RESO 267 - DP N° 1566 - 2024	14/11/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62219/2024, caratulado: “RONCAL TORAL REINA YASMÍN. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 49/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo realizado ante el Ente Regulador efectuado el día 23/05/2024, por la Sra. Roncal Toral, Reina Yasmin, en adelante la usuaria y/o reclamante, con domicilio en Block 21 Dpto. 9 Monoambientes Barrio El Huaico, de esta localidad, Provincia de Salta; y constituyendo domicilio electrónico en reinayasminroncal@gmail.com, quien solicita a este Organismo intervenga ante EDESA S.A. por el Reclamo N° 698359, manifestando su disconformidad (fs. 01).

Que a fs. 8, interviene la Gerencia de Usuarios del ENRESP, la cual corre traslado a EDESA S.A., para que eleve los antecedentes a este Ente Regulador de la totalidad de las actuaciones en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador 1200/23).

Que en fecha 31/05/24, EDESA S.A. responde remitiendo todos los antecedentes relacionados con el reclamo formulado por la usuaria, y de las constancias obrantes en autos surge lo siguiente:

Que el 07/03/24, la Sra. Reina Yasmin Roncal Toral, realiza el reclamo N° 698359, ante EDESA S.A. manifestando que en fecha 27/02/2024 a las 18:00 horas aproximadamente se dañaron: 1 (un) TV marca Ilot, 1 (una) PC marca HP modelo 584037-001, 1 (un) radiograbador marca Panasonic modelo SCH25 y 1 (un) conversor marca 4KUCD modelo 3840x2160.

Que en fecha 02/05/2024, EDESA S.A. responde el reclamo mediante Nota DSC: 4457/2024, (fs.14/15) con acuse de recepción en idéntica fecha (fs. 16), rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran incidencias en la fecha y horario declarados, como así tampoco se registraron reclamos en el Centro de Atención Telefónica (Call Center) por problemas técnicos en el suministro.

Que EDESA S.A. considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a la Empresa, por lo que considera 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 hecho generador.

Que finaliza su comunicación informando a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que por último adjunta la Distribuidora, Nota DSCE 699/24, obrante a fs. 18/20, reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dadas a la usuaria. Agregando que sin perjuicio de lo mencionado, se advierte 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 áreas, induce corrientes transitorias a éstas, transmitiéndolas al interior de las instalaciones provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra.

Que EDESA informa que debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informes técnicos y/o presupuestos, no resultan idóneos para sustentar el objeto del reclamo, dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados con el evento mencionado en el párrafo anterior.

Que la Distribuidora añade que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere de previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los art. 3.1-5.3, indica que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la Resolución 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 concluye la misiva, expresando que en atención a todo lo 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.

Que a fs. 21, atento a la información adjuntada por la Empresa, la Gerencia de Usuarios, solicita la intervención de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo.

Que a fs. 31, toma intervención en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitándole a la Prestadora que realice la verificación de la resistencia de la puesta a Tierra del Centro de Transformación SA3593, la misma se acordará y realizará en conjunto con personal técnico de este Organismo. Dicho pedido se efectúa a los efectos de despejar dudas respecto a si la protección mencionada cumple con lo especificado en las Normas correspondientes.

Que nuevamente interviene la Gerencia Eléctrica a fs. 32, atento a que se venció el plazo solicitado para coordinar y realizar la medición del PAT de los descargadores del CT SA3583. Debiendo remitir la Empresa, lo solicitado precedentemente en el plazo de 2 (dos) días contados a partir de la recepción de la presente notificación, caso contrario se iniciará el proceso sancionatorio pertinente.

Que a fs. 35 obra informe de la Gerencia de Energía Eléctrica. Informando que 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 (fs. 22) corroborando que el usuario se alimenta del Centro de transformación SA3583 con 205 usuarios (fs. 23). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de Daños de artefactos (fs. 24) en donde no se reflejan otros usuarios reclamantes en la misma fecha y horario en el CT. Luego, se consulta sobre los daños de artefactos de la totalidad del CJ12 Distribuidor Av Bolivia (fs. 27), verificando otros reclamos en la misma fecha y horario.

Que menciona la Gerencia interviniente, que la reclamante adjuntó a sus presentaciones un informe técnico, factura (fs. 04) en el que se describe claramente el alcance de los eventuales daños en el TV, y un diagnóstico de los mismos, sin embargo EDESA señala que la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto e informe técnico no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo,

dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas atmosféricos declarados por la misma Distribuidora. En consecuencia, no procede a realizar la verificación de los artefactos reclamados establecida en la Resolución 1200/203. Art. 5) 1.a.

Que continúa su informe esta Gerencia, haciendo notar que, basados en los hechos generados por la naturaleza (tormenta eléctrica), se advierte que, cuando hay descargas atmosféricas en una instalación eléctrica siempre buscará el camino de menor impedancia por el que circulará 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.

Que atento a ello, la normativa vigente prevé, como protección contra 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, se procedió a inspeccionar "in situ" la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro de la usuaria (SA3583) en conjunto con personal de EDESA S.A, pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores fuera de la norma (AEA 92305 / <= 10 Ohm), tal como lo evidencia el acta adjunta a fs. 33, en este caso el dispositivo de medición indica “OL” lo que indica que se encuentra fuera de rango. Es así que, ante tal situación, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto pudo ocasionar el daño reclamado.

Que en conclusión y teniendo en cuenta lo mencionado precedentemente, se verifica que la Distribuidora no ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo, en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes por lo que la Gerencia Eléctrica considera adecuado resolver este reclamo de forma procedente en el resarcimiento solicitado por la totalidad de los artefactos reclamados.

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 la usuaria, 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 evitados 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 Nº 1200/23**) establece en el ***Art. 3º.*** *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. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico la cual en el caso de ser apartada 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.* ***3.2.*** *En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas, la PRESTADORA deberá informar fehacientemente al USUARIO que en el término de*

cinco (05) días hábiles deberá adjuntar los documentos probatorios que dependan de su producción, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del caso.

Que, por su parte, siguiendo lo normado por el Reglamento Procedimental, en el **Art. 5º.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución ENRESP Nº 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: 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 USUARIO de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que, a su turno, el **Art 5.3**. Establece: *"Además de los requisitos del artículo 3.1, al formular reclamo por daños, los USUARIOS deberán: a) Señalar fecha y hora aproximada del evento causal del daño. 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, una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, en especial, artículos 1°, 2°, 3° y 5°), permite concluir en que deben extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los mismos contengan todos los requisitos establecidos por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos, siendo este el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones.

Que se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo impetrado en autos, evidenciado EDESA S.A. que incumplió la normativa

regulatoria de base constitucional que le impone obligaciones concretas que han sido violadas en este caso y generan responsabilidad a su respecto.

Que siguiendo con esta línea de fundamentos se expresa que, la Distribuidora debe circunscribirse a realizar aportes probatorios certeros, concluyentes y técnicamente conducentes. En efecto se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo impetrado en autos, demostrando en consecuencia, falta de responsabilidad en sus deberes.

Que como se ha dicho, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una superioridad cognitiva y probatoria evidente puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho causante del daño, se encuentran en su poder. Por ello, debe entenderse que es la Concesionaria quien, por sus conocimientos técnicos y operativos, debe acreditar y probar que los daños denunciados por la usuaria no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

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, y a la documentación aportada por la Usuaria, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por la Sra. Roncal Toral Reina Yasmin, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) TV marca Ilot, 1 (una) PC marca HP modelo 584037-001, 1 (un) radiograbador marca Panasonic modelo SCH25 y 1 (un) conversor marca 4KUCD modelo 3840x2160, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria ya los hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma.

Que por otro lado surge del análisis de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 56 (cincuenta y seis) días desde la interposición del reclamo (07/03/2024), hasta la fecha de respuesta por parte de EDESA SA (02/05/2024), ello en contraposición a lo regulado en el **art. 7º** segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía

Eléctrica (Resolución ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, 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 por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **211,91 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5232287** al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma 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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Roncal Toral, Reina Yasmin, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62219/2024 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÌCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A, que en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición de un (1) TV marca Ilot, 1 (una) PC marca HP modelo 584037-001, 1 (un) radiograbador

marca Panasonic modelo SCH25 y 1 (un) conversor marca 4KUCD modelo 3840x2160 o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la usuaria en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **211,91 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5232287** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A. 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. -

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 12/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 14/11/2024