RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62456/2024 caratulado: “GEREZ HUGO ALBERTO” s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 50/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 01/04/2024, vía mail a EDESA S.A. por el Sr. Felipe Castellano (Titular del suministro: Sr. Hugo Alberto Gerez), en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle 25 de Mayo N° 66, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, Provincia de Salta, con correo electrónico en peladilla791@gmail.com, quien manifiesta que el día 25/03/24, aproximadamente entre las 16:56 y 17:05 hs. debido a deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS 2011199, se dañó una 1 (una) heladera marca Maytag (fs. 01).

Que a fs. 02/04 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa le informa al usuario por el mismo medio número de reclamo y los requisitos que deberá cumplir conforme con el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resol. ENRESP Nº 1200/23 y a fs. 04 los requisitos faltantes.

Que a fs. 05, el Usuario amplia el reclamo iniciado a fs. 1, e informa que también se le daño 1 un lavarropas marca Electrolux modelo EW503 y a fs. 07 adjunta presupuesto original / informe técnico de ambos electrodomésticos.

Que a fs. 09/12 EDESA S.A., la Distribuidora, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario, responde mediante nota DSC: Nº 5614/202 de fecha 29/05/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, 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 en virtud de dicha nota, el usuario presenta su disconformidad en fecha 05/06/2024 (fs.13), donde reafirma los términos de su reclamo y solicitando que revean su decisión.

Que mediante nota DSCE Nº 772/2024 a fs. 14/16, EDESA S.A remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta al usuario, y agrega que el Centro de Transformación en cuestión, abastece a otros 141 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 usuarios. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que menciona que por parte del usuario, se acompañó documentación en carácter de informe técnico, el cual no resulta idóneo para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos - Resol. ENRESP N° 1200/23.

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 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 fs. 17, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, 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 tiene establecido esta Gerencia 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 la inexistencia de registros respecto a incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por el reclamante.

Que agrega además, el reclamante no adjuntó a sus presentaciones ningún informe técnico, presupuesto y/o factura que les permita inferir que podría existir una relación entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora. Asimismo la documentación presentada no posee fecha.

Que por todo lo expresado, la Gerencia Eléctrica de este Organismo concluye que no se encuentra probada la necesaria relación causa –efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por el usuario, por lo que no cabe responsabilizar a la Distribuidora por el 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 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 adecuada de la normativa vigente aplicable al presente caso (en particular, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, y especialmente sus artículos 1°, 2°, 3° y 5°), permite concluir que es necesario adoptar todas las medidas pertinentes para

asegurar que los expedientes que se tramiten cumplan con los requisitos establecidos en dicho marco normativo. Esto permitirá evaluar correctamente los hechos que requieren esclarecimiento, garantizando así el respeto al debido proceso, el cual constituye el principio general que debe prevalecer en este tipo de procedimientos

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 obligación de la prestadora dar trámite a los reclamos presentados, incluso en aquellos casos en los que las solicitudes de los usuarios carezcan 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 el Usuario, notificándolo 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 el 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 el usuario.

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, sumado al presupuesto presentado por el Usuario, 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 700504, por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 58 (cincuenta y ocho) días desde la interposición del reclamo (01/04/2024), hasta la respuesta brinda por EDESA (29/05/2024), 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 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 11º** 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, **366,25 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS N° 2011199, al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, 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 planteada por el usuario, Sr. Felipe Castellano (Titular del suministro: Sr. Hugo Alberto Gerez), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62456/2024, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del Usuario, consistente en una multa de **366,25 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el **NIS 2011199** 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 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 28/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 28/11/2024