RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62236/2024 caratulado: “PAZ FRANCISCA/ LLANOS JUAN s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 54/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 15/02/2024, ante EDESA S.A. por la Sra. Francisca Emilia Paz, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en calle Anuch Ramón n°35 B° Miraflores de la localidad Río Piedras, Provincia de Salta, quien denuncia que en fecha 09/02/2024 entre horas 9:30 a 12:00 aproximadamente se dañó 1 (un) aire acondicionado marca Conquear 4500 frigorías (Fs. 01/08).

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 230483580/2024 con acuse de recepción en fecha 22/04/2024, rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran reclamos en su centro de atención telefónico (Call center), por problemas técnicos en su suministro. Verifico el sistema informático de incidencias constatando que en la fecha y horario indicado se originó un corte de energía identificado como caso n°267417. Dicha actuación se registró a las 09:16 horas, cerrándose a las 10:34. Indicando que se produjo un desenganche automático del interruptor del distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. 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 a fs. 12 rola disconformidad de la usuaria, ante la respuesta dada por la Distribuidora. Agrega que llevo a un técnico a su domicilio quien reviso la tensión y le manifestó que no llegaba a los 220 voltios.

Que en fecha 20/05/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE Nº 613/2024 conforme obra a fs.13/15 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC Nº3580/2024. Agrega que las protecciones de sobrecorrientes están ajustados para un tiempo de actuación tal que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales

para el sistema eléctrico, indica que en este tipo de incidencias se accionan los interruptores de media tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Aclara que, la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos del daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico bridado, tal como lo establece la Res. N°1200/2023.Seguidamente indica que debido a la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reglamento establecidos en el art 3.1-5.3, no procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Res. N°1200/23 art.5) 1.a, para el Tratamiento de Reclamos, atento a que cesa la obligación de las Prestadora de constatar el daño reclamado ya que no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Prestadora.

Que a fs. 20/21, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, procede a verificar que el suministro perteneciente a la parte reclamante se alimenta de las instalaciones indicadas por la Prestadora. Agrega que verificaron la incidencia N°260674 registrada entre las 21:30 y 22:30, donde se produjo un desenganche automático del reconector, al actuar sus protecciones de norma.

Que respecto a la incidencia mencionada, indica que la apertura y cierre del reconector instalado en el arranque del distribuidor de media tensión en cuestión, no deberían generar fluctuaciones de tensión de magnitud y duración tales que puedan causar daños a los artefactos eléctricos conectados en los suministros de los usuarios, bajo condiciones de simetría de carga y cierre perfecto del reconector

Que a continuación la Gerencia actuante mencionando que sobre el particular destaca no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta que la incidencia analizada no genero otros reclamos por daños de artefactos de parte del resto de os usuarios servidos desde el CT, ni del distribuidor que alimenta dicho CT.

Que tal como lo advirtiera EDESA S.A, la documentación que adjunto la usuaria a si presentación solo describe los elementos a reemplazar, sin indicar la causa que originó dicho daño (fs.08).

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 la usuaria, 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 913/15) en su art 5.3., establece: "*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." (Lo resaltado nos pertenece).

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, en donde se destaca que en la fecha indicada no se registraron reclamos similares por daños y 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, considerando además que no existieron incidencias susceptibles de producir fallas en el servicio de energía eléctrica en los Centros de Transformación y Distribución que abastecen al suministro. Así también, atendiendo a que del presupuesto de reparación no surge el detalle técnico y su eventual relación con el servicio prestado 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 al daño denunciado, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que finalmente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 67(sesenta y siete) días desde la interposición del reclamo, 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. Dicho esto, 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, coma así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podría 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, consistente en una multa a favor del usuario, por la extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a 1 (un) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los ultimas doce (12) periodos registrados, esto es **184,08 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5081100 al momento de la 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 la usuaria, Sra. Paz Francisca Emilia, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62236/2024, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **184,08 kWh**, correspondiente al NIS 5081100 valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos precedentes, 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 12/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 12/12/2024