Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÒN ENTE REGULADOR Nº 01256/24

VISTO:

El Expediente Nº 267-60882/23, caratulado: "JUÁREZ, Herminda Benigna A. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto", el Acta de Directorio Nº 41/24, y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 682745 realizado el día 18/12/23 por la Sra. Herminda Benigna Alcira Juárez, con domicilio en calle 16 de abril Nº 1359, Bº Patrón Costas de la localidad de Hipólito Yrigoyen y correo electrónico marasoledadherrera@gmail.com, quien manifiesta que el día 17/12/23,aproximadamente a hs 14:00 dejaron de funcionar una aire acondicionado, un sistema de seguridad DVR y una cámara de seguridad (fs. 01/02).

Que a fs. 03, rola correo electrónico de fecha 20/12/23, mediante el cual EDESA SA informa el alta del reclamo y los requisitos que deberá cumplimentar la usuaria para continuar con el reclamo a la vez que le adjunta una copia de la Res. 913/15.

Que asimismo, la Distribuidora envía un segundo correo electrónico en donde advierte la faltante de documentación necesaria para proceder al tratamiento del reclamo conforme lo establecido en el Art. 5.3 de la Resolución ENRESP Nº 913/15 y le envía correo electrónico notificando tal hecho e informando al usuario la necesidad de completarla en el plazo de cinco días. (Fs. 04).

Que en fecha 26/12/23, la usuaria responde que *"...El diagnóstico que hicieron de los equipos es: Aire Acondicionado: Plaqueta en corto, por variación de tensión. Dvr Cámaras: Micro de video quemado."*

Que el 05/01/2024, mediante nota DSC 233/2024 (fs. 04/07), la Distribuidora informa a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2715, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON22 Distribuidor Irigoyen 2.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada por la accionante no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica por problemas técnicos en el suministro en cuestión.

Que asimismo informa que también se procedió a la verificación en el Sistema Informático de Incidencias , constatándose que en fecha 17/12/2023, no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor que alimentan al NIS en cuestión y que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV por lo que concluye que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto factor de atribución.

Que en virtud de dicha nota, la usuaria manifiesta su disconformidad en fecha 08/01/24 y agrega que *"...en esta época, como todos los años uno tiene que andar cruzando los dedos para que no se quemen los aparatos*" (fs. 09).

Que mediante nota DSCE: Nº 48/24, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Refiere que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2715 no se registran otros reclamos por daños de artefactos entre los restantes usuarios alimentados por ese centro, y que la misma situación se repite entre los usuarios del Distribuidor ON22 Irigoyen 2.

Continúa la elevación de estos autos haciendo referencia a un reclamo comercial, relacionado con la suspensión del NIS 5054623 el cual no guarda ninguna relación con el reclamo planteado por la Sra. Juárez.

A fojas 17/17 vta., rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la que procede a verificar que el suministro

perteneciente a la usuaria, efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Así también realiza las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en Media Tensión y en los Centros de Transformación e individuales, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro en análisis y que tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta Tensión de 132 KV con afectaci9on a las redes que alimentan a dicho suministro.

Que asimismo constata en sus bases de datos que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se registran incidencias que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora. Tampoco se registraron otros reclamos por parte de los 183 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2715 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

Que la Gerencia actuante agrega 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 la reclamante.

Que finalmente resalta que la accionante no adjuntó a su presentación informe técnico, presupuesto y/o factura que permita inferir que podría existir una relación entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que teniendo en cuenta lo expresado precedentemente, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa-efecto, entre el servicio prestado por la Distribuidora y los daños denunciados por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a EDESA SA de los mismos.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, resulta aplicable al

presente caso lo previsto por el Art. 3º, 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 a su vez, 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 Nº 1200/23, vigente a partir del 11/09/2023) en su art 5.1, reza: "*En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) 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.-

Esta obligación rige en todos los casos aun cuando no se registren incidencias en las redes eléctricas objeto del reclamo [...]

d) La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuario de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3.

La falta de presentación de la documental exigida por la normativa, no hace a la admisibilidad del reclamo, debiendo la Prestadora proceder conforme lo dispuesto en el art. 3.3 del presente reglamento."

El referido Art. 5.3 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."

Que en la misma línea, el art. 3.3 del citado Reglamento de Reclamos establece que *"...En ningún caso las PRESTADORAS podrán negarse a recibir reclamos y en los supuestos que las presentaciones de los Usuarios adolecieran de algún requisito, deberá darse curso al mismo sin perjuicio de exigírseles por medio fehaciente, que sean completados, en el plazo de cinco (05) días de notificados.*

Tal notificación deberá realizarse luego de analizar el reclamo y, en particular, se deberá indicar específica y asertivamente cuál es el requisito pendiente de cumplimiento."

Que en el caso de marras, la usuaria es informada respecto de los requisitos que deben cumplimentarse para la interposición de un reclamo (Correo electrónico de fs.03) y posteriormente, a través del mail que rola a fs. 04, la Distribuidora hace especial hincapié en la necesidad de presentar la documentación técnica exigida por la normativa más arriba transcripta. Sin embargo, no surge de las constancias obrantes en autos que el accionante haya cumplimentado tal requisito. A fs. 04 se advierte que la reclamante envía un mail en el que informa el diagnostico que aparentemente le dieron en el servicio técnico pero no acompaña ninguna documentación respaldatoria de lo informado.

Que tal omisión sumada a la ausencia de otros reclamos por daños entre los restantes 183 usuarios que comparten idéntico Centro de trasformación y a la ausencia de incidencias, deben ser factores a tener en

cuenta para establecer la relación causal entre el servicio prestado por EDESA SA y los daños reclamados por el accionante.

Que así las cosas, a la luz de la norma precedentemente citada y considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño materia 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, la Gerencia Jurídica del Organismo señala que EDESA SA ha incurrido en una serie de desaciertos al momento de informar al usuario y al propio Ente Regulador, respecto del reclamo incoado.

Que primeramente, advierte que al momento de responder el reclamo, EDESA SA recurre a la normativa vigente, citando la Resolución ENRESP 913/15, cuando ya se encontraba vigente un nuevo Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, a saber, la Resolución ENRESP 1200/23, la cual, entre otras cosas, modifica plazos e impone nuevas cargas a la Empresa, siendo estas modificaciones favorables a los usuarios.

Que asimismo, al momento de elevar las actuaciones al Ente, EDESA SA hace referencia a un reclamo relacionado con un suministro que no guarda ninguna relación con la crisis planteada por la usuaria en su reclamo, ni siquiera trata una problemática similar sino que se refiere a un corte del servicio por deuda.

Que lo descripto en los párrafos precedentes, da cuenta que la Distribuidora muchas veces emite sus respuestas de manera automática, sin analizar con la debida atención la problemática planteada en cada reclamo, reflejándose tal accionar en una deficiente información pasible de perjudicar al usuario y vulnerando derechos constitucionalmente amparados.

Que al respecto, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho,*

en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz.....". Por otro lado el artículo 31° de la Constitución Provincial dispone: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...*".

Que coincidentemente, el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "*Información. Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*".

Que a su vez, el artículo 86°, inc. c), de la Ley N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N° 6.835, establecen el derecho que tienen los usuarios de recibir una información adecuada y veraz.

Que por ello, y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la usuaria una respuesta certera y en consecuencia, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 de la Res. Ente Regulador ENRESP N° 1200/23 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1 que: "*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*"; y en consecuencia, corresponde **APLICAR a la Distribuidora una sanción menor**, consistente en una multa a favor de la usuaria, de 500 kWh; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2000399 al momento de notificación de la 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 por todo lo expuesto y de conformidad con lo establecido en la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTRE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: RECHAZAR la disconformidad planteada por la Usuaria SRA. HERMINDA BENIGNA ALCIRA JUÀREZ, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60882/2023, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, de 500 kWh; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2000399 al momento de notificación de la 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.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la Distribuidora que en el tèrmino de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, 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