Salta, 01 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01422/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-61387/2024 caratulado: "LÓPEZ SOTO FRANCISCO GUMERSINDO - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; el acta de directorio N° 45/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°691958 efectuado el día 10/01/2024 ante EDESA S.A por el Sr. Francisco Gumersindo López Soto, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Manzana 602 A Nro. Casa 2 Eduardo Falu - Cer Limache, Ciudad de Salta, domicilio electrónico gumersalta@gmail.com , correspondiente al suministro NIS 5340429, quien manifiesta que el día 09/01/2024 a las 21:00 aproximadamente se le dañó una impresora Brother DCP-T300.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en fecha 14/02//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 913/15), fs.03.

Que en fecha 18/02/2024, el usuario acompaña presupuesto e informe del técnico conforme surge de fs.02/05.

Que seguidamente, en fecha 22 de Febrero de 2024, EDESA S.A. remite nota DSC 1.834 /2024 al usuario con acuse de recepción en idéntica fecha 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 SA4742 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SF19 Distribuidor El Bosque. Agrega que, en la fecha indicada no se registran reclamos en los Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo.

Que asimismo indica que, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado se originó un corte de energía identificado como: Caso N° 265205, dicha actuación se registró a las 21:18 horas cerrándose a las 21:32 horas. Se produjo el desenganche automático del interruptor al actuar sus protecciones de norma.

Que por todo lo antes dicho, EDESA S.A. considera que se trata de un caso aislado sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, por ello, 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.

Que por último, la Empresa 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 en fecha 27/02/2024 el usuario presenta su disconformidad respecto a la respuesta remitida por la Empresa mediante nota DSC 1834/2024 reitera su reclamo y el daño sufrido en la impresora. Agrega que, en fecha 09/01/2024 hubo una fuerte tormenta eléctrica a horas 21:00 aproximadamente, y en el B° Santa Ana y aledaños sufrieron la caída de un rayo muy próximo a los domicilios, lo que provocó un corte de luz.

Que expresa el reclamante que, después del suceso, verificó todos los artefactos y la impresora quedo totalmente quemada en sus partes eléctricas, por eso realizó el reclamo por daños de artefactos ocasionados por suba brusca de tensión. Añade que, a la impresora la revisó el técnico de la empresa Miguel LLao constatando que todos sus componentes eléctricos se encontraban quemados por una suba de tensión eléctrica y los repuestos necesarios para repararla no se encuentran en el país, y para cambiar los componentes dañados tendría que contratar con un distribuidor de Brother e importarlos desde el exterior por un importe superior a los $180.000, ello conforme presupuesto acompañado.

Que acto seguido, mediante nota DSCE N° 262/2024 de fecha 05/03/2024 obrante a fs. 11/13, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado respecto del reclamo de la referencia, reiterando y ratificando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario mediante nota DSC: 1.834/2024. Agrega que el usuario de forma expresa manifiesta en la presentación de disconformidad "... 09 de horas de

la noche Salla sufrió una fuerte tormenta eléctrica sobre las primeras y recuerdo que pasadas las 21 hs. el barrio donde vivo y barrios aledaños como Santa Ana, Los Ceibos, etc sufrimos la caída de un rayo muy próximo a nuestros domicilios...", quedando evidenciado que el supuesto daño reclamado fue originado por un acto de la naturaleza.

Que aclara la Prestadora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4742, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor SF19 Distribuidor El Bosque, siendo ello un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, destaca que, dicho Centro de Transformación, abastece a otros 14 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 tal situación, se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA

Que advierte la Concesionaria 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.

Que agrega la Distribuidora que, la documentación que aportó el usuario en carácter de informe técnico, también vincula el daño con descargas atmosféricas. Siendo que en el Informe Técnico de Miguel Llao, se establece lo siguiente: "FALLA DECLARADA: REVISAR NO ENCIENDE DESPUES DE UNA TORMENTA".

Que señala la Prestadora 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 finaliza EDESA S.A. expresando que 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.

Que seguidamente en fecha 20/03/2024 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador la cual emite el correspondiente informe, expresa en primer lugar que, procedió a verificar que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Agrega que, 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.

Que hace notar la Gerencia actuante que, basados en los hechos generados por la naturaleza (tormenta eléctrica), como lo menciona el usuario en su nota (fs.10) Se advierte que, cuando cae un rayo en una instalación eléctrica siempre buscara 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, 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.

Que en este contexto, expresa la citada Gerencia que procedió a inspeccionar "in situ" la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del Usuario (SA4742) 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.15 y 16), en este caso, la medición arrojo 4 (cuatro ohm). Ante tal situación, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto no pudo ocasionar el daño reclamado.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, considerando 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, 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 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 constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto. 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 todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante. En el mismo sentido el art 5.3. (Resoluc. 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 Resoluc. 1200/23 establece: "En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) 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. [...] 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 presentó presupuesto técnico conforme surge de fs. 04 en la que describe que el artefacto se dañó por sobre tensión. Sin perjuicio de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP expresó que, tras la inspección "in situ", se corroboró que la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del Usuario (SA4742), se comprobó que las mediciones arrojaron valores dentro de la norma (AEA 92305/ <= 10 Ohm), en este caso, la medición arrojo 4 (cuatro ohm), es por ello que, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto no pudo ocasionar el daño reclamado.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador de Servicios Públicos entiende 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, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Francisco Gumersindo López Soto, 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 1834/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 10/01/2024 y respondido en fecha 22/02/2024, esto es cuarenta y tres (43) 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 del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **181 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5340429** 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 por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, 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. Francisco Gumersindo López Soto; tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61387/2024, 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 **181 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5340429** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a la Distribuidora, que en el término de tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 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.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS