Salta, 16 MAY 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00712/22

VISTO:

El expediente Nº 267-55230/2022, caratulado: "CIL EGUEZ, Milagros Soledad. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 18/2022, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el correo electrónico enviado por la Sra. Milagros Soledad Cil Eguez el día 10/07/21 a la casilla tramitescomerciales@edesa.com.ar, a través del cual pode en conocimiento de la empresa que en el día de la fecha a hs. 11:57 se produjo un corte de energía que ocasionó el daño de un televisor Smart de 50" de su propiedad. (Fs. 02).

Que ante el silencio de la Distribuidora, la reclamante envía nuevo correo electrónico en fecha 16/03/22, solicitando una solución favorable a su reclamo.

Que a través del mismo medio, EDESA S.A. responde a la usuaria en fecha 17/03/22, informando que en respuesta a su solicitud, se dio de alta el reclamo Nº 417425 y le adjunta copia del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos aclarando que en el plazo de cinco días debe completar la documentación técnica requerida en el mismo. Asimismo le comunica que al no haber identificado el NIS en el correo anteriormente enviado, no se había cargado el reclamo y que a la brevedad le estarán respondiendo sobre la resolución de lo planteado. (Fs. 02).

Que así las cosas, en fecha 18/03/22, mediante nota DSC: 2217/22, (fs.03/05), EDESA SA responde informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0231, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SR12 Distribuidor Pueblo.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada se registra el reclamo telefónico Nº 1807755, consignando el motivo "Consulta", ingresado a las 12:15 horas y cerrándose el mismo a hs: 12:36 horas.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha informada por la accionante, no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor que alimentan al NIS en cuestión y que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV por lo que concluye que no es 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 factor de atribución.

Que ampliando la información anterior, la Empresa manifiesta que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Trasformación OA0231 no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor SR12 Distri. Pueblo y agrega que este hecho sería un indicador de que en dicha fecha no ocurrieron causales susceptibles de producir daños por lo que califica al reclamo de autos como un caso aislado, sin relación con el servicio que presta y que el daño reclamado puede estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA SA.

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 factor de atribución.

Que asimismo informa a la usuaria, que se advierte un faltante de documentación a presentar ante esa Distribuidora y remite los requisitos necesarios para cumplimentar lo solicitado.

Que a fs. 07, rola Disconformidad presentada por la usuaria a través de la cual insiste en su reclamo.

Que mediante nota DSCE: Nº 229/2022, EDESA SA eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuaria y agrega que no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños, solicitados mediante correo electrónico de fecha 17/03/22 y reiterados nuevamente el día 18/03/22, a través del anota DSC 2217/22, respecto de la documentación técnica requerida, referida a la presentación del informe técnico y/o presupuesto y/o copia de factura de reparación del artefacto de donde surja el detalle

técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y la posible causa de la avería, por lo que considera que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado y el resarcimiento solicitado.

EDESA SA continúa su nota de elevación, aclarando que no realizó la constatación del daño reclamado, debido a que la usuaria no presentó la documentación técnica requerida conforme el Art. 5.3 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP 913/15), concluyendo que por todo lo expresado no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados, debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil que se traducen en la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador del mismo.

Que a fojas 17, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo, la que luego de analizar las actuaciones, procede a emitir su informe.

Que de dicho informe surge lo siguiente:

- Se verifica que el suministro perteneciente al accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Así también realiza las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en Media Tensión y en los Centros de Transformación e individuales, confirmando la ausencia de incidencia en la fecha indicada por la usuaria (10/07/21).
- Destaca, no como una prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que no hay otros reclamos por daños de parte de los restantes 80 usuarios abastecidos por el mismo Centro de Transformación y que la misma situación se repite entre los 2.255 usuarios que comparten el mismo Distribuidor.
- Informa que la usuaria no aporta un presupuesto y/o factura sobre el equipamiento afectado, en donde se describa el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, elemento imprescindible y definitivo en el análisis del expediente que permite determinar las responsabilidades correspondientes

Que por todo lo expresado, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que no existen elementos técnicos suficientes que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado por la requirente.

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 usuaria, 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 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."

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo que verifica la ausencia de incidencias en el servicio en la fecha indicada por la accionante y teniendo en cuenta que no se registran otros reclamos entre los restantes 2.255 usuarios abastecidos por el mismo Distribuidor, sumado a la falta de presentación de documentación técnica que permita vincular el daño reclamado con el servicio prestado por EDESA SA, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria 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 sin perjuicio de lo anterior, se advierte una falta de respuesta a la primera comunicación establecida por la usuaria en fecha 10/07/21, manifestando la Distribuidora que la misma no fue respondida por no haberse consignado el NIS correspondiente.

Que lo manifestado por EDESA SA no encuentra sustento alguno, toda vez que al advertir que el correo electrónico enviado por la usuaria en fecha 10/07/21 carecía de todos los datos necesarios para formalizar un reclamo, debería habérselo comunicado en ese momento, incumpliendo así con su deber de brindar una correcta y oportuna información.

Que al respecto, el artículo 42° de la Constitución Nacional establece: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz....". Por otro lado, el artículo 31° de la Constitución Provincial dispone: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...".

Que coincidentemente con lo anterior, el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización".

Que a su vez, el artículo 86°, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41°, inc. d), y 42° de la Ley 6.835, establecen el derecho que tienen los usuarios de recibir una información adecuada y veraz.

Que así las cosas, habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle al reclamante una respuesta certera, razón por la cual, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11° de la Res. Ente Regulador 913/15 (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."; y en consecuencia, corresponde APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuario, de 1.000 kWh; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2019012 al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

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 planteada por la usuaria, Sra. Milagros Soledad Cil Eguez, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-55230/2022, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A., una sanción menor a favor del usuario, por deficiencia en la información suministrada, consistente en una multa de 1.000 kWh, valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2019012 al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su notificación, 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 por el Art. 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 PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS