presente" (Resol. ENRESP 549/17), ello a los efectos de evitar incumplimientos que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daños (...)"*

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP del ENRESP para su intervención, a fs. 34 se agrega el informe pertinente. En el mismo analiza las actuaciones e indica 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 corroborando que la usuaria se alimenta del Centro de Transformación MA4580 con 18 usuarios (fs. 14). Señala que en el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, esta podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios. Advierte que este hecho se verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos por la totalidad del Distribuidor ME21 Distribuidor Rosario A, verificando la ausencia de otros Usuarios afectados (fs.16). Asimismo, indica que la reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico que permita establecer la relación causa efecto entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora a pesar de haber sido notificada al efecto. Por último, advierte que la disconformidad fue interpuesta extemporánea y por tal motivo Edesa procede a desestimar el reclamo. Por todo lo expresado, la Gerencia de Energía

Eléctrica entiende que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica considera que corresponde tener presente lo establecido por la Res. Nº 913/15 "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios" en lo atinente al Tratamiento de Reclamos (procedimiento y plazos). Así, el art. 7° de la mentada Resolución establece: *"7.1.- Presentado un reclamo ante la Prestadora, ésta debe informar inmediatamente al Usuario el número asignado, por el mismo medio en que se realizó la presentación. En el caso de reclamos realizados en forma personal, la Prestadora deberá entregar en el mismo acto una constancia escrita con los datos asignados al reclamo (...) La Prestadora deberá tramitar, resolver y notificar al Usuario fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. (...) En el mismo acto de notificación, se deberá informar al Usuario el derecho de recurrir, en caso de disconformidad con la resolución adoptada, en un plazo de treinta (30) días y ante la misma Prestadora, la cual deberá remitir las actuaciones al ENRESP dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la misma; pudiendo elevar conjuntamente con las actuaciones respectivas, una contestación a la disconformidad deducida por el Usuario (...)".*

Que se advierte que en el caso de marras, la usuaria efectuó su reclamo por daño de artefacto en fecha 1/9/23. Frente a ello, la Distribuidora remitió la respuesta pertinente el día 12/9/23, informando en la misma a la usuaria sobre su derecho a presentar disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo, y los plazos al efecto.

Que dicho esto, surge de las presentes actuaciones que la usuaria presentó su disconformidad en fecha 30/10/2023, dentro del plazo reglamentario, en atención a que los días, 13, 14 y 15/9/23 y 13 y 16/10/23, de acuerdo los calendarios de feriados provinciales y nacionales vigentes, 0no resultan hábiles.

Que ahora bien, resulta imprescindible destacar, a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por la usuaria, que 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 no existen reclamos por daños de los restantes usuarios que se abastecen de la red de la usuaria y que la Sra. Medina no aportó un informe técnico que permita establecer la relación causa efecto entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora a pesar de haber sido notificada al efecto, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria, 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. Cabe advertir que en el caso, aún cuando se verifica la existencia de una incidencia identificada como Caso N° 256473, desde las 11:26 hasta las 11:29 horas, al producirse *"(...) el Desenganche Automático del Reconectador, al actuar sus protecciones de norma (...)"*, del informe de la Gerencia Eléctrica se desprende que *"(...) las protecciones de sobrecorriente están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobre corrientes 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 (...)"*.

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. Raquel Medina, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-60344/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: 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