RESO 267 - DP N° 1570 - 2024	14/11/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62285/24, caratulado: “SÁNCHEZ, Sergio/ GUZMÁN, María. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto”; el Acta de Directorio Nº 49/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 696644, efectuado vía mail el día 15/02/24 ante EDESA S.A., por la Sra. María Agustina Guzmán (Titular del suministro: Sr. Sergio Alberto Sánchez), en adelante Usuaria y/o Reclamante, con domicilio en Republica de Siria Nº 799 Barrio 20 de Febrero, de esta localidad, con domicilio electrónico en maguzmancolina@gmail.com, quien manifiesta que el día 29/01/24, aproximadamente a las 20:00 hs. debido a deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS 3043727, se dañó un (1) Smart TV Hitachi 32”; un (1) Smart TV R.C.A 32” Android; un (1) Smart Philips 49”; un (1) Home Teather marca Duraband; una (1) computadora de escritorio (CPU) Sentey; un (1) teléfono inalámbrico marca Noblex; y un (1) amplificador marca Acoustech 40W R.M.S. (fs. 01/03).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por la reclamante, responde mediante nota DSC: Nº 3201/2024 de fecha 03/04/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha conforme surge de fs.07/10 rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran incidencias en la fecha y horario declarados, ni otros reclamos por daños de artefactos en suministros abastecidos por las mismas instalaciones que las del reclamante. 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 la usuaria interpone su disconformidad en fecha 13/05/24 (fs. 11/15), donde reafirma los términos de su primera presentación y solicita se conmine a la proveedora EDESA S.A. a dar cumplimiento del artículo 40 Ley N° 24.240 y artículo 163 de la Ley de Procedimientos Administrativos de Salta.

Que la reclamante manifiesta que, la Proveedora sólo se limitó a negar su responsabilidad sin adjuntar informes o fundamentos técnicos alguno, obligando a la consumidora a costear el informe técnico de los electrodomésticos dañados. Indica además la usuaria que, la Distribuidora tampoco adjunta informe del call center, registro de llamadas de reclamo, se omite informes técnicos sobre las instalaciones. Solicitando se proceda a la reparación de los daños ocasionados por la proveedora de los siete electrodomésticos enumerados en su primera presentación. Adjunta factura N° 0002-00000175 de Velázquez Roberto Hugo, de presupuesto TV Hitachi 32".

Que en fecha 20/05/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE Nº 623/2024 conforme obra a fs.16/18 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en nota DSC Nº 3201/2024. Agrega que en el horario y día declarado no se registra en el sistema de distribución de energía eléctrica ninguna incidencia.

Que insiste en su afirmación respecto a 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 o por aumento del potencial de tierra.

Que aclara la Distribuidora que, la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto e informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo.

Que EDESA S.A. agrega 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 Nº 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 su respuesta diciendo 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 fojas 19, la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo, tomando la intervención que le corresponde, solicita a la Distribuidora que realice la verificación de la resistencia de la Puesta a Tierra de descargadores del Centro de Transformación SA5408, la que deberá hacerse en conjunto con personal técnico del Organismo.

Que atento a ello, se procedió a realizar inspección “in situ” mediante Acta de Verificación (fs. 23) en fecha 30 de abril del 2.024.

Que a fs. 27/28, rola informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo. En primer lugar, procede a verificar que el suministro perteneciente al accionante 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 incidencias.

Que resalta, la Gerencia de Energía Eléctrica que el reclamante solo adjunto un informe técnico, presupuesto y/o factura que manifiesta sobre el TV Smart Hitachi de 32”: “No enciende, Diagnostico: componentes dañados en la fuente de alimentación, por probable exposición una sobretensión”, documentación por la cual la Distribuidora argumenta que el origen de los daños podrían estar vinculados a descargas atmosféricas. Cabe mencionar que la Reclamante no aporta informe técnico del resto de los artefactos reclamados.

Que aclara la Gerencia interviniente que, la usuaria en su reclamo menciona que el daño se produjo por una descarga (rayo), que entró por la red domiciliaria dañando el artefacto, por lo que cabe mencionar, que en el supuesto que los daños se hayan producido por una descarga atmosférica, cabe destacar que las sobretensiones de origen atmosférico pueden ingresar al interior de los inmuebles de manera directa, por los conductores de cualquiera de los servicios de los cuales estos dispongan (energía, teléfono, TV, etc.) o inducida.

