RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-60631/23, caratulado: “GARCÍA, Ángel / ANGELÍN SRL. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto”; el Acta de Directorio Nº 50/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 676271, efectuado vía mail el día 03/11/23 ante EDESA S.A., por Angelín SRL, en adelante Usuario y/o Reclamante, con domicilio en Ruta N° 34 Tapa Medidor N° 1333 Zona Rural de la localidad de Pichanal, con domicilio electrónico en angelinsrl@hotmail.com, quien manifiesta que en la semana del 23/10/2023, debido a deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS 4000120, se dañó un (1) equipo de electro bomba MOTORARG S6-RF HP 380V (fs. 01/02).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por el reclamante, responde mediante nota DSC: Nº 10803/2023 de fecha 14/11/2023 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 03/06, informa que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0103 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PN23 Distribuidor Embarcación.

Que continúa su respuesta la Prestadora, señalando que en la fecha indicada por el Usuario no se registran reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias, constándose que en la fecha indicada se produjeron dos cortes de energía identificados como:

Caso Nº 259396, dicha actuación se registró desde las 16:44 hasta las 16:50 horas. Se produjo el Desenganche Automático del Interruptor, al actuar sus protecciones de norma.

Caso Nº 259397, detectado a las 17:43 horas y normalizado a las 18:37 horas. Se normaliza fusible de Media Tensión.

Que menciona EDESA S.A, las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas por un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. Agrega que en este tipo de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobras Tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni de la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que agrega además, los fusibles de Media son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que la Distribuidora considera que se trata de un caso aislado sin relación con el servicio prestado por esta, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales que produzcan daños en artefacto.

Que por lo antes dicho, la Distribuidora dice no ser 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 al Usuario 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 fecha 07/11/2023 el Usuario realiza nuevo reclamo vía mail a los fines de que la Distribuidora revean y corrobore correctamente el consumo del NIS N° 4000120, período 10/2023, factura N° 101-1326695 el cual supera los límites del 130% del importe con respecto al periodo anterior (fs.

09/10).

Que atento al nuevo reclamo perpetrado por el Usuario sobre la facturación, EDESA S.A., responde mediante Nota DSC N° 11324/2023.

Que en tal misiva, la Distribuidora decidió desestimar lo facturado originalmente en el periodo 10/23, por lo que se procedió a refacturar la misma a fin de normalizar los registros.

Que informa al Usuario 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 el usuario interpone su disconformidad a ambos reclamos en fecha 04/12/24 (fs. 13), donde reafirma los términos de su primera presentación y solicita se realice una revisión del consumo y potencia los que considera excesivos.

Que en fecha 12/12/2023 EDESA S.A. remite nota DSCE Nº 1162/23 conforme obra a fs.14/25 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP.

Que detalla las respuestas emitidas por la Distribuidora frente a los siguientes reclamos:

A) Reclamo N° 676271 – Daño de artefacto: reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC Nº 10803/2023. Agrega que EDESA no tiene injerencia alguna en la instalación eléctrica interna; su estado y mantenimiento es responsabilidad del usuario.

Que asimismo, es dable mencionar que de haber contado con las protecciones adecuadas en la instalación eléctrica interna no pueden producirse daños en los equipamientos eléctricos, ante la falta de una fase o subtensiones en la tensión de alimentación.

Que continúa la misiva la Distribuidora manifestando que, por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo

por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original 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.

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 913/15 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 atento a todo lo expuesto, concluye la Prestadora en cuanto al objeto de éste reclamo que actúo conforme a lo establecido por la normativa vigente, 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.

B) Reclamo N° 676438 – De facturación: luego de realizar un análisis a su sistema de registro, por los consumos del día 31/10/2023, no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo factura en el periodo 10/2023, razón por la cual ratifican las lecturas consignadas en dicha facturación.

Que menciona que el usuario tiene instalado un medidor electrónico de última generación marca Inhemeter DTZ1513 GSM N° 37241617416, el que se conecta mediante un chip de telefonía celular, a una base de datos en la nube que les permite acceder diariamente a los registros de consumo y demanda.

Que se observa que las lecturas se realizaron de manera habitual sin ningún tipo de contratiempo.

