

## MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN

### Notificaciones

Por el presente se hace saber al Sr. Oscar Alberto DELGADO, que en los autos caratulados: "Secretaría del Sistema Hídrico, Forestal y Minero E/Acta de infracción N° 003486 Ley de pesca, pescar con mallas fuera de medida y especies vedadas, sr. Delgado, Oscar", se ha dictado la Resolución N° 592 de fecha 19 de mayo de 2014, la cual en su parte pertinente establece: Visto el Expediente N° 00701-0084083-1 del Sistema de Información de Expedientes, y CONSIDERANDO:..... Por ello... "...EL MINISTRO DE LA PRODUCCIÓN R E S U E L V E: ARTÍCULO 1º.- Sancionar al señor Oscar Alberto DELGADO, D.N.I. N° 26.712.049, con domicilio en Barrio Obrero s/n de la Localidad de San Javier, Departamento San Javier, Provincia de Santa Fe, con multa de un valor correspondiente a 8.000 M.T. (OCHO MIL MÓDULOS TRIBUTARIOS), equivalentes a la fecha, a la suma de \$ 800 (PESOS OCHOCIENTOS), y proceder al comiso definitivo de 1 red y 5 sábalos, por infracción a los artículos 1 de la Ley N° 12703, 10 y 44 de la Ley N° 12212, pesca en época de veda, tenencia de especies de pescado fuera de medida reglamentaria y pesca con artes fuera de medida reglamentaria.- ARTÍCULO 2º.- El pago de la multa deberá hacerse efectivo dentro de los quince (15) días a partir de recibida la notificación fehaciente, mediante depósito bancario en la Cuenta N° 9681/00 del Nuevo Banco de Santa Fe S.A., a nombre del Ministerio de la Producción. Realizado el pago deberá acreditarlo en la oficina de Caza y Pesca, sita en Bv. Pellegrini 3100 de la ciudad de Santa Fe. Dicho acto será el comprobante válido para la finalización de las actuaciones administrativas.- ARTÍCULO 3º.- Establecer que en caso de no hacerse efectivo el pago de la multa dispuesta en el artículo 1º, se requerirá la intervención de Fiscalía de Estado, a los efectos de proceder a su cobro por vía judicial.- ARTÍCULO 4º.- Dejar constancia en el Registro de Infractores correspondiente la infracción que se sanciona, en orden a lo dispuesto en el artículo 64 de la Ley N° 12212 modificado por el artículo 1 de la Ley N° 12482.- ARTÍCULO 5º.- Regístrese, comuníquese y archívese.- Firmado: C.P.N Carlos Alcides FASCENDINI - Ministro de la Producción.-" Además se hace saber que, conforme lo dispuesto por Ley N° 12071, le asiste el derecho a interponer recurso en los términos del artículo 42º y siguientes del Decreto N° 10204/58, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente.

S/C. 11660 Jun. 18 Jun. 19

---

Por el presente se hace saber al Sr. Luis Alberto FERNÁNDEZ, que en los autos caratulados: "Secretaría del Sistema Hídrico, Forestal y Minero E/Acta de infracción N° 004769 Ley N° 12212 artículos 24 y 44 de la misma, sr. Fernández Luis Alberto", se ha dictado la Resolución N° 608 de fecha 20 de mayo de 2014, la cual en su parte pertinente establece: Visto el Expediente N° 00701-0083975-4 del Sistema de Información de Expedientes, y CONSIDERANDO:..... Por ello... "...EL MINISTRO DE LA PRODUCCIÓN R E S U E L V E: ARTÍCULO 1º.- Sancionar al señor Luis Alberto FERNÁNDEZ, D.N.I. N° 15.705.422, con domicilio en calle Inés Álvarez s/n de la Localidad de San José del Rincón, Departamento La Capital, Provincia de Santa Fe, con multa de un valor correspondiente a 5.000 M.T. (CINCO MIL MÓDULOS TRIBUTARIOS), equivalentes a la fecha, a la suma de \$ 500 (PESOS QUINIENTOS), y proceder al comiso definitivo de 1 red, por infracción a los artículos 24 y 44 de la Ley N° 12212, sin licencia habilitante para la pesca comercial y tenencia de artes de pesca fuera de medida reglamentaria.- ARTÍCULO 2º.- El pago de la multa deberá hacerse efectivo dentro de los quince (15) días a partir de recibida la notificación fehaciente, mediante depósito bancario en la Cuenta N° 9681/00 del Nuevo Banco de Santa Fe S.A., a nombre del Ministerio de la Producción. Realizado el pago deberá acreditarlo en la oficina de Caza y Pesca, sita en Bv. Pellegrini 3100 de la ciudad de Santa Fe. Dicho acto será el comprobante válido para la finalización de las actuaciones administrativas.- ARTÍCULO 3º.- Establecer que en caso de no hacerse efectivo el pago de la multa dispuesta en el artículo 1º, se requerirá la intervención de Fiscalía de Estado, a los efectos de proceder a su cobro por vía judicial.- ARTÍCULO 4º.- Dejar constancia en el Registro de Infractores correspondiente la infracción que se sanciona, en orden a lo dispuesto en el artículo 64 de la Ley N° 12212 modificado por el artículo 1 de la Ley N° 12482.- ARTÍCULO 5º.- Regístrese, comuníquese y archívese.- Firmado: C.P.N Carlos Alcides FASCENDINI - Ministro de la Producción.-" Además se hace saber que, conforme lo dispuesto por Ley N° 12071, le asiste el derecho a interponer recurso en los términos del artículo 42º y siguientes del Decreto N° 10204/58, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente.

S/C. 11659 Jun. 18 Jun. 19

---

**DIRECCION PROVINCIAL DE**

**VIVIENDA Y URBANISMO**

**RESOLUCIÓN N° 1946**

Santa Fe, "Cuna de la Constitución Nacional", 02 JUN 2014

VISTO:

El Expte. Nº 15201-0110354-5 y su agregado Nº 15201-0153492-9 del Sistema de Información de Expedientes; y

CONSIDERANDO:

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos por Dictamen Nº 092115 (fs. 84/86) manifiesta que en los actuados de la referencia tramita el Recurso de Revocatoria y Apelación en Subsidio interpuesto contra la Resolución Nº 0690 del 11/04/13, por la cual se desadjudicó al grupo VIDELA, CARLOS CÉSAR - GONZÁLEZ, ÉRICA RAMONA y se rescindió el boleto de compra-venta por ellos suscripto (fs. 69/71);

Que a los efectos de observar los antecedentes se remite al Dictamen Nº 086355 glosado a fs. 67;

Que la Resolución Nº 0690/13 ha sido fehacientemente notificada en fecha 29/04/13 - en el domicilio contractual- (fs. 74) y por edictos (fs. 73 - Boletín Oficial publicación del 23/04/13), siendo interpuesto el recurso el 13/05/13 por el señor Videla - con el patrocinio letrado de la Dra. Quiros, Rita (fs. 75/76). En consecuencia, la actividad recursiva se desarrolló dentro del término previsto en el Artículo 42 del Decreto Nº 10204/58, resultando la misma procedente;

Que el recurrente niega que haya abandonado la vivienda, observando que la misma está habitada por su hijo. Indica además que por razones laborales se trasladó temporalmente a Entre Ríos. Asimismo, manifiesta que está en condiciones de suscribir un convenio por la deuda. Se advierte que no se constituye domicilio legal (escrito presentado a fs. 75);

Que teniendo en cuenta lo manifestado por el recurrente, se realizó constatación actualizada (acta de inspección de fecha 15/01/14 - fs. 78). El Área Social ratifica que los adjudicatarios no ocupan la vivienda (tampoco sus familiares), advirtiendo que es habitada por terceros ajenos al grupo familiar adjudicatario según datos suministrados por vecinos y por la autoridad comunal. Se indica que el ocupante actual - Señor Perren, Leonardo - es empleado de la comuna. En consecuencia se acreditó en el caso la situación de abandono de la vivienda y debe recordarse que el "deber de ocupación", junto con la de pago, constituye una obligación jurídica derivada del Reglamento y del Boleto suscripto de cumplimiento forzoso y necesario por parte de los beneficiarios. Fiscalía de Estado ha señalado que el "abandono", es decir, "no ocupar efectivamente el inmueble por un tiempo prolongado" (Caso "Macaine" - Fiscalía de Estado - Dictamen Nº 24/02), es una transgresión al "deber de ocupación efectiva" la cual constituye una obligación jurídica derivada del reglamento y del boleto suscripto, de cumplimiento forzoso y necesario por parte del titular adjudicatario. Cabe aclarar que como bien se estableció en el caso, cumplidos los 5 años de ocupación en forma efectiva e ininterrumpida no desaparece la obligación de ocupar la vivienda que les fuera adjudicada, siendo que si bien se flexibiliza el régimen (ya que permite la transferencia previa cancelación o proponer un interesado que el Organismo evaluará), esto no permite abandonar la unidad sin solicitar el permiso previo correspondiente. Se advierte que el propio interesado indica en su presentación haber dejado de habitar el inmueble, sin previo aviso y sin convalidación de los motivos de su ausencia, por lo que la irregularidad detectada tiene fundamento exclusivo en su conducta. Se encuentra además debidamente comprobado que no se ha cumplido con la obligación de pago que pesa sobre los adjudicatarios de unidades asignadas por el Organismo (Estado de cuenta de fecha 27/02/14 a fs. 81/83 - se adeudan 138 cuotas-). Debe recordarse que si bien este especial régimen habitacional está destinado a familias de escasos recursos económicos, se asienta en un criterio solidario del recupero de lo invertido, para facilitar el acceso a la vivienda de otras familias. En consecuencia, acreditadas las irregularidades, esta asesoría entiende que no puede dejarse pasar dichas anomalías atento a que no se estaría cumpliendo con el reglamento que en definitiva es el que regula este tipo de relaciones entre la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo y los adjudicatarios, por lo que se deberá sin más trámite rechazar el recurso interpuesto;

Que en base a los antecedentes del caso y el derecho vigente, esta Asesoría Jurídica aconseja dictar resolución rechazando el Recurso de Revocatoria interpuesto por el señor Videla contra la Resolución Nº 0690/13 y conceder el Recurso de Apelación, debiéndose elevar los presentes actuados al Superior Jerárquico para su tratamiento, conforme Artículo 47 del Decreto Nº 10.204/58. Se deberá notificar el decisorio en el domicilio contractual y (atento a que no se constituyó domicilio legal) por edictos conforme Artículos 20 inc. e) y 28 del Decreto Nº 10204/58, debiendo Secretaría de Despacho verificar la efectiva publicación, agregando la constancia correspondiente;

Por ello y de conformidad a las facultades conferidas por el Artículo 8vo. de la Ley 6690

EL DIRECTOR PROVINCIAL DE

VIVIENDA Y URBANISMO

RESUELVE

ARTICULO 1.- Rechazar el Recurso de Revocatoria interpuesto por el señor VIDELA, CARLOS CÉSAR (D.N.I. Nº 21.548.924), contra la Resolución Nº 0690/13, que dispuso su desadjudicación y de la señora GONZÁLEZ, ÉRICA RAMONA (D.N.I. Nº 23.927.545), de la unidad identificada como: VIVIENDA 25 - (Dr. Ramírez S/Nº) - (3D) - Nº de cuenta 3019 0025-0 - PLAN Nº 3019 - 2da. Etapa - 15 Unidades - 30 VIVIENDAS - AMBROSETTI - (Dpto. San Cristóbal), de conformidad a las consideraciones que anteceden, concediendo la Apelación Subsidiariamente planteada.-

ARTICULO 2.- Elevar los presentes actuados a la Secretaría de Estado del Hábitat a los fines del tratamiento del Recurso de Apelación Subsidiariamente incoado (Artículo 47 srgtes. y cctes. del Decreto N° 10.204/58 ).-

ARTICULO 3.- Comunicar el presente decisorio por intermedio del Notificador Oficial y por el procedimiento indicado en el Decreto N° 10204/58 en el domicilio contractual y por edictos.-

ARTICULO 4.- Regístrese, comuníquese y archívese.-

LUCAS PEDRO CRIVELLI

Subdirector Provincial

D.P.V. y U.

S/C 11663 Jun. 18 Jun. 23

---

### RESOLUCION N° 2044

Santa Fe, "Cuna de la Constitución Nacional" 9 de Junio de 2014

VISTO:

El Expediente N° 15202-0001453-3 y su Agregado Directo Expte. N° 15202-0038054-0 del Sistema de Información de Expedientes ; y

CONSIDERANDO:

Que ha sido detectada una situación de irregularidad consistente en falta de pago y ocupación en la unidad habitacional identificada como: A. MONTES N° 1324 "C" - MANZANA G - LOTE 20 - (2D) - CUENTA N° 5017-0026-7 - PLAN 5017 - B° CASIANO CASAS Y CAVIA - ROSARIO - DEPARTAMENTO ROSARIO - PROVINCIA SANTA FE, asignada por Resolución N° 1238/02 a los señores ORDOÑEZ ADRIANA MABEL (DNI N° 12.111.909) y SANCHEZ HECTOR DOMINGO (DNI N° 11.272.218), según Boleto de Compraventa de fs 10;

Que las Áreas competentes del Organismo informan de acuerdo a su competencia, surgiendo del Estado de Cuenta obrante a fs 40/42 una abultada deuda, y del relevamiento realizado, la falta de ocupación por parte de los titulares de origen;

Que en fecha 10/12/12 (fs 43 vlta) se intima a los titulares para que procedan a regularizar la deuda contraída, tal como se obligaran contractualmente, bajo apercibimiento de desadjudicación y posterior desalojo, no obrando en autos respuesta alguna por parte de los mismos;

Que mediante nueva intervención de fecha 09/04/14 (fs 55) el Área Comercial Zona Sur informa que la irregularidad en el pago (Estado de Cuenta fs 52/54) y en la ocupación - conforme acta de constatación domiciliaria fs 50 - continúan;

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos interviene mediante Dictamen N° 92961/11 (fs 57) aconseja el dictado del presente acto resolutorio que desadjudica a los titulares de la vivienda por infracción a los arts. 29 y 37 del Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso y cláusulas concordantes del Boleto de Compraventa oportunamente suscripto;

Que asimismo, en el citado Dictamen se indica que el presente acto resolutorio deberá notificarse al domicilio contractual y por edictos que se publicarán en el Boletín Oficial;

POR ELLO,

y de conformidad a las facultades conferidas por el Artículo 8vo. de la Ley 6690;

EL DIRECTOR PROVINCIAL

DE VIVIENDA Y URBANISMO

R E S U E L V E:

ARTICULO 1°.- Desadjudicar la unidad habitacional identificada como: A. MONTES N° 1324 "C" - MANZANA G - LOTE 20 - (2D) -

CUENTA N° 5017-0026-7 - PLAN 5017 - Bº CASIANO CASAS Y CAVIA - ROSARIO - DEPARTAMENTO ROSARIO - PROVINCIA SANTA FE, asignada a los señores ORDOÑEZ ADRIANA MABEL (DNI N° 12.111.909) y SANCHEZ HECTOR DOMINGO (DNI N° 11.272.218) por infracción a los arts. 29 y 37 del Reglamento de Adjudicación, Ocupación y Uso rescindiendo el Boletín de Compraventa oportunamente suscripto, y dando por modificada en tal sentido la Resolución N° 1238/02.-

ARTICULO 2º.- NOTIFICAR el presente decisorio por intermedio de Notificador Oficial en el domicilio contractual y por edictos, conforme a los arts. 20 inc e) y 28 del Decreto N° 10.204/58, debiendo ser verificada la efectiva publicación por la Secretaría de Despacho, agregando la constancia correspondiente.

ARTICULO 3º.- En caso de no producirse la restitución pacífica del bien inmueble, previa individualización por el área Social, del grupo familiar que propicie como adjudicatario de la vivienda a recuperar, autorizar a la Jefatura de la Dirección General de Asuntos Jurídicos para que personalmente o a través del profesional que esta designe y por aplicación del Artículo 27 de la Ley 21581 homologada por la Ley Provincial N° 11102 que expresa:

“Quedan facultados los Organismos por medio de los que se hubieran ejecutado o ejecuten programas habitacionales financiados con recursos del FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA, para requerir y obtener el auxilio de la fuerza pública, y éstas obligadas a prestarlo, con el objeto de posibilitar la ejecución inmediata de todas las cláusulas insertas en los boletos de compra-venta, contratos de préstamo de uso o comodato y actos de entrega de tenencia precaria aprobados por la SECRETARIA DE ESTADO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA que suscriban con los beneficiarios de las viviendas. En tal sentido el auxilio de la fuerza pública podrá ser requerido, también, para producir el lanzamiento de aquellos que hubieren ocupado las viviendas, edificios, construcciones o terrenos, sin estar autorizados para ello por autoridad competente.- Asimismo, para la ejecución de las hipotecas que pudieran constituir a su favor, dichos organismos tendrán la posibilidad de instrumentar el mismo procedimiento que tiene establecido en sus operatorias el BANCO HIPOTECARIO NACIONAL.-”proceda a tomar los siguientes recaudos:

Remitir un oficio a la seccional de la jurisdicción para que preste el auxilio de la fuerza pública a los fines del desalojo y debida toma de posesión del inmueble.-

Actuar como oficial del desalojo, con facultad de utilizar cerrajero que proceda a la apertura del acceso a la vivienda, cambio de cerradura y realizar cualquier otra medida que sea conducente para facilitar el cometido.-

ARTICULO 4º.- Al efecto de cumplimentar con lo normado por la Ley N° 12071 se transcribe a continuación el Decreto N° 10204/58 en sus partes pertinentes- “ARTICULO 42: El recurso de revocatoria podrá interponerse contra los decretos y resoluciones dictados en los expedientes o actuaciones administrativas y, en general, contra cualquier decisión dictada por autoridad administrativa competente, que niegue un derecho o imponga obligaciones, dentro del término de diez días de la notificación. ARTICULO 47: Para que proceda, el recurso de apelación deberá ser interpuesto en tiempo y forma ante la autoridad administrativa que hubiera dictado la resolución motivo del mismo, pudiendo interponerse también subsidiariamente con el recurso de revocatoria.-Artículo 55: El recurso jerárquico ante el Poder Ejecutivo procederá cuando exista una denegación tácita del derecho postulado, por parte de la autoridad administrativa que deba resolver, o una retardación en la resolución.-.....”-

ARTICULO 5º.- Regístrese, comuníquese y archívese.-

PABLO HERNAN ABALOS

Director Provincial

D.P.V. y U.

S/C 11664 Jun. 18 Jun. 23

---

**ADMINISTRACION PROVINCIAL**

**DE IMPUESTOS**

**Notificación**

Por disposición del Señor Administrador Provincial de la Administración Provincial de Impuestos se NOTIFICA a la firma H. A. COLTRINARI Y CIA. S.A.C.I.A.G., Cuenta Nro. 902-868416-9 del Impuesto sobre los Ingresos Brutos, con domicilio fiscal en calle Tucumán 260 de la ciudad de Pergamino (C.P. 2700), Provincia de Buenos Aires, y/o al Sr. HECTOR ANGEL COLTRINARI, L.E.N° 4.663.256, con domicilio en calle San Nicolás 1399 de la ciudad de Pergamino (C.P. 2700), Provincia de Buenos Aires, en su carácter de presidente del Directorio y responsable solidario de conformidad a lo establecido en los artículos 19 y 20 del Código Fiscal (t.o. 1997 y sus modificaciones), por EDICTO en el Boletín Oficial, que se publica a sus efectos por cinco días, de conformidad a lo

dispuesto en el Art. 97 del Código Fiscal de la Provincia de Santa Fe (t.o. 1997 y modificaciones), la Resolución Individual Nro. 249/2012 de la Administración Provincial de Impuestos, dictada en autos caratulados: "Expediente Nro. 13302-0597528-9 - H. A. COLTRINARI Y CIA. S.A.C.I.A.G. s/instructivo 373.-":

"SANTA FE, 28 de Agosto de 2012.- VISTO: RESULTA: CONSIDERANDO: ..... RESUELVE:

Artículo 1ro.: No hacer lugar al recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución Nro. 2017-2/08 de Administración Regional Rosario por el Sr. JORGE HORACIO COSTA, DNI. N° 11.020.835, en su carácter de apoderado de la firma H. A. COLTRINARI Y CIA. S.A.C.I.A.G., con domicilio fiscal en calle Tucumán 260 de la ciudad de Pergamino, Prov. de Buenos Aires, cuenta N° 902-868416-9 del Impuesto sobre los Ingresos Brutos, de conformidad a los considerandos precedentes.

Artículo 2do.: Ratificar la determinación realizada en la Resolución N° 2017-2/08 de Administración Regional Rosario y requerir el ingreso de la suma de \$301.359,27, según detalle de los arts. 1° y 2°. Los intereses serán recalculados al momento de su efectivo pago.

Artículo 3ro.: De acuerdo a las facultades conferidas por el art. 23 inc. 5) del citado texto legal se intima para que en el término de 15 (quince) días de notificada la deuda fiscal exigida en el artículo que antecede, exhiba o remita las constancias respectivas ante las dependencias de la Administración Regional Rosario - Subdirección de Planificación, Selección y Control de Fiscalización Externa, sitas en calle Tucumán 1853 de la ciudad de Rosario, bajo apercibimiento de confeccionar sin más trámite el título ejecutivo respectivo, debiendo en consecuencia soportar la carga de los costos y las costas judiciales que se irroguen en el juicio de apremio a promoverse en su contra por ante los tribunales locales que por turno y/o competencia correspondan.

Además se hace saber que, conforme lo dispuesto por Ley N° 12071, le asiste el derecho de interponer formal recurso de apelación, en los términos del art. 64 del Código Fiscal vigente, todo dentro de los 15 (quince) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente.

Artículo 4to.: Regístrese, comuníquese y pase a la Administración Regional Rosario para su conocimiento, notificación y demás efectos.

C.P.N. JOSÉ DANIEL RAFFIN

Administrador Provincial

Administración Provincial de Impuestos

S/C. 11652 Jun. 18 Jun. 25

---

**EMPRESA PROVINCIAL**

**DE LA ENERGIA**

**Notificación**

La Unidad de Personal de la Empresa Provincial de la Energía sito en calle San Martín 2365 - 1° piso - Galería Garay en el horario de 7 a 14, hace saber a María Eugenia Varrone con DNI 28.764.672, con legajo personal en la empresa n° 71.823 y domiciliada en calle Ruta Provincial 1 km. 9 ½ de la localidad de San José del Rincón de esta Provincia de Santa Fe, que obra en esta Empresa Provincial de la Energía documentación laboral de su propiedad y que deberá por Ud. ser retirada y consiste en: certificación de servicios, recibos de haberes y copia de formulario de baja de la AFIP. La documentación descripta se encuentra a su entera disposición y deberá ser retirada por Ud. en el plazo de 48 horas en el horario y dirección estipulados, para lo cual se informa que se han agotado todos los extremos de notificación hecho que amerita conforme lo preceptuado en el Art. 20° - Inc. e del Decreto Ley 10.204/58 a publicar los edictos de Ley.

Por tal condición, vencido el plazo estipulado damos por debidamente notificada de la providencia que antecede.

S/C. 11661 Jun. 18 Jun. 19

---

**EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGIA**

**RESOLUCION N° 272**

SANTA FE, 06-06-2014

VISTO: El Expte. N° 1-2012-705.798-EPE., y su agregado 1-2012-719.892-EPE., cuyas actuaciones refieren al Procedimiento para la Formulación de Reclamos y Reconocimientos de Daños en Artefactos e Instalaciones de Clientes, aprobado por Resolución N° 317/2011 ; y

CONSIDERANDO:

Que de la implementación del referido Procedimiento, surge la necesidad de dar respuesta a planteos originados en el tratamiento y aplicación del mismo;

Que en tal sentido, se propone introducir modificaciones en lo relativo a los aspectos formales de la presentación del reclamo referente a documentación, forma y plazo, que permitirán optimizar la gestión en beneficio de las partes, E.P.E. y Clientes;

Que han tomado intervención las Gerencias de Asuntos Jurídicos, Explotación Comercial y Administración en Informes obrantes a fs. 62, 82 vta., 83 y 84, respectivamente, aportando opinión en relación a su incumbencia;

Por ello, en ejercicio de las atribuciones establecidas en los Artículos 6º y 17º de la Ley Orgánica N° 10014;

EL DIRECTORIO DE LA  
EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGIA

Resuelve:

ARTICULO 1º.- Aprobar el Procedimiento para la Formulación de Reclamos y Reconocimientos de Daños en Artefactos e Instalaciones de Clientes; denominado PRO GE 001/03, y la Reglamentación complementaria, que forman parte integrante de la presente; y consecuentemente abrogar Resolución N° 317/2011.

ARTICULO 2º.- Facultar al Área Administración de la Distribución a disponer modificaciones a la Reglamentación que se aprueba por la presente.

ARTICULO 3º.- Regístrese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

Ing. Juan Daniel Cantalejo

Ing. Cristian Hugo Berrino

Arq. Hugo Guillermo Storero

Sr. Fabián Vieyra

Ing. Ricardo Alberto Airasca

**PRO GE 001/03**

**PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACION  
DE RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS  
DE DAÑOS EN ARTEFACTOS  
E INSTALACIONES DE CLIENTES**

**REGLAMENTACION**

EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGIA DE SANTA FE.

Gerencia de Explotación - Area Administración de la Distribución - Primera junta 2558 Piso 4 - Santa Fe.

Te. 0342 -4505702-4505704-4505713-4505714/Fax 0342-4505701 - www.epe.santafe.gov.ar

REGLAMENTACION DEL PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACION DE RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS DE DAÑOS EN ARTEFACTOS E INSTALACIONES DE CLIENTES

## **PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACION DE RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS DE DAÑOS EN ARTEFACTOS E INSTALACIONES DE CLIENTES**

### **REGLAMENTACION**

La presente Reglamentación complementa al Procedimiento para la Formulación de Reclamos y Reconocimientos de Daños en Artefactos e Instalaciones de Clientes - PRO GE 01-003.

La misma consta de tres partes:

Parte A: Criterios orientativos para el reconocimiento de daños a artefactos según el evento en la red.

Parte B: Criterio a emplear para la evaluación del monto a reconocer por artefactos dañados.

Parte C: Formularios y cursograma.

El texto de la presente Reglamentación debe considerarse como parte integrante del procedimiento PRO GE 001/03, y su aplicación es indispensable para el trámite administrativo del reclamo.

La presente Reglamentación y el Procedimiento PRO GE 001/03 tendrán vigencia desde el momento de la comunicación de la presente a las Sucursales y Areas Distribución.

### **PARTE A**

#### **CRITERIOS ORIENTATIVOS PARA EL RECONOCIMIENTO DE DAÑOS A ARTEFACTOS SEGUN EL EVENTO EN LA RED**

A continuación se detalla un conjunto de eventos que pueden producirse en la red de distribución de energía eléctrica, y los posibles efectos en instalaciones y artefactos de los clientes alimentados por ella.

Todos los casos corresponden a transformador MT/BT con primario conectado en triángulo y secundario en estrella con neutro a tierra.

Para cada caso, en un recuadro se establece la relación entre el evento y el posible daño a artefactos eléctricos de distinto tipo, según las siguientes posibilidades:

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

**SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO**

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red

El cliente es responsable de instalar protecciones que hubieran evitado el daño.

**NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO**

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

## NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Esta evaluación se refiere solamente al punto de vista técnico. Para el reconocimiento y compensación de los daños deben cumplirse además todos los requisitos establecidos por el procedimiento PRO GE 001/02.

Criterios orientativos para el reconocimiento de daños

a artefactos según el evento en la red

### **INDICE**

#### 1. EVENTOS EN MEDIA TENSION

##### 1.1. Falta de fase en MT

###### 1.1.1. Cliente trifásico en MT

###### 1.1.2. Clientes conectados en BT

###### 1.1.2.1. Cliente monofásico en BT

###### 1.1.2.2. Cliente trifásico en BT

##### 1.2. Inversión de secuencia en MT

###### 1.2.1. Cliente trifásico en MT o BT

###### 1.2.2. Cliente monofásico en BT

##### 1.3. Fallas en red de MT

###### 1.3.1. Con apertura trifásica

###### 1.3.2. Con apertura monofásica

##### 1.4. Recierres en MT

#### 2. EVENTOS EN BAJA TENSION

##### 2.1. Caída de conductor de MT sobre línea de BT

##### 2.2. Falta de fase en línea trifásica de BT

###### 2.2.1. Cliente monofásico

###### 2.2.2. Cliente trifásico

##### 2.3. Falta de neutro en línea trifásica de BT

###### 2.3.1. Cliente monofásico

###### 2.3.2. Cliente trifásico

##### 2.4. Falta de fase en línea monofásica de BT

##### 2.5. Falta de neutro en línea monofásica de BT

##### 2.6. Inversión de fase y neutro en línea trifásica de BT

###### 2.6.1. Cliente monofásico

###### 2.6.2. Cliente trifásico



## 2.7. Inversión de secuencia en línea de trifásica de BT

### 2.7.1. Cliente monofásico

### 2.7.2. Cliente trifásico

## 2.8. Conexión de cliente de BT entre dos fases.

## 2.9. Fallas en red de BT

### 2.9.1. Cortocircuitos fase-neutro o fase-fase-neutro.

### 2.9.2. Cortocircuitos bifásicos, trifásicas y de fase a tierra.

### 2.9.3. Falta de fases como consecuencia de una falla.

## 3. SOBRETENSIONES DE ORIGEN ATMOSFERICO EN MT Y BT

### 3.1. Cliente en MT

### 3.2. Cliente en BT

## 4. DEFECTOS PRODUCIDOS POR EL ACCIONAR DE TERCEROS

Criterios orientativos para el reconocimiento de daños

a artefactos según el evento en la red

### 1. EVENTOS EN MEDIA TENSION

#### 1.1. Falta de fase en MT

##### 1.1.1. Cliente trifásico en MT.

Motores trifásicos: La falta de una de las fases puede ocasionar daños en motores trifásicos. De acuerdo al Reglamento para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles, AEA 90364, en su punto 771.17.3.2, los motores polifásicos deben contar con una protección que detecte una falta de fase e interrumpa el circuito de alimentación.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red

El cliente es responsable de instalar protecciones que hubieran evitado el daño.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Otras instalaciones y equipos: El punto 771.19.6 del Reglamento AEA 90364 establece que se deben instalar protecciones de subtensión o cero tensión en las instalaciones en las que una falta de fase represente riesgo para personas o bienes. Esta protección no es exigible si el riesgo sufrido por la instalación, equipos o componentes se considera aceptable, siempre que no se creen condiciones de peligro para las personas. Al ser la instalación de estas protecciones decisión del cliente, son responsabilidad de éste los daños que pudieran ocurrir por su ausencia.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red

El cliente es responsable de instalar protecciones que hubieran evitado el daño.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

##### 1.1.2. Cliente conectado en BT.

Ante la falta de una fase en media tensión, una de las tensiones secundarias del transformador MT/BT queda normal y las otras dos con baja tensión.

##### 1.1.2.1. Cliente monofásico en BT.

Los clientes monofásicos conectados a la fase de tensión normal no sufren perturbación. Los clientes monofásicos conectados a las

otras dos fases ven una tensión inferior a la nominal.

**Motores monofásicos:** Los motores eléctricos monofásicos que se encuentran funcionando sobre las fases de menor tensión pueden sufrir daños por calentamiento.

El punto 771.19.6 del Reglamento AEA 90364 establece que se deben instalar protecciones de subtensión o cero tensión en las instalaciones en las que una falta o caída de tensión represente riesgo para personas o bienes. Esta protección no es exigible si el riesgo sufrido por la instalación, equipos o componentes se considera aceptable, siempre que no se creen condiciones de peligro para las personas. Al ser la instalación de protecciones decisión del cliente, son responsabilidad de éste los daños que pudieran ocurrir por su ausencia.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red

El cliente es responsable de Instalar protecciones que hubieran evitado el daño.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

**Equipos electrónicos:** El equipamiento electrónico sensible conectado a una fase con baja tensión pierde la alimentación, pero no sufre daños.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

1.1.2.2. Cliente trifásico en BT.

Los mismos tendrán tensiones diferentes entre las tres fases.

**Motores monofásicos y trifásicos:** El punto 771.19.6 del Reglamento AEA 90364 establece que se deben instalar protecciones de subtensión o cero tensión en las instalaciones en las que una falta o caída de tensión represente riesgo para personas o bienes. Esta protección no es exigible si el riesgo sufrido por la instalación, equipos o componentes se considera aceptable, siempre que no se creen condiciones de peligro para las personas. Al ser la instalación de protecciones decisión del cliente, son responsabilidad de éste los daños que pudieran ocurrir por su ausencia.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red

El cliente es responsable de instalar protecciones que hubieran evitado el daño.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO.

**Equipos electrónicos:** El equipamiento electrónico sensible sometido a baja tensión pierde la alimentación, pero no sufre daños permanentes.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO.

1.2. Inversión de secuencia en MT

1.1. Cliente trifásico en MT y BT.

La inversión de secuencia en MT se refleja en BT.

En ambas tensiones la inversión de secuencia puede dañar equipos rotativos sensibles a la dirección de rotación. En ninguna reglamentación se prevé la instalación de protecciones para estos casos.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

1.2. Cliente monofásico en BT.

Los equipos monofásicos de cualquier tipo no se ven afectados por la inversión de secuencia.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO.

### 1.3. Fallas en red de MT

#### 1.3.1. Con apertura trifásica

Ante cualquier falla en la red de MT (cortos fase-tierra, fase-fase, trifásicos, etc.) en la que las protecciones efectúan una apertura trifásica, quedando sin suministro eléctrico la red aguas abajo del interruptor, sin ocasionar daños a ningún tipo de artefacto.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

#### 1.3.2. Con apertura monofásica

En este caso pueden ocasionarse daños a algunos equipos. Ver el punto "1.1. Falta de fase en MT".

### 1.4. Recierres en MT

Clientes en MT y BT

Tanto los recierres provocados por mecanismos de recierre en interruptores como por reconectores pueden afectar a motores asíncronos monofásicos y trifásicos en el período de re-arranque o a equipos electrónicos.

Motores monofásicos y trifásicos: Los recierres son eventos inevitables en la red de MT ya que se emplean para evitar cortes de suministro permanentes ante fallas transitorias, y por lo tanto los clientes deben estar concientes de la necesidad de instalar protecciones de sobrecorriente y mínima tensión temporizada que eviten perjuicios a sus equipos.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red

El cliente es responsable de instalar protecciones que hubieran evitado el daño.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Equipos electrónicos: Algunos equipos electrónicos (PLCs, controles electrónicos, etc.) pueden ser sensibles a los cortes de energía de breve duración que preceden al recierre, pudiendo resultar dañados los equipos o interrumpido el proceso controlado por ellos. En este caso también el cliente debe estar advertido de ello e instalar las protecciones adecuadas para evitar daños.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red

El cliente es responsable de instalar protecciones que hubieran evitado el daño.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

## 2. EVENTOS EN BAJA TENSION

### 2.1. Caída de conductor de MT sobre línea de BT

Cuando se produce este evento la tensión en la línea de BT se eleva hasta la de MT, ocasionando daños a cualquier tipo de artefacto o instalación alimentados por ella.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

### 2.2. Falta de fase en línea trifásica de BT

#### 2.2.1. Cliente monofásico

Los clientes conectados a la fase interrumpida perderán el suministro.

Los clientes conectados a las fases sanas no sufrirán ninguna perturbación.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

#### 2.2.2. Cliente trifásico

Se pueden provocar sobrecorrientes en cargas trifásicas de potencia constante.

Motores trifásicos: La falta de una de las fases puede ocasionar daños en motores trifásicos. De acuerdo al Reglamento para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles, AEA 90364, en su punto 771.17.3.2, los motores polifásicos deben contar con una protección que detecte una falta de fase e interrumpa el circuito de alimentación.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red

El cliente es responsable de instalar protecciones que hubieran evitado el daño.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Motores monofásicos: Tanto los instalados en la fase interrumpida como en las fases sanas no sufren daños

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Equipamiento electrónico: No sufre daños.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

#### 2.3. Falta de neutro en línea trifásica de BT

Cuando existe corte de neutro aguas arriba del cliente y aguas abajo el neutro no está anillado ni puestos a tierra, el potencial del conductor neutro queda flotante. Se producen sobretensiones entre las fases menos cargadas y el neutro y subtensiones entre la más cargada y el neutro.

Las tensiones de línea no se alteran, por lo que las cargas trifásicas equilibradas en triángulo no sufren sobretensiones.

Ante subtensiones pueden provocarse sobrecorrientes en cargas de potencia constante. Ante sobretensiones, pueden producirse sobrecorrientes en el arranque de cargas monofásicas de potencia constante.

##### 2.3.1. Cliente monofásico

Motores monofásicos: Los motores eléctricos monofásicos que se encuentran funcionando sobre las fases de menor tensión pueden sufrir daños por calentamiento.

El punto 771.19.6 del Reglamento AEA 90364 establece que se deben instalar protecciones de subtensión o cero tensión en las instalaciones en las que una falta o caída de tensión represente riesgo para personas o bienes. Esta protección no es exigible si el riesgo sufrido por la instalación, equipos o componentes se considera aceptable, siempre que no se creen condiciones de peligro para las personas. Al ser la instalación de protecciones decisión del cliente, son responsabilidad de éste los daños que pudieran ocurrir por su ausencia.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red

El cliente es responsable de Instalar protecciones que hubieran evitado el daño.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Los motores eléctricos monofásicos que se encuentran funcionando sobre las fases con sobretensión pueden sufrir daños. De acuerdo al punto 771.19.5 del Reglamento AEA 90384, la adopción de medidas de protección contra sobretensiones permanentes queda criterio del proyectista y no es obligatoria, por lo que los daños no son responsabilidad del cliente.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Equipos Electrónicos: Estos equipos pueden sufrir daños si están instalados sobre una de la fase con sobretensión.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

#### 2.3.2. Cliente trifásico

Motores monofásicos: Ídem a el punto 2.3.1.

Motores trifásicos: No sufren daños

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Equipos electrónicos: Pueden sufrir daños si están sobre una fase con sobretensión.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

#### 2.4. Falta de fase en línea monofásicas de BT.

Los clientes conectados pierden el suministro eléctrico. No hay daños a ningún tipo de artefacto.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Este criterio se aplica también para falso contacto de la grampa de fase de la acometida al cliente.

#### 2.5. Falta de neutro en línea monofásicas de BT

Cuando existe corte de neutro aguas arriba del cliente y aguas abajo el neutro no está anillado ni puestos a tierra se produce falta de energía. No se provoca daños en ningún tipo de artefacto.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Este criterio se aplican también para falso contacto de la grampa de neutro de la acometida al cliente.

#### 2.6. Inversión de fase y neutro en línea trifásica de BT

Si se invierte fase y neutro en las salida de BT del transformador de distribución, la fase invertida no experimenta cambio de tensión. Las otras dos fases quedan a la tensión compuesta de red.

##### 2.6.1. Cliente trifásico

Los componentes conectados a las dos fases con sobretensión pueden resultar dañados

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

#### 2.6.2. Cliente monofásico

Si el cliente se encuentra conectado sobre la fase invertida no sufre daños

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Los clientes conectados entre las otras dos fases experimentan una sobretensión que pueden dañar sus artefactos.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

#### 2.7. Inversión de secuencia en línea trifásica de BT

##### 2.7.1. Cliente trifásico

La inversión de secuencia puede dañar equipos rotativos sensibles a la dirección de rotación.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

##### 2.7.2. Cliente monofásico

Los equipos monofásicos de cualquier tipo no se ven afectados por la inversión de secuencia.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

#### 2.8. Conexión de cliente de BT entre dos fases.

Los equipos del cliente quedan conectados a la tensión compuesta de red ocasionando daños en artefactos de cualquier tipo.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

#### 2.9. Falla en la red de Baja Tensión

##### 2.9.1. Cortocircuitos fase-neutro o fase-fase-neutro

Ante el contacto de una o dos fases con el neutro, los clientes conectados en las fases sanas experimentan una tensión de fase con el valor de la de línea, ocasionando sobretensiones que se mantienen hasta la apertura de la protección. Este valor se mantiene hasta la actuación de las protecciones, pudiendo ocasionar daños a instalaciones y equipos.

