Salta, 01 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01421/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador N °267-61390/24, caratulado "GÜEMES B R – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 45/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 692134 efectuado el día 11/01/24 ante la Distribuidora por el Sr. Gustavo Adolfo Romano (Titular del suministro: B R Güemes - NIS 3080603), domiciliado en calle Julio A. San Millán N° 686 de la localidad de Cerrillos; quien manifiesta que en fecha 9/1/24, entre las 21.00 y 23.00 horas, durante la tormenta eléctrica se le quemó un televisor smart marca Samsung 50´, con motivo de una baja de tensión.

Que a continuación la Distribuidora le informa que le dará el tratamiento previsto por el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía", aludiendo a la Res. ENRESP N° 913/15, cuando debió referirse a la ya vigente Res. Enresp 1200/23. Indica los requisitos que debe reunir el reclamo conforme los arts. 3.1 y 5.3 del citado Reglamento.

Que a posteriori se agrega Declaración Jurada de Daños de fecha 19/1/24 (fs. 4) y orden de trabajo del servicio técnico "Binario" en el que se deja la siguiente constancia: *"fuente estallada, por posible descarga eléctrica o suba de tensión"* (fs. 5).

Que de fs. 6 se desprende que en fecha 16/2/24 EDESA S.A. notifica al usuario para que en el plazo de 5 días dé cumplimiento al art. 5.3 c) del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Resolución ENRESP N° 1200/23), presentando

"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".

Que la Distribuidora responde al reclamo N° 700459 mediante Nota DSC: 1740/24 (19/2/24), informándole que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0102, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CQ16 Distribuidor Colón (fs.7/8).

Que continúa su nota explicando que en el horario indicado por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico de la empresa (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica. No obstante, indica que realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha señalada se produjeron dos cortes de energía registrados como: **1)** Caso N° 265234: desde las 22:01 hasta las 22:11 horas, "(...) Se produjo un Desenganche Automático del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma (....)". Al respecto, indica que *"(...) las protecciones de sobrecorriente están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos (...)"*; **2)** Caso N° 265234: detectado a las 22:40 horas y normalizado a las 05:28 horas del día 10/01/2024, *"(...) se normaliza fusible de Media Tensión fase R y T (...)"*. Manifiesta que *"(...) los fusibles de Media son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos (...)"*.

Que por lo dicho la Distribuidora considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por ella, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA. Consecuentemente informa al usuario 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 Sr. Romano 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 así las cosas, en fecha 27/2/24, el Sr. Romano presenta su disconformidad manifestando que *"(...) durante el lapso de tiempo de 21 a 23 hs, se produjeron 2 cortes de energía, que al restablecerse lo hacían con variación notable de la intensidad del suministro, prendiendo y apagándose las luminarias (...)"*; razón por la cual solicita se reconsidere la respuesta dada por la Distribuidora.

Que a fs. 12/15 rola Nota DSCE N° 260/24 (7/3/24) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº 692134. En la misma, reitera los argumentos vertidos al Sr. Romano, agregando que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0102, *"(...) no se registran otros reclamos por daños en artefactos en el horario y dia declarado; situación que no se repite en el Distribuidor CQ16 Distribuidor Colon, dado que en el mismo existe otro reclamo de similares características. Los resultados de dichos análisis fueron los mismos, produciéndose en ambos casos Fusible de Media Tensión quemado y Desenganche Automático del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma (...)"*.Indica que considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que sin perjuicio de lo mencionado, EDESA subraya que *"(...) los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos), es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra (....)"*. Manifiesta que evento es reconocido de forma expresa por parte del usuario, quien *"(...) manifiesto lo siguiente en el correo electrónico de fecha 11/01/2024: "Durante la tormenta eléctrica del día 09/01/24 (21 a 23 hs.)...". quedando evidenciado que el supuesto daño reclamado fue originado por un acto de la naturaleza (...)"*.

Que continúa la Distribuidora indicando que a lo declarado debe sumarse que la documentación que aportó el usuario en carácter de informe técnico, también vincula el daño con descargas atmosféricas, *"(...) siendo que en el diagnóstico de la Orden de Trabajo N° 12031 de Binario, se establece lo siguiente: "Observación. Fuente Estallada, por posible descarga eléctrica o suba de tensión (...)".* Al respecto indica 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 N° 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 en atención a todo expuesto, 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. Advierte que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 9/1/24 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante enero de 2024. Por otra parte, los reclamos telefónicos e incidencias del 9/1/24 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP a fs. 16/17 agrega el pertinente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Gerencia señala que procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al usuario se alimenta del CT SA0102, pero no continuamente del Distribuidor CQ16 Colon, como asevera la Distribuidora en las Notas DSC 1740/2024 y DSCE 260/24. Indica que, siendo que *"(...) el día de la primera incidencia N° 265223 el CT en cuestión se encontraba alimentado de la instalación RC13, también informo mal el número de esta incidencia, no correspondiendo en la Nota DSC 1740/2024 (dos incidencias diferentes con el mismo número). En cuanto a la segunda incidencia N 265234, si se encontraba alimentado del Distribuidor CQ16 Colon (...)"*

