Salta, 09 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01086/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-58706/23, caratulado "CARDOZO GABRIELA DE LAS MERCEDES – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – PROBLEMAS DE TENSIÓN"; el Acta de Directorio Nº 37/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la presentación efectuada ante este Ente Regulador –en fecha 18/4/23- por la Sra. Gabriela de las Mercedes Cardozo (NIS 3105536), con domicilio en calle Gorriti N° 69 de la ciudad de Salta (correo electrónico gdlmcardozo@gmail.com); quien adjunta Declaración Jurada por Cambio de Tarifa, y manifiesta haber hecho reiterados reclamos por cortes de luz, bajas de tensión, daños de artefactos y subsidios, sin que se les hubiera hecho lugar, a pesar de su condición de persona con discapacidad. Solicita se instale un dispositivo de control de tensión en su suministro por 30 días, *"(...) no sólo por horas o escasos días (...)"*. Entiende que de esa forma se podrá verificar lo que denuncia hace años (fs. 1/2).

Que en fecha 20/4/23 la Gerencia de Usuarios del ENRESP corre traslado a EDESA S.A. de la presentación de la usuaria a efectos que, en el plazo de 5 días, remita la totalidad de las actuaciones vinculadas, en el marco del Reglamento para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP N° 913/15) (fs. 3).

Que a fs. 4/5 se agrega DSCE N° 259/2023, mediante la cual la Distribuidora contesta el traslado efectuado, informando en primer lugar, con respecto a la queja por suba y baja de tensión, que EDESA instaló (por pedido del ENRESP, en el marco de Expte. 267-56755/22), un equipo registrador en el NIS 3105536, desde el 03/10/22 hasta el día 11/10/22, arrojando como resultado que los perfiles de tensión se

encuentran dentro de los parámetros de norma. En tal sentido, indica que se procedió a enviar una respuesta a la usuaria (DCS 4161/23), en la que, además de informar los resultados de la registración antes referidos, *"(…) y en vista a la crítica de la existencia de "masivos cortes de servicio", se detallaron todas las incidencias ocurridas en el ámbito del SA0118 desde el periodo Agosto/22 hasta Abril/23 (…)".* Advierte que el detalle enunciado da cuenta que la mayoría de las incidencias de larga duración ocurridas, se verificaron a nivel de instalaciones de la transportista, donde EDESA no posee injerencia en punto a la operación y mantenimiento, esto es: *"(…) Incidencia 241921 (205 minutos); Incidencia 241932 (126 minutos); Incidencia 251132 (68 minutos); e Incidencia 249080 (132 minutos) (…)".* Advierte que, adicionalmente, se remitió a la Sra. Cardozo una respuesta identificada bajo DSC 4296/23, donde se explicó el tratamiento otorgado al daño de artefactos tramitado por reclamo N° 416646, con respuesta *"(…) verificado por EDESA mediante nota DSC 2447/22 y que incluso cuenta con Resol. ENRESP N° 361/23 (…)".* En cuanto a la negativa de otorgamiento de subsidio planteada, indica que se le informó a la usuaria que la misma fue resuelta mediante Res. ENRESP N° 2112/21. Por último, advierte que se le aclaró a la presentante que, a partir de la declaración jurada enviada en fecha 17/4/23, se realizarán las modificaciones en el sistema respecto a la condición de IVA declarada con anterioridad, recategorizándola como consumidor final.

Que a fs. 6/7 se agrega correo electrónico de la usuaria a la Distribuidora a través de la cual la usuaria presenta la Declaración Jurada por cambio de tarifa, en idénticos términos a la presentación efectuada ante este ENRESP a fs. 1.

Que a fs. 8/11 se agrega DSC 4161/23 (remitida por la Distribuidora a la usuaria en fecha 9/5/23) en respuesta a la presentación efectuada ante este ENRESP. En la misma, en atención a su reclamo por constantes cortes y reiteradas bajas de tensión informa que su suministro se alimenta del Centro de Transformación SA0118 salida 02, ubicado a 180 m. Indica que procedió a verificar en el sistema de incidencias, y detalla las ocurridas desde el mes de agosto/22 a la fecha. Asimismo, informa que en el mes de octubre, en el marco de las actuaciones que tramitan bajo Expte. N° 267-56755/2022 el Ente Regulador solicitó la instalación de un equipo registrador para control de calidad de producto, arribando a resultados correctos (adjunta medición realizada).

Que a continuación se agrega DSC 4296/23 (12/5/23) a través de la cual la Distribuidora responde lo referido por la usuaria en materia de daño de artefactos y

subsidios en su presentación del 17/4/23. En primer lugar, y respecto a los daños y perjuicios mencionados por la señora Cardozo advierte que, por las características de los artefactos, *"(…) se trata del reclamo N° 416646, en donde se declaró que por incidencia en el servicio eléctrico se vieron afectados aparatos por los cuales se brindan las prestaciones de Claro y Cable Express. Dicho reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por esta distribuidora en tiempo y forma de conformidad con lo normado por el Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía (….) En la misma nota donde se informó la procedencia del reclamo, se comunicó que enviaríamos a nuestro técnico con la orden de trabajo N° 259, quien realizó el diagnóstico estipulado , y nos notificó lo siguiente: "La usuaria presentará facturas por las reparaciones en cuestión. Hasta la fecha no ingresó por el reclamo ningún comprobante para reintegro (…)".* Por otro lado, y en lo relativo a la negativa de subsidio aludida por la usuaria destaca que el Estado Nacional y el Gobierno de la Provincia de Salta implementaron los beneficios de la tarifa social y del subsidio por indigencia para los usuarios que tengan dificultad para afrontar el pago del servicio, y *"(…) los mismos se brindan a través del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ENRESP), quien es el encargado de aprobar y otorgar dicho subsidio a aquellos usuarios que cumplimenten con los requisitos exigidos a tal fin (…)".* Continúa EDESA S.A. informando que el ENRESP, mediante Res. N° 2112/21 (tramitada bajo Expte. N° 267-53713/21), no hizo lugar a la solicitud de reconsideración de subsidio presentada por la Sra. Cardozo, transcribiendo la parte resolutiva del instrumento citado. Por último, y en lo que respecta al planteo de la condición fiscal del suministro le recuerda que el día 11/3/21, vía correo electrónico, presentó un certificado de inscripción ante AFIP como Monotributista Social ventas, y en consecuencia, se le cambió la categoría fiscal ante el IVA. No obstante ello, advierte a la usuaria que a partir de la Declaración Jurada enviada el 17/4/23 se realizaron las modificaciones pertinentes como consumidor final.

Que a fs. 15 vta. y 16 rola copia de Res. ENRESP N° 2112/21 a través de la cual no se hizo lugar a la solicitud de reconsideración de subsidio planteado por la usuaria.

Que a fs. 17 se agrega reclamo N° 416646 (4/3/22) en el que la Sra. Cardozo manifiesta que en fecha 2/3/22 se le dañaron *"(…) WIFI VARIOS DE EMPRESA CLARO, WIFI VARIOS DE EMPRESA CABLE PRESS, ALARMAS VARIAS, FOCOS*

VARIOS, CARGADORES DE CELULARES VARIOS DISPENSER DE AGUA DE LA EMPRESA AQUA ETC ETC ETC (...)". A continuación la empresa, mediante DSC 2447/22 (fs. 18), responde al reclamo de la usuaria informándole que enviará al técnico Eduardo Liendro con la Orden de Trabajo N° 259 para la revisión de los artefactos declarados y de corresponder realizar la reparación a reconocimiento de dichos artefactos. Aclara que esto *"(...) no implica reconocimiento por parte de EDESA, es en cumplimiento del artículo 5.1. a) de la resolución 913/15 (...)"* y que *"(...) en caso de ser atribuido los daños al servicio prestado por esta Distribuidora, procederemos conforme a lo estipulado en el Régimen de Suministro en su art 3º Derechos del Titular, inc e) Resarcimiento por Daños (...)"*, que transcribe. Asimismo solicita, de haber reparado dichos daños con anterioridad a la respuesta dada por la empresa, que la usuaria presente la factura original correspondiente que acredite tal situación a fin de proceder a su verificación y, de corresponder, a su posterior reintegro (28/3/22). De la orden de trabajo obrante a fs. 20 se desaprende que *"(...) se llamó a cliente. Presentará factura (...)".*

Que a posteriori se adjunta copia de Res. ENRESP N° 361/23 que rechazó el planteo de disconformidad relativo al reclamo de facturación elevada y daño de artefactos efectuado por la usuaria oportunamente (fs. 21 vta. y 23).

Que a través de DSCE 450/23 la Distribuidora remite a este ENRESP la disconformidad interpuesta por la usuaria en fecha 15/5/23 cuestionando el accionar de la empresa frente a sus numerosos reclamos.

Que a continuación la Gerencia de Usuarios remite las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica manifestando que la usuaria solicita se instale un equipo registrador ya que continúa con problemas de corte de energía y baja tensión. A fs. 28 esta última Gerencia remite nota a EDESA S.A. informando que atento al reclamo realizado se solicitó a esa Concesionaria la instalación de un equipo registrador en la red de baja tensión desde donde se alimenta el suministro identificado con el número 3105536. Advierte que la medición se efectivizó entre los días 30/05/2023 al 06/06/2023, habiendo constatado que la tensión de servicio se encuentra fuera de los parámetros permitidos en el Contrato de Concesión. En orden a ello requiere se realice una revisión integral a fin de identificar la causa que ocasiona el problema de tensión que afecta la

zona de la usuaria de referencia y se dé una solución definitiva en un plazo no mayor a diez (10) días a partir de recibida la presente.

Que así las cosas, a fs. 30, a través de DS 331/23 la Distribuidora da curso a lo solicitado, informando que, con fecha 15/6/23 y bajo incidencia 255060 se realizó la conmutación de CT SA0118, del cual se alimenta la usuaria. Asimismo, indica que entre el 16 y el 23/6/23 se realizó la remedición correspondiente, arrojando valores correctos (Adjunta gráficos a fs. 31/32).

Que a continuación se agrega el correspondiente informe elaborado por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP (fs. 33). En el mismo, luego de verificar las instalaciones que alimentan al suministro de la usuaria señala, en primer término, que respecto a la quema de artefactos mencionada, la misma ya fue tratada en Expte N° 267-56755/2022. Destaca que se constató en la base de datos de la Gerencia que, en el periodo comprendido entre los días 1/10/22 y 23/5/23, se tiene registro de 6 incidencias ocurridas en las instalaciones que alimentan el suministro de la reclamante (244763, 242428, 242429, 243874, 251148 y 252021), las cuales se encuentran dentro de los valores admitidos por el Contrato de Concesión (fs. 34).

Que continúa expresando, respecto al reclamo por variaciones de tensión que se procedió a solicitar un equipo registrador (fs. 27), *"(...) que midió la tensión entregada en el suministro durante siete días continuos, dando como resultado PENALIZADO el informe adjunto (fs. 29) (...)"*. Por esta razón, la Gerencia de Energía Eléctrica remitió nota a EDESA S.A. a efectos que proceda a analizar y normalizar la red para solucionar los problemas de tensión que menciona la usuaria. Advierte que, a través de DS 331/23, la Distribuidora informa la solución del problema, adjuntando documentación que da cuenta de la normalización de los valores de energía suministrados. Indica que, en caso que se presenten nuevos problemas de tensión es recomendable que la usuaria efectúe el reclamo pertinente para darle el tratamiento correspondiente. Por último, la mentada área técnica, en lo que respecta a la solicitud de la Sra. Cardozo sobre la permanencia de treinta (30) días del equipo registrador para medir la tensión, señala que por normativa (Anexo II – Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Producto Técnico – Etapa 2 – Inciso N° 1 – generalidades) el periodo de medición está fijado en siete (7) días, por lo cual no es posible acceder a la citada solicitud.

Que con posterioridad, la Gerencia de Usuarios remite nota a la usuaria informando lo actuado por la de Energía Eléctrica, puntualizando que la remedición efectuada por EDESA arrojó valores correctos de tensión.

Que no obstante la Sra. Cardozo insiste manifestando su disconformidad, señalando que *"(…) me cambiaron el medidor para hacerme la prueba (…)"*.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde encarar su tratamiento distinguiendo las diversas cuestiones que hacen al mismo, a saber: el reclamo relativo a daño de artefactos, denegación de subsidios y problemas de tensión en el suministro.

Que en lo que se refiere al daño de artefactos planteado por la Sra. Cardozo, cabe señalar que este ENRESP, a través de Res. N° 361/23 (fs. 21/23) -a la que nos remitimos por razones de brevedad- ya se expidió al respecto, rechazando la disconformidad de la usuaria; resolución que se encuentra firme y consentida por la usuaria al no haber presentado oportunamente recurso alguno. Asimismo, y en cuanto a la negativa de subsidios alegada por la usuaria, se advierte que este Organismo de Control emitió Res. N° 2112/21 en la que se expresó que *"(…) la solicitante no califica en un trámite normal por no alcanzar el puntaje mínimo para obtener el beneficio del subsidio, por poseer categoría tarifaria distinta de la residencial en los servicios sanitarios, incurriendo en causal de rechazo y/o baja del subsidio Resolución Ente Regulador 124/08 – Artículo 10- Inc. d (...)"* (fs. 15 (vta.) y 16).

Que así las cosas, y en atención a los problemas de tensión alegados por la Sra. Cardozo, cabe señalar que en el marco de las presentes actuaciones se efectuaron dos mediciones, a saber: **1)** entre los días 30/5/23 al 6/6/23 constatando que la tensión d servicio se encontraba fuera de los parámetros permitidos por el Contrato de Concesión, razón por la cual la Distribuidora fue debidamente penalizada (fs. 29), y; **2)** entre el 16 y el 23/6/23, luego de efectuar la remediación solicitada por la Gerencia de Energía Eléctrica, arrojando resultados correctos (fs. 30/32). Corresponde advertir lo manifestado por la mentada Gerencia en su informe a fs. 33 que, tal como lo establece el Contrato de Concesión (Anexo II – Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Producto Técnico – Etapa 2 – Inciso N° 1 – Generalidades), el periodo de medición está

fijado en siete (7) días, por lo cual no es posible acceder a la solicitud de la usuaria de instalación de un equipo de medición por el término de 30 días.

Que a más de ello, se subraya que, de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica, se constató en la base de datos propia que, en el periodo comprendido entre los días 1/10/22 y 23/5/23, se tiene registro de 6 incidencias ocurridas en las instalaciones que alimentan el suministro de la reclamante (244763, 242428, 242429, 243874, 251148 y 252021), las cuales se encuentran dentro de los valores admitidos por el Contrato de Concesión (fs. 34).

Que por último se advierte que la colocación de un equipo registrador no implica el cambio del medidor, no obstante lo cual, se le hace saber a la usuaria que la empresa se encuentra facultada, atendiendo a que el medidor forma parte de la unidad de afectación, a cambiarlo ya sea que para verificar si presenta anomalidades o en el marco de la modernización de sus instalaciones.

Que en consecuencia, de acuerdo a las constancias de autos y en especial el Informe efectuado por la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 33 corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la Sra. Cardozo.

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. Gabriela de las Mercedes Cardozo, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-58706/2023;

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. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA