RESO 267 - DP N° 1568 - 2024	14/11/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62248/2024, caratulado: "FUENTES NATALIA/RAMOS ADRIÁN. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 49/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 697747, efectuado el día 28/02/2024 ante EDESA S.A. vía mail, por la Sra. Natalia Fuentes, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en B° El Huayco Mzna. 532 A casa 28, electrónico en lic.nataliafuentes@hotmail.com, quien manifiesta que el día 27/02/2024 alrededor de las 19:00 en medio de una tormenta donde se dañó su computadora de escritorio un (1) tv marca Samsun y una (1) Notebook marca BGH. Agrega que envió los artefactos al servicio técnico y que remitirá los informes una vez que cuente con ellos (fs.01/02).

Que a fs. 02 la Distribuidora remite nota al usuario solicitando la presentación de un 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.

Que a fs. 04/08, la usuaria aporta la documentación requerida por EDESA S.A.

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 4016/2024 de fecha 23/04/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha conforme surge de fs.09/11 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. Señala que el daño reclamado puede estar relacionado con las descargas atmosféricas (rayos) de la tormenta que se desarrolló en la noche del 27/02/2024, es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (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 estas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por el aumento del potencial de tierra.

Que acto seguido EDESA S.A., 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 en virtud de dicha nota, el usuario presenta su disconformidad en fecha 15/05/2024 (fs. 13), ratificando su reclamo, solicitando además se remitan las actuaciones a este Regulador.

Que en fecha 23/05/20245 EDESA S.A. remite nota DSCE Nº 639/ 2024 conforme obra a fs.14/16 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC Nº4016/2024. Aclara que, la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto e informe técnico, no resulta idóneo para sustentar el objeto del reclamo, dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados con el evento mencionado. Indica que la obligación de constatación que pesa sobre la Prestadora requiere el previo cumplimiento por parte de los usuarios de los requisitos para la formulación de los reclamos.

Que por lo expuesto la Distribuidora considera que no es factible acceder el 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. 17 tomando intervención en autos la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, remite nota a la distribuidora y a los fines de despejar duda sobre el reclamo en cuestión, solicitándole la medición de la puesta a tierra que se alimenta del CT SA2731, en conjunto con personal técnico de este organismo.

Que a fs. 18/25 mediante nota DS 574/2024, la distribuidora remite resultado obtenido de los trabajos de mejoras del PAD en CT, realizados en fecha 26/06/2024.

Que a fs. 31/38., rola informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo en el que destaca, que se constató en la base de datos de esta gerencia, que tanto en la fecha y hora especificada en el reclamo, se tiene registro de otros casos similares para misma hora y fecha de suministros alimentos por el mismo Distribuidor y que también sufrieron daños de artefactos. Menciona que la usuaria presento oportunamente el informe técnico del artefacto dañado, donde hace mención que dicho daño se produjo como consecuencia de una variación de tensión, puede que sea originado por falla 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 párrafo aparte hace notar que, basado en los hechos generados por la naturaleza (tormenta eléctrica), 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 distribución, basados en las normas preen como protección contra las sobretensiones de origen atmosférico la instalación de descargadores en las líneas de MT y sobretensiones 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. Por ello se procedió a inspeccionar in situ las resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del usuario (SA2731) en conjunto con personal de EDESA S.A, pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores fuera de norma (AEA 92305 / <=10 Ohm),tal como lo evidencia el acta adjunta de fs. 26, en este caso la medición puesta a tierra cortada. Es así que ante la sobretensión que se produce en el evento descripto pudo ocasionar el daño reclamado.

Que atento a lo anterior, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que además de los presupuestos presentados por la usuaria, en los que se menciona que los daños habrían sido ocasionados como consecuencia de variaciones de tensión, la existencia de otros reclamos en el mismo distribuidor por quema de artefactos en la misma fecha y hora, el acta de medición de la puesta a tierra previa y posterior al saneamiento del CT, debería de tenerse por probada la relación causa efecto entre el servicio de energía eléctrica y el daño denunciado por el reclamante, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el art. 3 inciso e) del régimen de suministro.

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 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."*

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 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. ***3.2.*** *En el caso que el reclamo se efectuare en forma personal, la PRESTADORA deberá informar al usuario que en el término de cinco (05) días deberá acompañar los documentos probatorios que se encontraren en su poder, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del problema.*

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 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, 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 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, y a la documentación aportada por la usuaria, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta, 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 Samsun y una (1) Notebook marca BGH, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria

ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo.

Que sumado a ello, se desprende que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 55 (cincuenta y cinco) días desde la interposición del reclamo (28/02/2024), 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 haber remitido fuera de plazo la respuesta a la usuaria, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, 155,00 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5111031 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. Fuentes, Natalia, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62248/2024 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 Samsun y una (1) Notebook marca BGH o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por

el mismo en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a un mes de consumo, consistente en una multa de **155,00 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5094333 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 los art. 2° y 3° 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