

Salta, 08 de marzo de 2021.

ORDEN REGULATORIA N°

006/21

Al Sr.
Apoderado Empresa EDESA S.A.
Ing. Jorge SALVANO
Su despacho.-

Ref. "AMPLIACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN AL USUARIO SOBRE DAÑOS DE ARTEFACTOS."

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de REQUERIR a la empresa EDESA S.A. para que en el plazo de 72 (Setenta y Dos) horas hábiles disponga de las medidas administrativas e informáticas pertinentes para garantizar:

1. ORDENAR a la Empresa EDESA S.A. que los usuarios puedan disponer por todos los medios de información detallada para realizar un reclamo por Daño de Artefactos, en lo que se refiere a los requisitos necesarios para el inicio y la continuidad del trámite correspondiente, a través de todos los canales de contacto y/o información. Se debe mencionar explícitamente el "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Resolución ENRESP N° 913/15), Art. 5° "Reclamos por Daños", punto 5.3., "al formular el reclamo por daños, los Usuarios deberán:
 - a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia.
 - b) Adjuntar detalle descriptivo e identificadorio 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 resuelto también será de aplicación a los formularios y amplitud de vías de contacto que utilice la Distribuidora para comunicarse con los Usuarios en el marco de la tramitación de un reclamo por Daño de Artefactos.

Además, se podrá requerir al usuario el número de NIS y dirección del suministro donde sucedió la incidencia, y el teléfono de contacto.

2. ORDENAR a la Empresa EDESA S.A. dar curso a todos los reclamos por Daños de Artefactos, y en los supuestos que las presentaciones de los usuarios adolecieran de algún requisito, deberá darse continuidad al mismo sin perjuicio de exigírseles que sean completados, en el plazo de cinco (05) días hábiles de ser notificados fehacientemente.

En tal caso, el plazo del Art. 5 del "*Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía*" (Resolución ENRESP N° 913/15), segundo párrafo, se suspenderá por igual término.

Tal notificación deberá realizarse luego de analizar el reclamo en un momento posterior distinto al de la recepción del mismo y, en particular, para el supuesto caso de reclamos por daños de artefactos se deberá indicar específicamente cuál es el requisito pendiente de cumplimiento en los términos del Art. 5.3.

3. ORDENAR que la Empresa EDESA S.A. ponga a disposición servicios técnicos idóneos en localidades alejadas de las principales ciudades, atento a la dificultad del usuario de trasladar y poner a disposición de la Empresa el artefacto dañado. En tal sentido, y para los casos de reclamos de usuarios residenciales radicados en localidades de menos de 5.000 habitantes, la Prestadora será la responsable de constatar el daño del artefacto y/o instalación reclamada mediante un informe técnico detallado, en un plazo no mayor a los 10 (diez) días, caso contrario el Ente Regulador podrá tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación



006 / 21

y, en su caso, el daño alegado por el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la Prestadora.

4. Disponer que la Empresa Edesa proceda posteriormente a remitir a este Ente Regulador debida constancia de lo actuado, según lo ordenado en la presente.

Habilita el dictado de la presente Orden Regulatoria el hecho de que se pudo constatar que existe insuficiente información explícita disponible al Usuario en los canales de contacto e información de la Prestadora, referida a los reclamos por Daños de Artefactos. Se hace mención a los artículos pertenecientes a la Resolución N° 913/15 que, a pesar de ser adjuntados en forma electrónica, no necesariamente pueden ser accesibles o tener una lectura adecuada, especialmente en Usuarios de avanzada edad y/o no habituados a trámites digitales.

También, y atento al análisis de la evolución de la cantidad de reclamos de usuarios por daños de artefactos eléctricos que resultan rechazados por falta de elementos de examen para su consideración, resulta necesario que la Empresa dé curso a las presentaciones de los usuarios que adolecieran de algún requisito, otorgándoles un plazo razonable para su cumplimiento y continuidad del trámite.

A su vez, respecto de las localidades de menos de 5.000 habitantes, donde razonablemente se infiere que no existen servicios técnicos que pudieran emitir informe y/o presupuesto y/o factura original válidos respecto de la reparación del artefacto y/o instalación dañada, la Empresa deberá arbitrar los medios para la correspondiente constatación del daño del artefacto y/o instalación.

Al respecto, cabe destacar que del conocimiento de nuestra geografía y el desarrollo de los servicios, se destaca que existen diferentes posibilidades de poder ejercer los derechos en la práctica de acuerdo a dónde se encuentre ubicado el suministro del usuario, de lo que se desprende la necesidad de contemplar excepciones y/o regulaciones específicas acordes a ello, sin que implique vulnerar el debido proceso o derecho de defensa de las partes.

Queda Usted debidamente notificado.


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

