Salta, 28 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01198/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61870/2024 caratulado: "HERRERA JUAN CARLOS / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; El Acta De Directorio Nº 39/2024", y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°695921 efectuado en fecha 05/02/2024 ante EDESA S.A. por el Sr. Juan Carlos Herrera, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Junín Nro. Tapa Medidor 790, B° 20 De febrero, Salta, correspondiente al NIS 3043718 quien reclama que el día 29/01/2024 a horas 18:10 se le dañó un Tv 43 pulgadas Philips 43PFG5813/77.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en fecha 05/03/2024 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 N° 1200/23, fs.02.

Que en fecha 10/03/2024, el usuario adjunta detalle de desperfecto y fotos, conforme surge de fs.02/06.

Que seguidamente, en fecha 14 de marzo de 2024, EDESA S.A. remite nota DSC 2.681/2024 al usuario con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico silrherrera@hotmail.com conforme surge de fs. 09, respecto al reclamo realizado el día 05/02/2024, ante ello le informa la Prestadora que, el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1057 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SN13 Distribuidor Easy. Continúa su respuesta señalando 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 asimismo informa que, tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como Caso N° 266570, entre las 19:55 horas cerrándose a las 19:58 horas, En esta ocasión se produjo el desenganche automático del interruptor del distribuidor, al actuar sus protecciones de norma.

Que por lo que considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A.

Que por todo lo expresado, EDESA S.A. concluye 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. Asimismo, informa al reclamante 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. 10 en fecha 14 de marzo de 2024 rola disconformidad del usuario ante la respuesta brindada por EDESA S.A., agrega que ese día hubo un corte de luz que afectó el aparato reclamado.

Que seguidamente, en fecha 25/03/2024 EDESA S.A. remite nota DSC 3003/2024 al usuario a fin de informarle que enviaran al técnico de la empresa Mauricio Gil, con la orden de trabajo N° 268/2024 para la revisión de "1(un) TELEVISOR DE 43" MARCA PHILIPS MODELO 43PFG5813/77"; 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 1200/23.

Que agrega la Prestadora que, en caso de ser atribuido los daños al servicio prestado por esta Distribuidora, procederá conforme a lo estipulado en el Régimen de Suministro en su Art 3° 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 finaliza manifestando la Empresa que, de haber reparado dichos daños con anterioridad a esta nota le solicita tenga a bien presentar, 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.

Que a fs.17, obra informe técnico del Ingeniero Electrónico Mario Mauricio Gil quien concluye que, el daño que presenta el Tv no es debido a variaciones o sobretensiones de red de 220V, tiene un daño previo de pantalla y no corresponde reparación ni reposición por parte de EDESA.

Que en fecha 09/04/2024 el usuario expresa que, el reclamo no es por una rotura en la pantalla que es preexistente, sino porque el día del corte de luz el televisor no encendió más, expresa que no reclama por el daño en la pantalla, lo que le informó el técnico que le vio el Televisor es que se había quemado la placa MAIN. Solicita revisión del caso.

Que en fecha 16/04/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 461/2024 conforme obra a fs. 22/23 informando que, el reclamo identificado en la referencia 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".

Que expresa la Prestadora que, conforme a la respuesta emitida mediante nota DSC 3003/2024, se procedió a informar la procedencia del reclamo. En la misma se comunicó que enviarían al técnico el Ing. Mauricio Gil con la Orden de Trabajo N° 268/24, para la revisión del artefacto denunciado: "un (1) TELEVISOR DE 43" MARCA PHILIPS MODELO 43PFG5813/77"; y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dichos artefactos, tal como se establece en el Art.5 de la Resol. ENRESP 1200/23.

Que formula la Empresa que, el Servicio Técnico, realizó el diagnóstico estipulado, y comunicó la siguiente novedad: "...el daño que presenta no es debido a variaciones o sobretensión de red de 220V, tiene un daño previo de pantalla y no corresponde reparación ni reposición por parte de EDESA." Por tal motivo, 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 al usuario mediante nota DSC 3319/2024 de fecha 05/04/2024.

Que finaliza la Distribuidora expresando que, ante el estado de cosas descripto, no resulta factible la reparación de dicho artefacto reclamado. En punto a ello, rechazamos el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición del artefacto en cuestión en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión

Que a fs.24 en fecha 07/05/2024 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. Asimismo, se constató en las bases de datos que en la fecha y hora especificadas en el reclamo se produjo la incidencia mencionada por EDESA S.A

Que continúa expresando la Gerencia actuante que, respecto a las incidencias en cuestión, corresponde ratificar lo dicho en otras oportunidades por esta Gerencia, en cuanto a que la apertura y cierre del interruptor tripolar instalado en el arranque de cada distribuidor de media tensión no genera fluctuaciones de tensión de magnitud y duración tales que puedan causar daños a los artefactos eléctricos conectados en los suministros de los usuarios, para aperturas y cierres ideales. Sin perjuicio de ello, la consulta a la Base de Daños, cuyas copias se acompañan, arroja en su listado otros dos casos similares para la misma fecha y hora: NIS 3004438, 3045982 suministros alimentados por el mismo Distribuidor (SN13).

Que agrega la citada Gerencia que el Usuario no presentó un presupuesto y/o un informe técnico valido, en el cual se describe el daño reclamado y además no especifica en el mismo la relación causa-efecto; la Distribuidora procedió a cumplir con su obligación en cuanto a efectuar la verificación correspondiente, tal como lo dispone el Reglamento vigente. Agrega que, de ese informe técnico remitido por la Distribuidora, surge que el artefacto dañado enciende y posee un golpe en la pantalla, situación que es admitida por el Usuario en su segunda disconformidad.

Que concluye la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo manifestando que, considera 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, si bien el usuario presentó una nota en carácter de informe técnico, la misma no describe el alcance de los eventuales daños ni surge el detalle técnico de los daños reclamados y la relación con la calidad del producto técnico brindado por EDESA S.A. Asimismo, el documento presentado no se puede considerar válido, toda vez que el mismo carece de membrete, domicilio del Técnico, costo de reparación, etc. 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 Sr. Juan Carlos Herrera, 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 2681/2024 es extemporáneas, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 05/02/2024 y respondido en fecha 14/03/2024, esto es treinta y ocho (38) 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 **188 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3043718** 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. Juan Carlos Herrera, y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuestas extemporáneas 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. Juan Carlos Herrera, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61870/2024; 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 **188 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3043718** 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