Puede existir relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

El cliente no tiene obligación de instalar protecciones para evitar el daño.

SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

##### 2.9.2. Cortocircuitos bifásicos, trifásicas y de fase a tierra

En estos casos no se producen sobretensiones en la red

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

2.9.3. Falta de fases como consecuencia de una falla

Ante fallas en la red de BT los fusibles de salida del puesto de transformación efectúan una apertura monofásica, bifásica o trifásica según el tipo de falla.

Si la apertura es trifásica la red aguas abajo queda sin energía, no ocasionando daños a artefactos ni instalaciones.

No existe relación entre el daño reclamado y el evento en la red.

NO SE RECONOCE EL DAÑO RECLAMADO

Si la apertura es monofásica o bifásica la red queda alimentada en una o dos fases. En este caso remitirse al punto "2.2. Falta de fase en línea trifásica de BT".

3. SOBRETENSIONES DE ORIGEN ATMOSFERICO

Son sobretensiones producidas por la caída de un rayo sobre una línea o su proximidad. Debido a las características constructivas de las líneas de BT y MT es poco probable que una descarga atmosférica se produzca sobre una línea de BT, mientras hay una gran probabilidad de que lo haga sobre una de MT.

Estos casos no pueden ser evitados por EPE, por lo que se consideran de fuerza mayor, no correspondiendo dar lugar a reclamos relacionados con ellos.

4. DEFECTOS PRODUCIDOS POR EL ACCIONAR DE TERCEROS

Debido al accionar de personas ajenas a la EPE pueden producirse algunos de los eventos en la red descritos en los puntos anteriores.

En estos casos la EPE no hará lugar a reclamos, debiendo el cliente afectado reclamar al responsable del hecho.

## **PARTE B**

### **CRITERIO A EMPLEAR PARA LA EVALUACION DEL MONTO A RECONOCER POR ARTEFACTOS DAÑADOS**

Cuando se hubiera llegado a la conclusión de que los daños ocasionados por el evento en la red son responsabilidad de la EPE, se emplearán los siguientes criterios para la evaluación del monto a reconocer

Restitución o sustitución de artefactos:

En estos casos la EPE hará entrega al cliente de un monto suficiente para el reemplazo del artefacto por uno equivalente. El término restitución se emplea cuando el artefacto se reemplaza por otro igual y sustitución cuando se lo hace por otro distinto de similares características y prestaciones.

Para la determinación del monto abonar se considerará el valor del artefacto, de acuerdo a su antigüedad, en base a valores de mercado.

Para ello pueden consultarse precios en revistas o páginas de Internet de compraventa.

En caso de no existir en el mercado un artefacto igual al dañado se utilizará el valor de uno de similares características y prestaciones.

Reparación de artefactos

La evaluación del monto a reconocer se deberá basar en los valores de plaza y el sentido común.

**PARTE C**

**FORMULARIOS Y CURSOGRAMA**

**CONTENIDO**

**PLANILLA DE RECEPCION DE RECLAMO E INSPECCION DE DAÑOS**

**(Art. 12° del PRO-GE-001/03)**

**1) PLANILLA DE DATOS DEL EVENTO**

**(Art. 14° del PRO-GE-001/03)**

**2) PLANILLA DE ANALISIS DE RECLAMO**

**(Art. 16° del PRO-GE-001/03)**

**FORMULARIO DE RECIBO**

**(Art. 22° del PRO-GE-001/03)**

**CURSOGRAMA**

**PRO GE 001/03**

**PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN**

**DE RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS**

**DE DAÑOS EN ARTEFACTOS**

**E INSTALACIONES DE CLIENTES**

**CONTENIDO**

**CAPITULO I - NORMAS GENERALES**

**CAPÍTULO II - REQUISITOS DEL RECLAMO**

**CAPÍTULO III - INICIO DEL TRÁMITE Y VERIFICACIONES**

**CAPÍTULO IV - ANÁLISIS DEL RECLAMO**

**CAPITULO V - RESOLUCIÓN Y PAGO DEL RECLAMO**

**CAPITULO I - NORMAS GENERALES**

Artículo 1° - Objeto

Procedimiento para la formulación de reclamos y el reconocimiento de daños sufridos en instalaciones o artefactos propiedad de



clientes de la Empresa Provincial de la Energía de Santa Fe (EPESF), que aleguen ser motivados por alteraciones en el suministro eléctrico.

Éste registrará sin perjuicio de la posibilidad de accionar del reclamante en los términos de las normas de procedimiento provinciales establecidas para proteger sus derechos.

#### Artículo 2° - Criterio básico sustentado

La EPESF se hará cargo de la reparación o reemplazo de los artefactos y/o instalaciones dañados por deficiencias en la calidad técnica del suministro que le sean imputables.

No serán imputables a la EPESF los daños reclamados bajo las siguientes circunstancias:

1. Cuando hubieran sido originados por hechos considerado fortuitos o de fuerza mayor, de acuerdo a lo definido por el Artículo 15° del presente Procedimiento .

2. Cuando los artefactos dañados no cumplan con las normas de seguridad establecidas en la Resolución 92/98 de la ex Secretaría de Industria Comercio y Minería.

3. Cuando el daño reclamado se hubiera producido en coincidencia con aperturas o cierres en la red de AT (incluyendo aperturas con recierres).

4. Cuando se hubiera producido en coincidencia con el daño reclamado una apertura o cierre trifásico sin novedad en la red de MT que alimenta al sector del reclamante.

5. Cuando no se hubiera registrado en coincidencia con el daño reclamado ningún evento en las redes de BT o MT que alimentan al sector del reclamante.

6. Cuando el daño se hayan producido en instalaciones o equipos que no cuenten con las protecciones obligatorias definidas por el Reglamento para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles – AEA 90364.

#### Artículo 3° - Autoridad de Aplicación

Para todos los casos contemplados en esta norma, serán las Sucursales, con la participación de los sectores señalados en el presente, el órgano natural de interpretación, determinación de la procedencia del reclamo y pago de la indemnización, salvo para los otros redistribuidores o aquellos clientes con contrato de peaje (GUMA y/o GUME). Para éstos serán Autoridades de aplicación las Gerencias Comercial y de Explotación.

#### Artículo 4° - Alcance

Esta norma será de aplicación en todo el área de la provincia de Santa Fe en la que presta servicio la EPESF, y para todos sus clientes, en sus distintas categorías.

#### Artículo 5° - Aplicación a otros supuestos

Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 1° de este Reglamento, sus normas podrán aplicarse, con las particularidades que presente cada caso, a los reclamos por animales muertos, explosiones e incendios.

