Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00933/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61614/2024, caratulado: "JUÁREZ MARCO ANTONIO/ CRAI PATRICIA- RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; Acta De Directorio Nº 31 /24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°692757 efectuado en fecha 19/01/2024 ante EDESA S.A por la Sra. Patricia Crai (titular del suministro el Sr. Marco Antonio Juárez), en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Juana Azurduy Casa N°902, V° Saavedra, Tartagal, correspondiente al NIS 2031634, quien reclama que en fecha 17/01/2024 entre las 08:33 y las 08:35 hubo un bajón de luz y se le dañaron dos quemadores de horno marca Zunino y un televisor marca Noc de 42". Agrega que son sus herramientas de trabajo ya que posee una panadería y no puede trabajar sin los hornos. Solicita una pronta respuesta.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa en fecha 21/012024 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.06.

Que posteriormente, en fecha 12 de Marzo de 2024, EDESA S.A. remite nota DSC :2521/2024 con idéntica fecha de recepción el conforme surge de fs.06, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0017, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor TG11 Distribuidor Villa Saavedra. Agrega que en la fecha indicada por el usuario 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 su suministro de energía eléctrica.

Que continúa expresando la Prestadora 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 señala la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0017 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor TG11 Distribuidor Villa Saavedra. 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. Por último, instruye al usuario 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 de fs.08 en fecha 15 de marzo de 2024 rola disconformidad del usuario Sr. Juárez Marco Antonio ante la respuesta brindada por EDESA S.A., solicita la verificación de su recamo ante el Ente Regulador.

Que en fecha 22/03/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 357/2024 conforme obra a fs. 12/14 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 2521/2024, destaca que, en Centro de Transformación antes mencionado, abastece a otros 222 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 el usuario en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma no surgen detalles que lo pueda vincular con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Así las cosas, agrega que no resulta menor señalar 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.15 en fecha 05/04/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresa que se procedió a verificar que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que continua expresando la Gerencia actuante que, se constató en las bases de datos de esta Gerencia que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora, como así también no se registraron otros reclamos por parte de los 220 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0017 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

Que agrega la mentada Gerencia que, la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo y de ninguna manera constituye prueba suficiente, adquiere relevancia en

este caso en particular, en razón de que viene a sumarse a la inexistencia de registros respecto a incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por el reclamante.

Que resalta la Citada Gerencia que, tal y como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante no adjuntó a sus presentaciones ningún informe técnico, presupuesto y/o factura que nos permita inferir que podría existir una relación entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que finaliza Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresando 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 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, 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 el usuario no presentó presupuesto técnico, en la que describa el alcance de los eventuales daños ni presupuesto y/o informe, en donde surja el detalle técnico de los daños reclamados y la relación con la calidad del producto técnico brindado por EDESA S.A., ello conforme la normativa ut supra citada. 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 la cual expresó que no se encuentra probada la necesaria relación causa- efecto entre el servicio y el daño denunciado por el usuario por lo cual no cabe Responsabilizar a la Distribuidora, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario el Sr. Marco Antonio Juárez, 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 2521/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 19/01/2024 y respondido en fecha 12/03/2024, esto es cincuenta y tres (53) 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 Nº 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 del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **3.644 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2031634** 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 el usuario Sr. Marco Antonio Juárez 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 Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Marco Antonio Juárez, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61614/2024; 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 del usuario consistente en una multa de **3.644 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa

vigente que revista el **NIS 2031634** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: 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