Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR: 01257/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-62069/2024, caratulado: "CARABAJAL MARTA/ MADRID VIVIANA- RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; Acta De Directorio Nº 41/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°692882 efectuado en fecha 23/01/2024 ante EDESA S.A por la Sra. Viviana Fabiola Madrid, (titular del suministro la Sra. Marta Margarita Carabajal) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Manzana 05 Nro. Casa 9 Pb1 Progreso, Embarcación, domicilio electrónico javivimadrid514@hotmail.com, correspondiente al suministro NIS 2014709, quien manifiesta que en fecha 16/01/2024 a horas 18:34 y 22:35 aproximadamente se le dañó un lavarropas marca DREAM EXVELLENT BLUE 7,10 p; un microondas digital marca BGH QUICK CHED 30L., ocasionados por alta tensión.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa a la usuaria conjuntamente con el reclamo de fecha 23/01/2024 y posteriormente en fecha 14/03/2024 al correo electrónico javivimadrid514@hotmail.com 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, ello conforme surge de fs 03 y05.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en fecha 22/03/2024, remite noto DSC 2966/2024 con idéntica fecha de recepción al correo electrónico declarado conforme surge de fs.08, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0307, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor EM11 Distribuidor Pueblo Embarcación. 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 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 a la usuaria 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 a fs.10 en fecha 25 de marzo de 2024 rola disconformidad de la usuaria ante la respuesta brindada por EDESA S.A., agrega que durante dos semanas de ocurrido los desperfectos, sufrieron los artefactos las bajas y altas de tensión por parte del servicio prestado por la Prestadora, pero según la Empresa no incide sobre ellos, dejando los aparatos por el mal uso de ellos.

Que en fecha 03/05/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 542/2024 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 2966/2024, destaca que, en Centro de Transformación OA0307 no se registraron otros reclamos por daños de artefactos en el horario y día declarado, situación que no se repite en el Distribuidor EM11 Distribuidor Pueblo Embarcación, dado que en el mismo existe otro reclamo en la en igual fecha y horario (NIS 2014294), en donde los operarios verificaron suministro normal con problema interno.

Que a más de lo declarado agrega la Prestadora que, debe sumarse, que por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha

14/03/2024, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resolución ENRESP N° 1200/2023. Por tal motivo considera la Prestadora que la usuaria no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP N° 107/15). Ante estas consideraciones, entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que señala la Prestadora que, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria 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. 17 en fecha 22/05/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresa que se procedió a verificar que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. A continuación, se concretaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada 16/01/2024, ratificando la ausencia de registros por 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.

Que continua manifestando la Gerencia actuante que, el suministro de la reclamante se alimenta del Centro de transformación OA0307 conjuntamente con 147 Usuarios, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor EM11 Pueblo Embarcación con un total de 2.751 usuarios; en el supuesto de una sobretensión 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. Destaca que se observa la existencia de un reclamo por daños de artefactos sobre el NIS: 2014294 (fs. 15). Dicho evento se asocia al reclamo telefónico N° 2144516, motivo "sin suministro", el cual se describe como "Se verifica cliente con suministro normal se verifica cliente con suministro cliente posee problema interno..." (planilla fs. 16)

Que asimismo, expresa que tampoco se registran otros reclamos telefónicos por problemas técnicos en Baja tensión de Usuarios pertenecientes al mismo centro de transformación y para la fecha y hora indicada, constituyendo la Reclamante el único caso por daños registrado.

Que agrega la mentada Gerencia que, en el presente caso, la reclamante no aporta documentación técnica alguna sobre los artefactos reclamados como dañados, en la que se describa el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y, por ende, determinar las responsabilidades correspondientes.

Que finaliza Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresando 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 planteo.

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 la usuaria 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., siendo que en dos oportunidades la Prestadora informó a la usuaria de los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 (cinco) días para que cumplimente. 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 hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado por la usuaria. Frente a ello, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Viviana Fabiola Madrid, (titular del suministro la Sra. Marta Margarita Carabajal), 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 2966/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo

fue interpuesto en fecha 23/01/2024 y respondido en fecha 22/03/2024, esto es cincuenta y nueve (59) 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 **424 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2014709** 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. Viviana Fabiola Madrid, (titular del suministro la Sra. Marta Margarita Carabajal) 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.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Viviana Fabiola Madrid, (titular del suministro la Sra. Marta Margarita Carabajal), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62069/2024; 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 **424 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2014709** 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