Salta, 14 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01469/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60534/23, caratulado "ARROYO EVANGELINA – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 47/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 676698 efectuado el día 9/11/23 ante la Distribuidora por la Sra. Evangelina Graciela Arroyo (NIS 5216893), domiciliada en Manzana 38 Casa 40 B° 20 ETAPA II de la localidad de Hipólito Yrigoyen; quien manifiesta que en fecha 7/11/23, a horas 8:34 aproximadamente, se le dañó 1 (una) impresora a raíz de un golpe de tensión.

Que frente a ello, EDESA S.A. -en fecha 9/11/23- informa a la usuaria que generó el Reclamo de Daños N° 676698 al que le dará tratamiento conforme lo establece la Res. ENRESP N° 913/15 ("Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía"). Con posterioridad, el día 14/11/23 notifica a la Sra. Arroyo para que en el plazo de 5 días dé cumplimiento al art. 5.3 c) de Resolución ENRESP N° 913/15, 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"* (fs. 6).

Que tal como se desprende de fs. 6, la usuaria remite mail (17/11/23) limitándose a informar que *"(…) el servicio técnico que vino a ver la impresora que posible falla en la entrada 220 de la placa (…)"*, sin adjuntar documentación alguna. Se advierte que en un correo anterior, de fecha 10/11/23, la Sra. Arroyo había consultado a la

Distribuidora -luego de indicar que el servicio técnico que vio la impresora informó una posible falla en la entrada 220 de la placa- si llevaba el artefacto a las oficinas de la empresa, sin que EDESA S.A. se expida al efecto.

Que la Distribuidora responde al reclamo Nº 676698 mediante Nota DSC: 10967/23 (21/11/23), informándole que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3440, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON22 Distribuidor Irigoyen 2 (fs. 4/5).

Que continúa su nota explicando que en el horario indicado por la usuaria no se registran reclamos en el Call Center de la empresa por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. Indica que a más de ello, se realizó una verificación en el Sistema Informático de Incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario *"(...) es decir, interrupciones de energía originadas en fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del distribuidor mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en la 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 lo dicho, EDESA S.A. entiende que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, *"(...) pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA (...)"*. En consecuencia, manifiesta 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 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 así las cosas, en fecha 21/11/23, la Sra. Arroyo presenta su disconformidad reiterando los términos de su reclamo y manifestando que *" (...) el golpe de tensión no fue sólo en mi casa sino en todo Irigoyen (...)"*.

Que a fs. 10/13 rola Nota DSCE N° 1119/2023 (29/11/23) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº 676698. En la

misma, reitera los argumentos vertidos a la Sra. Arroyo, aclarando que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3440, no se registran otros reclamos por daños en artefactos en el horario y día declarado; situación que no se repite en el Distribuidor ON22 Distribuidor Irigoyen 2, dado que en el mismo existe otro reclamo de similares características. No obstante, señala que los resultados de ambos análisis fueron los mismos, no lográndose localizar en el sistema de distribución de energía eléctrica ninguna incidencia registrada. Ante tal situación, entiende que de trata de un caso sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que a más de ello, EDESA S.A. informa que la documentación aportada en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que se pudo detectar que se trata de un simple mail emitido por la usuaria, careciendo de cualquier formato que lo vincule con un servicio técnico; *"(...) de esta forma nos encontramos ante de una copia sin valor probatorio en los términos del Art.5.3.c) de la Resol. ENRESP N° 1200/23 (...)"*. Frente a ello puntualiza 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 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 por último, la Distribuidora indica que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 7/11/23 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante noviembre de 2023. Por otra parte, los reclamos telefónicos e incidencias del 7/11/23 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica para su intervención, se adjunta el pertinente informe a fs. 17. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, señala que procedió a verificarque el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las Instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, indica que no se registraron otros reclamos por parte de los 235 usuarios en el ámbito de

la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3440 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT. Al respecto advierte 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 (...)".* Finalmente, subraya que la reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico en el cual se describa los daños ocasionados ni las causas de los mismos, "(...) sólo menciona en mail de fs. 06 que un servicio técnico que examino la impresora, manifestando posible falla en entrada 220v de placa (...)".

Que por todo lo dicho, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye manifestando que no se encuentra probada la necesaria relación causa efecto entre el servicio brindado por EDESA y el daño denunciado por la usuaria, por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo.

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."*

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 no que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa-efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado (ausencia de incidencias registradas y ausencia de documentación técnica correspondiente), la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la Sra. Arroyo, al no encontrarse acreditados los elementos técnicos 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 ello, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente. Ello, por cuanto como ya se puntualizó ut supra, frente a la consulta de la usuaria sobre si correspondía llevar el artefacto a las oficinas de EDESA para su verificación (fs. 7), la Distribuidora nada dice al respecto. Si bien esta Gerencia entiende que la obligación de constatación de la empresa, en virtud de lo establecido en el art. 5° de Res. ENRESP 913/15 –que 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- no correspondía por cuanto la Sra. Arroyo no presentó un informe en los términos de lo establecido en el art. 5.3, EDESA S.A. debió advertir de ello a la usuaria frente a su pregunta.

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 4º 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 Nº 6.819 y los artículos 41 inc. d), y 42 de la Ley Nº 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 los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la usuaria una respuesta certera, clara y detallada, es por ello que 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 de la usuaria, equivalente a un mes de

consumo calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **306 kWh (trescientos seis kilovatios/hora)** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5216893 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado.

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 la usuaria, Sra. Evangelina Arroyo, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60534/2023; 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 de la usuaria, equivalente a un mes de consumo calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **306 kWh (trescientos seis kilovatios/hora)** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5216893 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTICULO 3º: 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar

CMO

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

CHS

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