Salta, 31 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01039/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61344/2024, caratulado: "DÍAZ SILVANA MARIELA- RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; Acta De Directorio Nº 35/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°692112 efectuado en fecha 12/01/2024 ante EDESA S.A por la Sra. Silvana Mariela Díaz, en adelante usuaria reclamante, con domicilio en calle Psje. Manzana A Nro. Casa 24 San Expedito Orán, San Ramón De La Nueva Orán, correspondiente al NIS 5266113 quien reclama que en fecha 09/01/2024 a horas 09:40 aproximadamente se le daño un aire acondicionado Philco Split de 3000 frigorías. Acompaña junto con su reclamo un informe técnico de "M y R SERVICIOS S.R.L.", todo ello conforme surge de fs. 01/04.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa en fecha 16/01/2024 a la usuaria 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 913/15 fs.07.

Que posteriormente, en fecha 21 de febrero de 2024, EDESA S.A. remite nota DSC :1771/ 2024 con idéntica fecha de recepción conforme surge de fs.07, rechazando el reclamo de la reclamante en cuestión debido a que, no se registran incidencias en la fecha y horario declarados, ni otros reclamos por daños de artefactos en suministros abastecidos por las mismas instalaciones que las de la reclamante. Asimismo, informa a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que de fs. 09 en fecha 23 de febrero de 2024 rola disconformidad de la usuaria ante la respuesta brindada por EDESA S.A., expresa que, el día de la fecha

indicada hubo cortes de luz en todo Orán, toda vez que se encontraba en el banco y no había sistema.

Que en fecha 04/03//2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 242/2024 a este Organismo conforme obra a fs. 11/13 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en nota DSC 1771/2024, aclara que, en el Centro de Transformación antes mencionado, abastece a otros 218 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 la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto y/o informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos de los objetos reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Así las cosas, señala 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 Nº 1200/23 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 finaliza la misiva EDESA S.A. considerando 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 entere el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs.19/20 en fecha 12/03/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresa que, se concretan las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha y hora denunciada 09/01/2024, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al

suministro; y, del mismo modo, tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan el mismo. Agrega que, el suministro de la Usuaria se alimenta del Centro de transformación OA4422 conjuntamente con 252 Usuarios, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor ON10 Zenta, el cual alimenta a un total de 1.689 Usuarios; en el supuesto de anormalidades de tensión con origen en la red de distribución externa, de una magnitud capaz de afectar los artefactos reclamados, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios, hecho que no se verificó como lo funda la planilla adjunta (Daños de artefactos, fs. 15 a 18), constituyendo la Usuaria el único caso por daños registrado.

Que manifiesta la citada Gerencia que, no se registran otros reclamos telefónicos por problemas técnicos en baja tensión de Usuarios pertenecientes al mismo Centro y para la fecha y hora de suceso del supuesto evento dañoso.

Que destaca la mentada Gerencia que, en este caso, la Reclamante aporta un informe técnico (fs. 04), del cual no se refiere la posible causa del origen del daño, resultando ser simplemente descripción sobre los trabajos a realizar, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y, por ende, determinar las responsabilidades correspondientes.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestado 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 reclamo.

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 la usuaria, expresa que, resulta aplicable al presente caso 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 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 N° 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 corridos 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 acreditar identidad con su número de documento y constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real, detallando calle, número, localidad, código postal. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico la cual en caso de ser aportada será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal.- 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 / Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.-*. En el mismo sentido el **art 5.3**. (Resolución. ENRESP N° 1200/23), 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 Resolución ENRESP N° 1200/23 establece: *En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días corridos de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA: 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, si bien la usuaria presentó un informe técnico conforme surge de fs.04, el mismo no describe el alcance de los eventuales daños ni surge detalle técnico de los daños reclamados y la relación con la calidad del producto técnico brindado por EDESA S.A., siendo que la Prestadora informó a la usuaria de los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días para que cumplimente según fs.07. Es por ello que, en el caso de marras y a la luz de las normas precedentemente señaladas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo , que expresó que no se encuentra probada la necesaria relación causa- efecto entre el servicio y el daño denunciado por la usuaria y el resarcimiento solicitado, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Silvana Mariela Díaz, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño material de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 1771/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 12/01/2024 y respondido en fecha 21/02/2024, esto es cuarenta (40) 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 N° 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 **145 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5266113** 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 en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Silvana Mariela Díaz y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea por parte de la Distribuidora.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

01039/24

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Silvana Mariela Díaz; tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61344/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria consistente en una multa de **145 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5266113** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el art. 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 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