Que por último EDESA informa que los recargos por mora e intereses, correspondiente a la factura del periodo 09/2023, se decidió desestimar lo facturado originalmente en el periodo 10/2023, por lo que procedió a refacturar la misma a fin de normalizar los registros.

Que a fojas 34, la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo, tomando la intervención que le corresponde, solicita a la Distribuidora que realice un contraste “in situ”, el cual será ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro art. 3° Derechos del Titular, inc. B) Funcionamiento del medidor, en el término de 5 (cinco) días contados a partir de la recepción de la notificación.

Que a fojas 35 obra pedido de EDESA de prórroga por el plazo de 10 (diez) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio del medidor.

Que atento a lo solicitado la Gerencia de Energía Eléctrica concede el pedido de prórroga solicitado hasta el día 11/03/2024 inclusive (fs. 36).

Que fs. 37/38 rola Nota DSCE N° 305/2024, a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor se procedió a realizar el contraste en laboratorio contra patrones homologados por el INTI, mediante Acta de Comprobación N° 265930 (fs. 39/41) en fecha 05 de marzo del 2.024.

Que en cuanto a lo informado por la Distribuidora de acuerdo a los resultados del contraste realizado en el laboratorio, se verificó que dicho medidor se encontraba dentro de los parámetros admitidos por normas IRAM, por lo que los consumos facturados son correctos.

Que EDESA concluye, que de acuerdo al informe técnico, no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por los consumos reflejados, razón por la cual ratifican las lecturas confirmadas en la facturación realizada.

Que a fs. 42/43, 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.

Que así mismo la gerencia interviniente, constato en su base de datos que en la fecha indicada en el reclamo se produjeron las incidencias mencionadas por EDESA S.A (fs. 14/17).

Que en el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre los restantes usuarios pertenecientes al distribuidor, verificando la ausencia de otros usuarios afectados en la misma fecha y hora (fs. 29).

Que verifica que en la incidencia N° 259396 (fs. 30) donde actuaron las protecciones según normas; y N° 259397 (fs. 31) donde se verificaron tareas de apertura y cierre del distribuidor con el fin de normalizar el FMT XS22765.

Que agrega la Gerencia interviniente, el reclamante no completó los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefacto solicitados mediante correo electrónico en fecha 03/11/2023.

Que sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, el usuario no hace mención en su reclamo de la existencia y desempeño de los dispositivos de protección estipulados según noma AEA 90.364 Parte 7, Sección 771 Artículo 17.3.2 “Maniobras y protección de motores”.

Que atento a lo arriba expresado y dadas las características e importancia de la electrobomba MOTORAG S6-RF de 40HP Y 380V, ésta debería haber contado con las protecciones eléctricas correspondientes y su adecuada calibración. De haber contado con dichas protecciones, en el supuesto de una falla, ésta se hubiera despejado sin producir daño alguno sobre los elementos indicados como dañados.

Que en cuanto al reclamo por error de lectura y facturación, se verificó que el modelo de medidor instalado en el suministro pertenece a la

generación de equipos inteligentes con sistema de comunicación y transmisión de datos registrados por medio de la red celular, por lo que no se requiere la intermediación de un operario para la lectura de registros. Por tal razón ratifica las lecturas informadas.

Que por todo lo expresado, la Gerencia Eléctrica de este Organismo concluye 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 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 Nº 1200/23) en su art 5.3., establece: "*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 por su parte, el **art. 3º Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor:** "*El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición. LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ". […] En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio."*

Que por su parte el **art. 4º inc. b) del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. establece que: *"LA DISTRIBUIDORA solo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes. En los casos en que el Régimen tarifario no disponga lo contario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."*

Que complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 1200/23)** en su art. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "Para el supuesto de cuestionamientos sobre facturación, las PRESTADORAS, según el caso y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información: a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del USUARIO involucrado; b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (ín situ), la que deberá realizarse mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico,*

aprobado por este Ente Regulador; c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados con medidores patrón certificado) o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos respectivamente; d) Registros de consumo de los últimos 24 meses, teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP; e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía".

Que por lo expresado y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se concluye que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el daño solicitado y considerando que no existieron incidencias susceptibles de producir fallas en el servicio de energía eléctrica, ésta Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante, al no encontrarse acreditados los elementos 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 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 el usuario ANGELÍN SRL, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60631/2023 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 27/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 27/11/2024