Salta, 24 ENE 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00103/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 53727/2021, caratulado: "SEQUEIRA RICARDO ALBERTO S/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A. DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 1 /2022, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 409206, efectuado en fecha 07/09/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Ricardo Alberto Sequeira con domicilio en calle PSJE CONGRESO Nro. Tapa Medidor 290 BELGRANO METAN, correspondiente al NIS 1010483, quien manifiesta que el día 27/08/2021 entre 12:30 y 12:40 se estropearon tres artefactos que se encontraban conectados al tomacorriente, hubo una baja de tensión dañándose un LAVARROPAS MARCA :BOSH, MODELO CLASIXX 5 SENSOR WASH, N° SERIE 998010245153386893; UNA IMPRESORA MARCA EPSON, MODELO XP-241, N° SERIE: X2XC019130; UN AIRE ACONDICIONADO, MARCA SANYO, MODELO SA1211AR, N° SERIE NO IDENTIFICADO (FS.02/05)

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 7653/21 de fecha 16/09/2021 obrante a fs. 07/08, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **MA0076** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **ME11 Distribuidor Metan Norte.** Continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en el 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 surge que, en la fecha y horario indicados por el usuario se produjo un corte de energía registrado como **Incidencia N°231291** desde las 12:35 horas hasta las 12:38 horas. Se produjo el Desenganche Automático del Interruptor, al actuar sus protecciones de normas. Las protecciones de sobrecorientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzca sobretensiones perjudiciales

para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias de acciona 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. En ese sentido continúa informando la Distribuidora que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **MA0076** no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por **el Distribuidor Metan Norte.** Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños a artefactos. Por lo que considera que se trata de un caso aislado sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A. 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. Finaliza la misiva informándole al reclamante 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.13 en fecha 16/09/2021, rola Disconformidad presentada por el usuario, a la respuesta otorgada por la Distribuidora. Agrega que la respuesta emitida por la empresa constituye una falta de respeto, donde una de las partes pretende dibujar la realidad a su conveniencia sin fundamento.

Que mediante nota DSCE: N°1068/21 de fecha 23/09/2021 obrante a fs. 14/16, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Agrega en su nota de respuesta que cabe destacar que el Centro de Transformación abastece a otros 114 usuarios, por lo que "*en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionados daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios*" *(Resol. ENRESP 791/15)*. Por todo lo expuesto se considera que se trata de un caso aislado sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajeas a EDESA S.A.

Que manifiesta la Distribuidora que por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados

en fecha 13/09/2021, en lo referido a la presentación de informe y/ 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 el producto técnico brindado por la Distribuidora conforme Resolución ENRESP 913/15. Por lo que considera que el usuario no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP 107/15). Por lo que entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que continúa manifestando que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la Usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en el art.3.1-5.3., no se procedió a la verificación de los artefactos establecidos según Resol. N° 913/15, art. 5) 1.a, cesando la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado.

Que por consiguiente EDESA. S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verifican los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs.20 en fecha 30/09/2021 toma intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de un primer análisis de las actuaciones procede a remitir nota al usuario advirtiendo que, no fueron completados en su totalidad los requisitos establecidos en la Resolución Ente Regulador 913/15 inc. 5.3 c), necesarios para la tramitación del reclamo por daños de artefactos/instalaciones, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días a partir de la recepción la misma para aportar los mismos. Finaliza expresando que, en caso de no recibir la documentación mencionada en el plazo indicado, se procederá a resolver la Disconformidad con los elementos obrantes en el expediente.

Que, a fs. 22/23 el usuario manifiesta que realizo la revisión de dos artefactos con un servicio técnico especializado adjuntando el diagnóstico de los mismos. Agrega que respecto de la impresora le manifestaron que tiene la fuente y placa quemada, pero no le quisieron entregar el informe por escrito, sin embargo, pone a

disposición la impresora para que la revisen. A fs. 22 se agrega el presupuesto de fecha 12/10/2021 emitido por la Casa del Lavarropas y la Refrigeracion, el cual diagnostica "*Placa de Lavarropas Boch N° Serie 998010245153386893 quemado por golpe de tensión; Motocompresor de aire acondicionado de ventana MARCA SANYO, MODELO SA1211AR, quemado por golpe de tensión.*"

Que a fs.25 la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP remite nota a EDESA S.A. en fecha 23/11/2021, a efectos de poner a disposición el documento presentado por el Usuario en carácter de informe técnico, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la recepción de la misma para emitir el correspondiente descargo. Agrega que vencido dicho plazo, el ENRESP avanzará con las actuaciones obrantes en el mismo. Finaliza aclarando que el pedido realizado desde el Organismo para la presentación de dicho informe técnico se enmarca en la normativa que rige para el asunto (Reglamento para el procedimiento de Reclamos),subsanando el incumplimiento a la obligación a cargo de la Prestadora que debe (i) controlar que los reclamos se presenten con todos sus requisitos exigidos y (ii) en caso de advertir que falta alguno d ellos, exigir al usuario – por medio fehaciente- que cumpla con su presentación en el plazo de cinco días de notificado (cfr. Art. 2.3. del mencionado reglamento.

Que a fs. 26/27 EDESA S.A. remite nota DSCE 1294/2021 de fecha 02/12/2021 a fin de informar que el reclamo formulado por el Usuario en fecha 07/09/2021 identificado bajo N° 409206; fue analizado, tramitado y sustanciado en tiempo y forma de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía". Agrega que a dicho reclamo se otorgó el trámite correspondiente, notificando al Usuario mediante DSC 7653/21 de fecha 16/09/2021 – con acuse de recepción el mismo día- que dicho reclamo deviene improcedente.

Que consecutivamente el Usuario mediante correo electrónico presenta Disconformidad respecto a la respuesta emitida por la Distribuidora, la cual fue elevada al ENRESP en fecha 24/09/2021 conforme los plazos estipulados. Agrega que en fecha 26/11/2021 el Organismo remite a la Distribuidora un documento presentado por el Usuario en carácter de informe técnico. Resalta que el mismo exhibe fecha de emisión el 12/10/2021, es decir 24 días posteriores a la fecha de inicio del reclamo en cuestión. Expresa que ante ello, la Distribuidora puntualiza que la presentación de la

nueva documentación realizada con posterioridad a la notificada recibida por el Usuario; teniendo en cuenta además que el Usuario gozó en reiteradas oportunidades para la presentación de dicha documentación, por lo que se considera que dicho reclamo ya mereció oportuno y satisfactorio tratamiento administrativo.

Que destaca la Distribuidora que conforme a lo establecido en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de reclamos, Resolución ENRESP 913/15 Art. 5.3 y Art. 3.2; el Usuario es informado al momento de interponer el reclamo que debe incluir con el mismo el detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y su causa y la eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la empresa; y en caso de no cumplimentar con los requisitos, informa que en el término de 5 días hábiles deberán presentar los mismos ante EDESA .A. haciendo caso omiso a este punto.

Que finaliza la Prestadora expresando que por todo lo expuesto y habiendo actuado conforme a lo establecido por la normativa vigente, ratifica la nota DSCE 1068/21 (obrante en el Expte.), por lo que considera que no es factible un nuevo análisis; solicitado al ENRESP el rechazo del reclamo de la referencia por EXTEMPORANEO "al no verificarse incumplimientos por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente" y a los efectos de evitar incumplimientos que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daños, Resolución ENRESP 913/15.

Que a fs. 28/29 en fecha 06/12/2021 retoma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que luego de verificar la base eléctrica, se determinó la existencia de la incidencia N° 231291 en el que se produjo desenganche automático del interruptor desde las 12:35 a 12:38 horas de la fecha 27/08/2021 acta de fs. 24.

Que continúa expresado que el usurario aporto presupuesto por la reparación del Lavarropas Bosh y del Aire acondicionado Sanyo (fs. 22), donde se hace mención que la placa del lavarropas y el Motocompesor del Aire se encuentran quemados por golpe de tensión, hace notar que no presentó informe y/o presupuesto por la impresora argumentando que el servicio técnico que realizo la verificación no emitía por escrito informe técnico. Mail (fs.23). Por otro lado, cabe mencionar que el daño reclamado se podría haber ocasionado por variaciones de la tensión producidas

por fallas transitorias de corta duración o por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que así las cosas teniendo en cuenta la documentación aportada por el reclamante debe tenerse por probada la relación causa –efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA S.A. y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en forma parcial en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3° inciso e) del Régimen de Suministro.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP que deberá analizar la Gerencia Jurídica lo manifestado por EDESA S.A. en su nota de fs. 28/29

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el **Art. 3°, 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 N° 913/15**) establece en el ***Art. 3.*** *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. 5.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución 913/15, establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (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 una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, en especial, artículos 1°, 2°, 3° y 5°), permite concluir en que deben extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los mismos contengan todos los requisitos establecidos

por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos, siendo este el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones.