Que continúa la Gerencia informando que cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, ingresando en estos casos la sobretensión al inmueble a través de la instalación de puesta a tierra del mismo.

Que 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. De verificarse esta condición de manera fehaciente, tal como oportunamente se acordará con EDESA S.A., en caso de producirse daños por efectos de las citadas descargas, los mismos deben ser tratados como caso fortuito, en el marco de lo dispuesto en el Art. 3° inc. e), del Régimen de Suministro del Contrato de Concesión.

Que la mencionada Gerencia, aclara que cuando dichas protecciones no responden a las exigencias de las normas, quedó establecido que EDESA S.A. debe responder por los eventuales daños que las sobretensiones de origen atmosférico, sean éstas directas o inducidas, puedan causar en los bienes de sus usuarios.

Que se procedió a inspeccionar “in situ” las instalaciones en cuestión, pudiendo comprobar que las mismas poseen los dispositivos de protección normalizados sobre el tendido de Media Tensión (descargadores), que permiten atenuar los efectos de una descarga atmosférica. La Distribuidora verifico los valores de las puestas a tierra para el CT SA SA5408 (2.6 ohm) los cuales se encuentran dentro de la norma (fs. 23/24).

Que en conclusión y teniendo en cuenta lo mencionado precedentemente, además del presupuesto presentado por la usuaria, en el cual menciona que los daños habrían sido ocasionados como consecuencia que probablemente el aparato quedó expuesto a una sobretensión, la inexistencia de otros reclamos por parte de otros usuarios en la misma fecha, el acta que indica que la puesta a tierra del CT desde donde se alimenta el reclamante, está dentro de los valores de norma, consideramos que no se encuentra probada la relación causa efecto, entre el servicio brindado y el daño denunciado por el usuario, 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 la reclamante, 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."* (Lo resaltado nos pertenece).

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 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, detallando calle, número, localidad, código postal. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico para efectuar las notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticiones 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 indispensable para la resolución del caso.

Que por su parte 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 de 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, siendo ello así, no debe perderse de vista a este respecto: I) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 3.1 y 3.2, más los previstos en el artículo 5.3; II) que es una obligación de la prestadora ir dándole curso a estos reclamos, aún en el caso de que esas presentaciones de los

usuarios adolecieran de algún requisito; III) que frente a esta última situación, la propia normativa impone la obligación expresa para la prestadora de “exigírsele por medio fehaciente que sean completados en el plazo de cinco días de notificados” (cfr. art. 3.3.); IV) que para el cumplimiento cabal de la obligación antes mencionada, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la Prestadora, ya que sólo así podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por la usuaria, notificándola a tales efectos.

Que en el caso de marras, se verifica la inexistencia de otros reclamos por problemas técnicos en la red de Baja Tensión de usuarios pertenecientes al mismo Centro, constituyendo el presente el único caso por daños registrado en la fecha denunciada por la reclamante, situación que nos lleva a concluir que, si bien la ausencia de otros reclamos en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo que no constituye prueba suficiente, en el presente caso adquiere relevancia ya que viene a sumarse a la inexistencia de registros respecto de incidencias capaces de producir variaciones de tensión en las fechas y horarios denunciados por la usuaria.

Que en las presentes actuaciones, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, de acuerdo a la verificación de las instalaciones de descarga a tierra realizada por la Gerencia de este Organismo y personal de la Prestadora, arrojando valores normarles conforme lo indica la normativa AEA, sumado al presupuesto presentado por la usuaria, del cuales se desprende claramente que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el daño que se reclama y el servicio brindado por la Distribuidora, por lo que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos, al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente a los daños denunciados, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto al reclamo Nº 696644, por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 48 (cuarenta y ocho) días desde la interposición del reclamo (15/02/2024) hasta la respuesta de EDESA S.A. (03/04/2024), 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 corridos 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"; 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, **336,91 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS N° 3043727, al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

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 la usuaria Sra. Guzmán, María Agustina, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62285/2024 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **336,91 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el **NIS 3043727** al momento de la notificación**,** por los motivos y en los términos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 3º 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 4°: 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