Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00934/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60611/2023 caratulado: "DONAT ENZO RODRIGO S/ RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 31/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°655157 efectuado en fecha 11/07/2023, ante EDESA S.A., por la Sra. Emilce Nogales, (titular del suministro el Sr. Enzo Rodrigo Donat) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Laprida Nro. Tapa Medidor 1145 01 01 Nuevo Hogar 200 Viv Orán, San Ramón De La Nueva Orán, correspondiente al NIS 2041753 quien reclama que en fecha 12 de mayo debido a un corte de luz sin programar que hubo en la ciudad de Orán, dejó su lavarropas andando y cuando regresó el mismo ya no funcionaba y marcaba Error6. Solicita que considere su pedido, adjunta fotografías.

Que en fecha 25/07/2023, EDESA S.A. mediante correo electrónico, remite noto DSC 7012/2023 informando a la usuaria que se le dará tratamiento, al reclamo por Daños; de esta forma, se enviará al técnico de la empresa Refrigeración Oran con la Orden de Trabajo Nº 556 para la revisión del artefacto declarado y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto. Esto no implica reconocimiento por parte de EDESA, es en cumplimiento del artículo 5.1. a) de la resolución 913/15.

Que agrega la Prestadora que, en caso de ser atribuido los daños al servicio prestado por la Distribuidora, se procederá conforme a lo estipulado en el Régimen de Suministro en su Art 3º Derechos del Titular, inc e) Resarcimiento por Daños, el cual establece: "En el caso 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 evitados 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 solicita la Empresa que, de haber reparado dichos daños con anterioridad presente a través del correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar el original de la factura correspondiente que acredite tal situación para proceder a su verificación y de corresponder a su posterior reintegro. Dicha factura debe cumplir con los requisitos vigentes de la AFIP y estar emitida a nombre del titular del suministro y/o reclamante.

Que en fecha 01/11/2023 EDESA S.A. responde a la usuaria mediante nota DSC 10.407/2023 obrante a fs.05/06 informándole que, conforme respuesta emitida mediante nota DSC 7012/23, la distribuidora procedió a informarle la procedencia del reclamo; en la misma se comunicó que se enviaría al técnico de la firma Refrigeración Orán con la Orden de Trabajo N° 556 para la revisión de 1 (un) Lavarropas marca Excellent de 7kg, y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto, tal como lo establece el Art. 5 de la Resol. ENRESP 1200/23.

Que agrega la Prestadora que, el Servicio Técnico, realizó el diagnóstico estipulado, y comunicó la siguiente novedad: "No se pudo realizar revisación técnica, porque el lavarropas se encuentra con bisagras rotas y manguera de desagote rota, lo que impiden el encendido". Por tal motivo, consideramos que dicho daño es totalmente ajeno a esta Distribuidora, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de mi mandante, por lo tanto, no corresponde su reparación. En consecuencia, queda evidenciado que el presunto daño que presenta el artefacto en materia, no fue originado por una eventual anomalía en el suministro eléctrico.

Que expresa la Empresa que, ante el estado de cosas descripto, no resulta factible la reparación de dicho artefacto reclamado, y, rechaza el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición de los artefactos en cuestión en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

Que finaliza la misiva la Distribuidora, informando a la reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en fecha 29/11/2023, la reclamante manifiesta su disconformidad conforme surge de fs.13/14, solicita el arreglo de su lavarropas, toda vez que el mismo se encontraba funcionando perfectamente, antes de tantas subas y bajas de tensión que provocaron se dañe el motor. Agrega que, si bien al lavarropas le falta la bisagra, lo mismo lo utiliza como secarropas para cerrar la puerta y que no impida el correcto funcionamiento y la manguera del mismo es nueva y cumple con su función sin problema.

Que expresa la usuaria que, el técnico que envió la Empresa le quería cobrar $20.000 hace unos meses atrás para comprar la bisagra, y averiguó en mercado libre y estaba a $3.500, la diferencia era muchísima y el mismo técnico decía que si no le convenía hacer así el trabajo, él mismo, pudo comprobar que si había una falla eléctrica y no tenía nada que ver la manguera ni la bisagra, luego se retiró del domicilio y le manifestó la reclamante que no tenía los $ 20.000 para comprar la bisagra, a lo que el técnicos le respondió que le cobraría $10.000, le expreso la usuaria que trataría de conseguir un préstamo para pagarle y no apareció mas

Que finaliza la reclamante manifestando que, el técnico después mando el informe que el problema no era eléctrico, cuando estaba al tanto que si es así. Agrega que, el técnico antes de retirarse del domicilio dejo el lavarropas destapado, no sabe si le falta alguna pieza, porque estaba andando se retiró el técnico del domicilio y no apareció más y el lavarropas estaba sin tapa

Que finaliza la usuaria manifestando que, necesita una respuesta toda vez que lleva meses pidiendo una solución y no obtiene respuestas, agrega que realizará la denuncia en defensa del consumidor

Que mediante nota DSCE 1155/2023 de fecha 07/12/2023 obrante a fs. 15/17, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado sobre el reclamo de la referencia, expresa que, conforme a la respuesta emitida a la usuaria mediante nota DSC 7012/2023, la distribuidora informó la procedencia del reclamo; en la misma se comunicó que enviarían al técnico de la empresa Refrigeración Orán con la Orden de Trabajo N°556 para la revisión de: "un (1) LAVARROPAS marca EXELLENT de 7 Kg", y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto, tal como lo estableció el Art. 5 de la Resol. ENRESP 913/15.

Que continúa expresando la Empresa que, el Servicio Técnico procedió a realizar el diagnóstico estipulado, comunicando la siguiente novedad: "No se pudo realizar revisación técnica, porque el lavarropas se encuentra con bisagras rotas y manguera de desagote rota, lo que impiden el encendido". Por tal motivo, consideramos que dicho daño es totalmente ajeno a esta Distribuidora, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de mi mandante, por lo tanto, no corresponde su reparación. En consecuencia, queda evidenciado que el presunto daño que presenta el artefacto en materia, no fue originado por una eventual anomalía en el suministro eléctrico. Dicha novedad se informó a la usuaria mediante nota DSC 10407/2023 en fecha 01/11/2023.

Que expresa la Prestadora que, ante el estado de cosas descripto, no resulta factible la reparación de dichos artefactos, reclamados, por consiguiente, rechaza el pedido de resarcitorio por la reparación y/o reposición de los artefactos en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión. Añade que, luego de requerir información al técnico interviniente, no se pudo constatar la existencia de la situación irregular descripta por la usuaria.

Que en fecha 27 de diciembre de 2023 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual procedió a verificar en primer lugar que, el suministro perteneciente al Usuario se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de transformación OA0033, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del Distribuidor ON18. Resalta que, el reclamante no adjuntó a sus presentaciones una factura, presupuesto o documento donde especifica la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora

Que destaca la Gerencia actuante que, se constató en las bases de datos de la Gerencia, tanto en la fecha y hora especificada en el reclamo, no se tiene información acerca de incidencias ocurridas en las instalaciones que alimentan el suministro de la reclamante. Sobre el particular subraya que, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que no se generaron otros reclamos por daños de parte de los 236 usuarios servidos desde el CT.

Que agrega la citada Gerencia que, al no encontrarse el artefacto en condiciones mecánicas, ningún técnico podría corroborar el funcionamiento eléctrico del

mismo, sin perjuicio que fallas mecánicas como sensores, afecten partes eléctricas del artefacto.

Que concluye la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP considerando que, no se encuentra probada la necesaria relación causa - efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo

Que a su turno toma intervención la Gerencia Jurídica del ENRESP en el análisis de las presentes actuaciones, considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por la usuaria, 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° 913/15**) 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**. (Res. ENRESP. 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 Res. ENRESP. 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 ahora bien, una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, en especial, artículos 1°, 2°, 3° y 5°), permite concluir en que deben extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los mismos contengan todos los requisitos establecidos por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos, siendo este el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones.

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 reclamante no acompaño presupuesto ni informe que describa el alcance de los eventuales daños, ni un diagnóstico de los mismos. A más de ello, el informe del servicio técnico de la Distribuidora declaró y acompaño las fotografías que acreditan que no se pudo realizar revisación técnica, porque el lavarropas se encuentra con bisagras rotas y manguera de desagote rota, lo que impiden el encendido

Que es por ello que, en el caso de marras y a la luz de las normas precedentemente citadas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo y ante la falta de documentación que respalde el daño reclamado por parte de la reclamante y no encontrándose probada la necesaria relación causa-efecto , entre el servicio brindado por la Distribuidora y el daño denunciado , corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Emilce Nogales, (titular del suministro el Sr. Enzo Rodrigo Donat), al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño material de las presentes actuaciones, ello 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 10.407/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 11/07/2023 y respondido en fecha 01/11/2023, esto setenta y cinco (75) días hábiles después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 913/15.

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 913/15**), 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 **150 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2041753** 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.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE
LOS SERVICIOS PUBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Emilce Nogales, (titular del suministro el Sr. Enzo Rodrigo Donat), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267- 60611/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **150 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2041753** 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 en los Artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: 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