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 una obligación de la prestadora ir dándole curso a estos reclamos, aún en el caso de que esas presentaciones de los usuarios adolecieran 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 ahora bien, tramitado un expediente ante este Organismo sin advertirse el cumplimiento de esa obligación a cargo de la Prestadora y frente a la disconformidad planteada por el usuario, corresponde en esta etapa revisora subsanar dicha omisión con una notificación fehaciente al usuario para que complete los requisitos ausentes en su reclamo, ello a los fines de restablecer el imperio de la juridicidad y asegurar la validez del debido procedimiento que rige en el asunto. Una vez vencido el plazo de 5 cinco días otorgado, recién entonces debe continuarse con la tramitación del expediente, realizándose el Informe Técnico y el Dictamen Jurídico correspondiente, sobre la base de los antecedentes que obren agregados al mismo.

Que en el caso de marras se advierte que la Distribuidora no extremó las medidas al momento de notificar al Usuario y manifestarle de manera clara, precisa y veraz todos los requisitos establecidos por el régimen legal necesarios para la interpelación del reclamo por daño de artefactos, siendo esto una vulneración a la garantía del debido procedimiento para este tipo de actuaciones, razón por la cual la Gerencia de Energía Eléctrica procedió a notificar al usuario en tal sentido.

Que el usuario adjunta un diagnóstico de fecha 12/10/2021 emitido por la Casa del Lavarropa y la Refrigeración en el cual diagnostica "Placa de Lavarropas

Boch N° Serie 998010245153386893 y Motocompresor de aire acondicionado, MARCA SANYO, MODELO SA1211AR, ambos quemados por golpe de tensión.

Que conforme surge de fs.26/27 nota DSCE 1294/2021 de fecha 02/12/2021 EDESA.SA. en respuesta a la notificación de este Organismo, rechaza la nueva documentación incorporada por el usuario, manifestado que la misma devine extemporánea. Sobre este punto, tal como se manifestó ut supra, este Organismo entiende que la Prestadora no informa de manera clara y precisa cuales son los requisitos para la presentación de un reclamo por daños de artefactos, por consiguiente, para subsanar y dotar al procedimiento de la debida Seguridad Jurídica se procede a notificar al usuario para que acompañe la documental que respalde su reclamo, subsanando de esta manera el actuar de la Distribuidora. A su vez, partiendo de los diversos principios y garantías constituciones se le corre traslado a la empresa a los efectos que tome conocimiento de ello. Por todo lo expuesto, el ENRESP actúa en el marco de las Normativas Vigentes.

Que a más de ello, se verifico la existencia de la incidencia N° 231291 en el que se produjo desenganche automático del interruptor desde las 12:35 a 12:38 horas de fecha 27/08/2021 conforme surge de acta de fs. 24, por consiguiente afirma la Gerencia de Energía Eléctrica que el daño puede haberse producido por fallas transitorias de conexión y desconexión de cargas inductivas que producen sobre tensiones, siendo esto factible para que el artefacto se haya dañado por las fallas antes mencionadas.

Que en orden a lo expuesto la Gerencia Jurídica del Ente entiende que corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Ricardo Alberto Sequeira, por los artefactos denunciados en el reclamo de fecha 07/09/2021, 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 un LAVARROPAS MARCA :BOSH, MODELO CLASIXX 5 SENSOR WASH, N° SERIE 998010245153386893 y UN AIRE ACONDICIONADO, MARCA SANYO, MODELO SA1211AR, no así de la IMPRESORA MARCA EPSON, MODELO XP-241, N° SERIE: X2XC019130, toda vez que no se acredito documentación alguna, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo.

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 1º: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad planteada por el usuario Sr. Ricardo Alberto Sequeira, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-53727/2021; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de un Lavarropas Marca :Bosh, Modelo Clasixx 5 Sensor Wash, N° Serie 998010245153386893 y un Aire Acondicionado, Marca Sanyo, Modelo Sa1211ar, 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; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la Distribuidora, que en el término de tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS - SALTA -

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS