Salta, 31 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01030/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61642/2024 caratulado: "HEIT MARÍA ÉRICA/ ALDERETE GLADYS ESTELA - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; el acta de directorio Nº 35/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuado el día 27/03/2024 ante este Organismo por la Sra. Érica Heit (titular del suministro la Sra. Gladys Estela Alderete) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Manzana 531b Nro. Casa 17 El Huayco Et Iv 177 Viv Salta, correspondiente al suministro NIS 5110755, quien manifiesta que ya realizó reclamo N°697860 ante EDESA S.A. y no le brindo solución a sus reiterados reclamos. Expresa que el día 27/02/2024 a horas 20:00 aproximadamente, sufrió una baja de tensión en B° Huaico que produjo la quema de 2 artefactos, una play 4 y una computadora. Solicita una pronta solución. Adjunta presupuestos, ello conforme surge de fs.01/05.

Que a fs. 06 en fecha 04/04/2024, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, quien remite nota a EDESA S.A. a efectos de correrle traslado con las copias pertinentes de la disconformidad del usuario por el plazo reglamentario de 5 (cinco) contados a partir de la recepción de la presente para que remita al Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. (Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que cabe hacer mención que, la usuaria realizó en fecha 29/02/2024 a través del correo electrónico ignapheit@gmail.com reclamo ante EDESA S.A. por una baja de tensión el día 27/02/2024 reclamando compensación por los artefactos dañados.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en fecha 02/03/2024 le informa al usuario los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días hábiles de recepcionada la

presente, para regularizar, ello conforme Art. 3.2 de la Resolución ENRESP 1200/2023), fs.03.

Que seguidamente, en fecha 23 de Abril de 2024, EDESA S.A. remite nota DSC :4011/2024 a la usuaria con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado, conforme surge de fs.14 informando que, el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA2731 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ12 Distribuidor Avenida Bolivia. Agrega que, en la fecha indicada no se registran reclamos en los Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo.

Asimismo, indica que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registraron incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados; destacando que "*(…) no se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las 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 continúa su misiva señalando que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA2731no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CJ12 Distribuidor Avenida Bolivia. Entiende que ello es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por todo lo antes dicho, EDESA S.A. considera 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 señala la Prestadora que, el daño reclamado puede estar relacionado con las descargas atmosféricas (rayos) de la tormenta que se desarrolló en la noche del 27/02/2024, es decir por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos etc. próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de Tv por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas

al interior de la instalación provocando daños en los artefactos) o por aumento del potencial de tierra. 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 acto seguido, mediante nota DSCE Nº 626/2024 de fecha 20/05/2024 obrante a fs. 07/20, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado respecto del reclamo de la referencia, reiterando y ratificando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la usuaria mediante nota DSC: 4011/24.

Que agrega la Prestadora que, la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados con el evento de las descargas atmosféricas. Por lo que considera la Empresa que, se trata de un caso aislado sin relación con el Servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenas EDESA S.A.

Que a fojas 22 en fecha 27/05/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Usuarios del Ente Regulador, la misma procedió a remitirle nota a EDESA S.A. solicitándole que a fin de despejar dudas sobre la puesta tierra del CT SA2731, que realice la verificación de la resistencia de dicha PAT, la misma se acordará y realizará en conjunto con personal técnico del ENRESP.

Que seguidamente en fecha 11/06/2024 retoma intervención la Gerencia Usuarios del Ente Regulador la cual emite el correspondiente informe, expresa en primer lugar que, el suministro perteneciente al Usuario, se alimenta de las instalaciones indicadas (fs. 12). Asimismo, aunque no se registraron incidencias, y en relación al informe técnico que indica que el daño se produce por variaciones de tensión, puede que sea originada por fallas transitorias de corta duración, tal es el caso de una descarga atmosférica (rayo), el cual, motivado por el efecto de la referencia, involucra un potencial riesgo (Sobretensión) de importancia en algunos de los suministros atendidos por dicha red.

Que hace notar la citada Gerencia que, basados en los hechos generados por la naturaleza (tormenta eléctrica), como lo menciona la Distribuidora (fs. 19 y 20), se advierte que, cuando cae un rayo en una instalación eléctrica siempre buscara el camino de más baja impedancia y por el que circulara hasta tierra, es decir que, cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación

del potencial de tierra, generando una sobretensión en la zona de influencia. Atento a ello, las redes de la Distribuidora, basadas en las normas prevén como protección contra las sobretensiones de origen atmosférico la instalación de descargadores en las líneas de MT y subestaciones MT/BT, los cuales deben mantenerse operativos y con sus puestas a tierra con valores de resistencia dentro de los límites establecidos por norma AEA 92305.

Que en este contexto, la Gerencia actuante procedió a inspeccionar "in situ" la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del Usuario (SA2731) en conjunto con personal de EDESA SA, pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores superiores a lo que indica la normativa (AEA 92305) como lo evidencia el Acta de Verificación (fs.23). Es así que, ante tal situación, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto pudo ocasionar el daño reclamado.

Que finaliza la Gerencia de Usuarios del ENRESP expresando que, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo y teniendo en cuenta la documentación aportada por el reclamante debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de esta y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, 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. 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 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 Nº 1200/23)** establece en el **Art. 3. REQUISITOS A LOS FINES DE LA**

INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS. 3.1. *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. (Resoluc. 913/15), 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." Por su parte el Art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS 5.1.a) de la Resoluc. 913/15 establece: "En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) días de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA: a) Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la Prestadora. [...] d) La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que sobre estas bases 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. Frente a ello, cabe hacer mención que, la usuaria presentó presupuesto técnico, en la describe que el artefacto se dañó por problemas de alta tensión. Sin perjuicio de ello, la Gerencia de Usuario del ENRESP expresó que, tras la inspección "in situ" se corroboró que las mediciones arrojaron valores superiores a lo que indica la normativa (AEA 92305) , ello conforme lo evidencia el Acta de Verificación obrante a fs.23, ante tal situación la sobretensión que se produjo en el evento pudo ocasionar el daño reclamado, es por ello que, considera que se encuentra probada relación causa-efecto entre dicho servicio de energía a cargo de ésta y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3° inicio e) del Régimen de Suministro.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador de los Servicios Públicos entiende que, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Érica Heit (titular del suministro la Sra. Gladys Estela Alderete) por los artefactos denunciados en el reclamo de fecha 29/02/2024, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de 1 (una) PC Escritorio y 1(una) Soni PlayStation 4- Slim 500Gb- Standar, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma 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 .

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 4011//2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 29/02/2024 y respondido en fecha 23/04/2024, esto es cincuenta y cuatro (54) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador N° 1.200/23,** la cual establece *"... La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento*

que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.".

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11.1**: "*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 presente Reglamento".* En consecuencia, corresponde **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 de **172 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5110755** al momento de notificación de la presente 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.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a 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 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria Sra. Érica Heit (titular del suministro la Sra. Gladys Estela Alderete), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61642/2024; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de 1(una) PC Escritorio y 1(una) Sony PlayStation 4- Slim 500Gb-

Standar, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo; 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 3°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria consistente en una multa de **172 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5110755** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

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

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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