RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62457/2024 caratulado: “NOLASCO CARMEN MABEL s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 54/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N° 698434, efectuada en fecha 08/03/2024, ante EDESA S.A. por la Sra. Nolasco, Carmen Mabel, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Manzana 32 B Casa 13 Barrio 90 Viviendas, de la localidad de Rosario de Lerma, Provincia de Salta, constituyendo domicilio electrónico en carmennolasco038@gmail.com, quien manifiesta que el día 06/03/2024, aproximadamente entre las 11:20 y 11:35 horas, debido a deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS 5281126, se dañó una 1 (un) Equipo de música Panasonic mod SA-AKX320 CD STERÉO SYSTEM (fs. 01/02).

Que EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa le notifica personalmente a la usuaria (fs. 04) y mediante correo electrónico (fs. 07), en fecha 08/03/2024, los requisitos faltantes a los efectos de dar cumplimiento con el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resol. ENRESP Nº 1200/23.

Que a fs. 05/06 la Distribuidora, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria, responde mediante nota DSC: Nº 4494/2024 de fecha 03/05/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 07, informando en primer lugar que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3301, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CQ18 Distribuidor La Silleta B.

Que continúa su respuesta la Prestadora, señalando que en la fecha indicada por la usuaria, no se registran reclamos en nuestro Centro de Atención (Call Center) por problemas técnicos en el suministro.

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 269313, dicha actuación se registró entre las 11:20 y las 11:23 horas. Se produjo el Desenganche Automático del Reconector, al actuar sus protecciones de norma.

Caso Nº 269314, dicha actuación se registró entre las 11:27 y las 11:44 horas. Se produjo un Desenganche Automático del Reconector, al actuar sus protecciones de norma.

Que menciona EDESA S.A, las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para 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 en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que la Prestadora informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3301 no se registraron otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CQ18 Distribuidor La Silleta B, siendo un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos.

Que por lo expresado, considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA, por lo que 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 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 respuesta, la usuaria presenta su disconformidad en fecha 05/06/2024 (fs.09), donde manifiesta lo siguiente “el artefacto que se quemó tiene el presupuesto de un técnico y me dijo que es por un corte de luz q se quemó un aparato dentro del equipo y solo fue porque el corte de luz que hubo ese día porque son muy sensibles esos equipo…necesito una respuesta favorable para solucionar la quema de un

artefacto”.

Que a fs. 11 la Distribuidora envía nuevamente correo electrónico a la usuaria comunicándole que no fue aportado el informe técnico mencionados en los correos electrónicos del día 05/06/2024.

Que mediante nota DSCE Nº 771/24 a fs. 13/16, EDESA S.A remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en la nota de respuesta a la usuaria, y agrega que debe sumarse, que por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha 08/03/2024, 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, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resolución ENRESP N° 1200/23. Por tal motivo consideran que la usuaria no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP N° 107/15). Ante estas consideraciones, entienden que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

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, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, en primer lugar procede a verificar que el suministro

perteneciente a la accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que así mismo la gerencia interviniente, constató en su base de datos que en la fecha indicada en el reclamo se produjeron las incidencias mencionadas por EDESA S.A (fs. 13/15).

Que remitiéndose a las incidencias en cuestión, corresponde ratificar lo dicho en otras oportunidades por esta Gerencia, en cuanto a que la apertura y cierre del interruptor tripolar instalado en el arranque de cada distribuidor de media tensión no genera fluctuaciones de tensión de magnitud y duración tales que puedan causar daños a los artefactos eléctricos conectados en los suministros de los usuarios, para aperturas y cierres ideales.

Que sobre el particular cabe destacar, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que las incidencias analizadas no generaron otros reclamos por daños de parte de los 121 usuarios servidos del centro de transformación.

Que continua la Gerencia interviniente, cabe resaltar, tal y como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante no adjuntó a sus presentaciones una factura, presupuesto o documento donde especifica la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

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 el cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación a los daños alegados 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 correcta de la normativa vigente aplicable en este caso, especialmente el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos y sus artículos 1°, 2°, 3° y 5°, indica que es esencial implementar todas las medidas necesarias para garantizar que los expedientes en tramitación cumplan con los requisitos establecidos en dicho marco normativo. Esto facilitará una adecuada evaluación de los hechos que necesitan clarificación, asegurando el respeto al debido proceso, que es el principio fundamental que debe regir 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 la usuaria, 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 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 que las incidencias ocurridas señaladas por la Distribuidora no pueden causar daños a los artefactos eléctricos conectados en el suministros de los usuarios.

Que en las presentes actuaciones, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, sumado a la inexistencia informes y/o presupuestos y/o facturas originales del servicio técnico de reparaciones de los artefactos, conforme lo dispone la normativa citada ut supra, impidiendo determinar las correspondientes responsabilidades, por lo que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos por la usuaria Sra. Nolasco Carmen Mabel, 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 698434, por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 56 (cincuenta y seis) días desde la interposición del reclamo (08/03/2024), hasta la respuesta brinda por EDESA (03/05/2024), 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 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, **99,25 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el **NIS N° 5281126**, al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

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 la usuaria, Sra. Nolasco Carmen Mabel, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62457/2024, 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 de la usuaria, consistente en una multa de **99,25 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el **NIS 5281126** 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.