RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-63260/2024, caratulado: “TORRICO, Walter René. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto”; el Acta de Directorio Nº 6/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 712255, efectuado el día 06/05/2024 ante EDESA S.A., por el Sr. Torrico Walter Rene, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en calle Deán Funes N°2090 Bº Vicente Sola, Provincia de Salta, quien manifiesta que el día 12/04/2024 aproximadamente a hs. 09:00, se dañó una (1) computadora Notebook Marca Asus modelo K53E, un (1) Transformador de maquina Alineadora; dos (2) focos led 175 264v 50-60/40 w; cuatro (4) focos led 220 v CA/e 27.50HZ; DOS(2) focos led 40w 7000 k, y el 16/04/2024 un (1) Smart tv. 42” LG, una (1) jarra Eléctrica y tres (3) zócalos simples con tubos.

Que a fs. 05 y 06 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 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 6031/2024 de fecha 27/06/2024 rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran incidencias en la fecha y horario declarados. Indica que se registra un reclamo telefónico n°2199268, ingresando a hs. 10:06 con motivo Sobretensión. En respuesta al mismo se generó el caso interno n°459429 verificándose suministro normal, el caso se cierra a hs.14:54.

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 12/08/2024 (fs. 10), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados. Agrega que los operarios de EDESA produjeron daños totales a varios de sus artefactos, a causa de la negligencia de estos. Indica que fueron tres veces las cuadrillas y que recién la última fue la que dio la solución y le informo que la cuadrilla anterior coloco 350 voltios y no 220 como debía ser.

Que mediante notas DSCE: N°1096/2024 fecha 20/08/2024, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dada al usuario en su nota DSC 6031/2024.

Que EDESA S.A menciona., que no fueron completados por parte del usuario, los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados el día que se le tomo el reclamo, reiterado el día 07/06/24, 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 esta distribuidora. Esto según lo establecido en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, Resolución ENRESP Nº 1200/2023. Por tal motivo considera que el usuario 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 Nº 107/15). Ante estas consideraciones, entendemos que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que continúa la Distribuidora su respuesta diciendo que, debido a que el reclamo se formalizo el 06/05/2024, es decir con posterioridad a los 20 días corridos de ocurrido el supuesto daño, u habiéndose registrado incidencia en la fecha y hora indicada en el reclamo, no se procedió a realizar

la verificación de artefactos establecida en la Resolución ENRESP 1200/23 art. 5.1 atento a que cesó 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 Nº714/15).

Que por todo lo expresado, EDESA S.A. concluye 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 informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo. Indica que procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al Usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que por otro lado menciona que, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que no se registraron otros reclamos por parte de los 102 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA2905 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

Que resalta, tal y como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante no adjuntó a su presentación un informe técnico y/o presupuesto de reparación del artefacto denunciado, siendo que fue notificado por la Distribuidora mediante nota de (fs. 06).

Que en relación con lo expresado por el usuario en su desconformidad, en la cual se menciona que "*la cuadrilla le informó que se le instaló a 380 V en lugar de 220 V, como correspondía"*, se procedió a solicitar a la Proveedora que remita los registros de tensión en los días 11/04/2024 hasta el 18/04/2024, considerando que el Usuario cuenta con medidor inteligente.

Que seguidamente indica que, al analizar los registros de este medidor, se evidencia que no hubo mediciones de tensión desde el 11/04 a hs 19:00 hasta 15/04/2024 15:00 situación que se repite el 15/04 hs. hasta el 16/04 a las 08:00 hs.

Que es pertinente señalar que, al verificar el sistema de reclamos call center, se encontró que en el reclamo realizado el 12/04 en donde informan **"servicio con problemas internos se refuerza puentes de Neutro en línea convencional, quedando en 220 V estables"** (fs. 18-19), por otro lado hay otro registro donde se indica que **"se normalizo el neutro de la acometida, el cual estaba mal instalado y conectado en el piloto del AP"** (fs. 20). Por lo que este hecho podría ser indicativo de una actuación negligente por parte de la prestadora, lo que sugiere que el daño reclamado podría estar relacionado con las situaciones mencionadas anteriormente.

Que así las cosas, la Gerencia interviniente, entiende que existen elementos que prueban la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de esta y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º 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 20 (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, 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 una (1) computadora Notebook Marca Asus modelo K53E, un (1) Transformador de maquina Alineadora; dos (2) focos led 175 264v 50-60/40 w; cuatro (4) focos led 220 v CA/e 27.50HZ; DOS(2) focos led 40w 7000 k, y el 16/04/2024 un (1) Smart tv. 42" LG, una (1) jarra Eléctrica y tres (3) zócalos simples con tubos, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo.

Que finalmente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, surge de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 52 (setenta) días desde la interposición del reclamo (06/05/2024), 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 ENRESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, por lo cual 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 la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos ocho (8) períodos registrados, esto es, **360,00** kWh valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente, que revista el **NIS 3009340** al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que dicho esto y conforme las constancias de autos, el informe de la Gerencia Eléctrica, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución **HACIENDO LUGAR** la disconformidad presentada por el usuario Torrico Walter Rene, y aplicar una sanción a EDESA S.A., por la extemporaneidad de su repuesta.

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 el usuario Sr. Torrico, Walter René, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63260/2024 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 una (1) computadora Notebook Marca Asus modelo K53E, un (1) Transformador de maquina Alineadora; dos (2) focos led 175 264v 50-60/40 w; cuatro (4) focos led 220 v CA/e 27.50HZ; DOS (2) focos led 40w 7000 k, y el 16/04/2024 un (1) Smart tv. 42" LG, una (1) jarra Eléctrica y tres (3) zócalos simples con tubos, o en su caso, si el usuario 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 del usuario por la extemporaneidad en la respuesta brindada, consistente en una multa de **360,00 kWh**, equivalente a un (1) meses de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3009340 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 el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 294 - 2025	18/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 18/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 18/02/2025