Que advierte, en relación al informe técnico que indica que el daño se produce por variaciones de tensión, *"(...) puede que sea originada por fallas transitorias de corta duración, tal es el caso de una descarga atmosférica (rayo), el cual motivado por el efecto de la referencia, involucra un potencial riesgo (Sobretensión) de importancia en algunos de los suministros atendidos por dicha red (...)"*. Subraya la mentada Gerencia que, basados en los hechos generados por la naturaleza (tormenta eléctrica), como lo menciona el usuario en su correo electrónico (fs. 3), *"(...) cuando cae un rayo en una instalación eléctrica siempre buscará el camino de más baja impedancia y por el que circulara hasta tierra, es decir que, cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, generando una sobretensión en la zona de influencia (...)"*. Atento a ello, destaca, las redes de la Distribuidora, basadas en las normas prevén como protección contra las sobretensiones de origen atmosférico la instalación de descargadores en las líneas de MT y subestaciones MT/BT, los cuales deben mantenerse operativos y con sus puestas a tierra con valores de resistencia dentro de los límites establecidos por norma AEA 92305. En este contexto, informa **que se procedió a inspeccionar "in situ" la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del usuario (SA0102) en conjunto con personal de EDESA S.A, pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores dentro de la norma** (AEA 92305 / <= 10 Ohm), tal como lo evidencia el acta y foto de (fs. 18 y 19), en este caso la medición arrojo 5 (cinco ohm) (el destacado nos pertenece). Así las cosas, señala que *"(...) la sobretensión que se produce en el evento antes descripto no pudo ocasionar el daño reclamado (...)"*.

Que en conclusión, la Gerencia de Energía Eléctrica 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** (el destacado nos pertenece). Finalmente, indica que EDESA S.A. le brinda información errónea sobre el punto de alimentación tanto al usuario como a este Organismo, por lo que deja a criterio de la Gerencia Jurídica la posibilidad de aplicar sanciones.

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 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."* (el resaltado nos pertenece).

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 N° 1200/23) en su 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 el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se destaca que el propio usuario y el informe técnico de fs. 5 aluden a una tormenta eléctrica que habría ocasionado el daño denunciado, y atendiendo a que personal de ENRESP verificó que

las instalaciones de la Distribuidora presentaban las protecciones contra las sobretensiones de origen atmosférico dentro de los parámetros de norma -Acta de inspección obrante a fs. 18- (razón por la cual no es posible imputarle el daño denunciado), la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el Sr. Romano, al no encontrarse acreditada la necesaria relación causa - efecto entre el servicio prestado por EDESA S.A. y el daño denunciado por el usuario, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que sin perjuicio de ello, y atendiendo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica -respecto a haber brindado información errónea sobre el punto de alimentación del suministro en cuestión tanto al usuario como a este Organismo-, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que 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 por su parte, **el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor** establece: *"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.*

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión."

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 tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que finalmente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que, tal como lo constata la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 16/17, la información brindada -a través de DSC 1740- sobre las instalaciones que alimentan el suministro del Sr. Romano no se ajusta a la realidad, razón por la cual los medios utilizados por EDESA S.A. no fueron suficientes a la hora de llevarle al Sr. Romano una respuesta certera, clara y detallada; así las cosas, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **artículo 11 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 Reglamento"*; y en consecuencia, **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, **202.8 kWh** (doscientos dos punto ocho kilovatios/hora) valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3080603 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado.

Que lo mismo ocurre con la información brindada por la empresa a este Organismo de Control a través de DSCE 260/24, en la que repite erróneamente las instalaciones que alimentan al suministro del Sr. Romano. Es por ello que conforme establece la Resolución Ente Regulador **N°1200/23, art. 11.1 INCUMPLIMIENTOS - SANCIONES – PROCEDIMIENTO** establece: **"***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. ***11.2.*** *Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 2.041 veces "p" para el caso de sanciones al Prestador de los Servicios Sanitarios y de 7.220 kwh, valorizados al precio que en promedio vende energía la Distribuidora del Servicio Eléctrico, para el caso de sanciones a la misma. [...]".*

Que por lo expresado, corresponde la aplicación de una **Multa a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos de 202.8 Kwh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el art. 25 del Contrato de Concesión, al referirse a las obligaciones de la Distribuidora expresa: *"Poner a disposición del ENTE REGULADOR todos los documentos e información necesarios, o que éste lo requiera, para verificar el cumplimiento del CONTRATO, las leyes provinciales Nº 6819, 6835, sus modificatorias y complementarias y toda norma aplicable, sometiéndose a los requerimientos que a tal efecto el mismo realice";* todo de acuerdo a lo dispuesto por el art. 11 del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos",(Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), intimando a la Empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos Nº 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S.A.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el 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. Gustavo Adolfo Romano (Titular del suministro: B R Güemes), tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-613909/24; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: 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, **202.8 kWh** (doscientos dos punto ocho kilovatios/hora) valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3080603 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas 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 los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: APLICAR a EDESA S.A. una **multa a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos de 202.8 Kwh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, intimando a la Empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días de notificada. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos N° 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S.A.; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: 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