### CAPÍTULO II - REQUISITOS DEL RECLAMO

#### Artículo 6° - Lugar de recepción

La EPESF recibirá los reclamos en Sucursales, Agencias u Oficinas de las distintas localidades a través de sus oficinas comerciales de atención al cliente. En caso de que el cliente comunicara el hecho telefónicamente, se le deberá informar sobre la modalidad de presentar su reclamo en las oficinas comerciales de la Sucursal, Agencia u Oficina Comercial de la localidad en que se produjo el evento, a fin de lograr agilidad en el trámite.

#### Artículo 7° - Asesoramiento al cliente

El cliente que desee formalizar un reclamo, podrá pedir de las oficinas de atención al cliente todo el asesoramiento que estime necesario sobre la tramitación a seguir, la que a su vez deberá informarle sobre la documentación que debe presentar.

#### Artículo 8° - Forma y plazo de presentación del reclamo

El cliente podrá formular su reclamo dentro de los 90 (noventa) días corridos a partir del hecho en forma escrita personal o

mediante la representación o patrocinio letrado.

#### Artículo 9° - Documentación a presentar por el cliente o su representante legal

El cliente o su representante legal deberán aportar, al momento de presentar el reclamo, la siguiente documentación o elementos de prueba que respalden su reclamo:

1) Formulario Para Recepción de Reclamo e Inspección de Daños, debidamente completado con los datos solicitados. Este formulario puede solicitarse en las oficinas comerciales de atención al cliente o bajarla el cliente de la página web de la EPESF.

2) Documento Nacional de Identidad.

3) Original de los comprobantes del monto del perjuicio que ocasiona el reclamo, de acuerdo a las siguientes posibilidades:

- Un presupuesto de reparación.

- Factura de pago por la reparación objeto del reclamo.

En todos los casos los presupuestos y/o facturas deberán contener un detalle de los trabajos realizados o elementos reparados o sustituidos, a nombre del titular del servicio eléctrico y con su dirección.

4) Cualquier tipo de documentación que el cliente considere necesaria para el reclamo (actas notariales, denuncias, fotografías, etc.).

Las facturas o presupuestos presentados deberán ser oficiales y originales, contando con membrete que identifique claramente al responsable de su emisión. No deberá darse curso a reclamos que no cumplan con esta condición.

#### Artículo 10° - Sustitución o restitución de artefactos

En caso que el reclamo versara sobre sustitución o restitución de artefactos por otros nuevos, el cliente deberá acreditar fehacientemente y por medios técnicos idóneos a consideración de la EPESF, que los mismos no pueden repararse, o que su reparación resulta antieconómica. En cualquier caso la EPESF podrá optar por abonar el monto de la restitución o sustitución del artefacto objeto del reclamo, o bien abonar el monto de la reparación. Debiendo quedar estos en guarda del cliente para futuras verificaciones de ser necesarias, en un plazo de sesenta días hábiles posterior a la presentación del reclamo.

#### Artículo 11° - Inobservancia de los recaudos formales.

La falta de cumplimiento de lo establecido en el presente capítulo por parte del cliente habilitará a la EPESF a no dar curso al reclamo deducido, indicando el defecto que contenga. Podrá también, solicitar que el cliente aclare cualquier punto para hacer posible su admisión.

### CAPÍTULO III - INICIO DEL TRÁMITE Y VERIFICACIONES

#### Artículo 12° - Iniciación del trámite.

El agente receptor verificará la documentación presentada y completará el formulario de Recepción Para Reclamo e Inspección de Daños, en los casilleros reservados a información de EPESF, Plan, Ruta, Folio, Localidad y Sucursal a la que pertenece a fin de identificar al reclamante como real cliente de la EPESF, condición imprescindible para dar curso al reclamo. Además si el cliente se encuentra al día como tal y que no tiene cortado el suministro por falta de pago o conexión irregular, asentando como observación cualquier irregularidad detectada.

No se dará curso a planilla cuyos datos no hayan sido completados correctamente y en su totalidad.

Se generará un carátula al expediente anexando a ésta, el Formulario junto a toda la documentación aportada por el cliente, dando así inicio al trámite.

Del Formulario Para Recepción de Reclamo e Inspección de Daños se hará una copia que el agente receptor entregará firmada al cliente como comprobante de recepción del reclamo y notificación del número de expediente asignado.

#### Artículo 13° - Verificación de daños

Determinada la procedencia formal del reclamo, corresponde la verificación de los daños denunciados por el cliente, la que en las Sucursales Territoriales estará a cargo del Jefe de la Unidad Distribución de la Sucursal.

En las Sucursales Ciudadanas el trámite pasará a la Jefatura de Sucursal, la que enviará el trámite al Área Distribución Santa Fe o

Rosario según corresponda, las que serán responsables de la verificación de daños a través del sector que designen para ello.

El Jefe de la Unidad Distribución o el sector designado por el Área Distribución interviniente, según corresponda, evaluará la necesidad de verificar los daños reclamados. Si lo creyera necesario podrá designar un inspector que concurrirá al domicilio donde se produjo el daño denunciado, verificando los artefactos e instalaciones eléctricas.

De justificarse por la magnitud del reclamo, y de estar dentro de las posibilidades de la Sucursal o Área Distribución, se podrá solicitar la asistencia de personal policial para acompañar al inspector designado para que sirva como testigo y garantice la seguridad durante la inspección.

El inspector designado constatará los daños ocasionados a las instalaciones y/o artefactos del cliente, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a la EPESF, y que no hayan podido ser evitadas mediante la instalación de protecciones de norma. Posteriormente completará el formulario para Recepción de Reclamo e Inspección de Daños en sus casilleros correspondientes a "VERIFICADO", reflejando el resultado de la inspección realizada. El inspector podrá agregar en el dorso de la planilla anterior cualquier observación en caso de estimarlo necesario, firmando y aclarando su firma.

Si el cliente se negara a la realización de la verificación o inspección, se dejará constancia de dicha situación con las manifestaciones que éste realice, lo cual será evaluado conjuntamente con las otras pruebas de daños que haya en el expediente a efectos de evaluar si corresponde o no el reconocimiento

El informe que confeccione el inspector designado, con el resultado de lo constatado, será devuelto a la Jefatura de la Unidad Distribución de la Sucursal o al Área Distribución, según corresponda.

#### Artículo 14° - Verificación de las causas que originaron el reclamo

La Jefatura de la Unidad Distribución de la Sucursal, o el sector designado por el Área Distribución actuante, confeccionará un informe técnico utilizando la planilla de Datos del Evento. En ella se especificarán las novedades producidas en el servicio eléctrico en el día, hora y lugar denunciado por el cliente, indicando la existencia de otros reclamos en la misma zona (en caso de existir), que puedan responder a las mismas causas que dieron origen al expediente en trámite.

En los casos en los cuales los agentes intervinientes detecten o adviertan la intervención de terceros ajenos a la EPESF, del propio reclamante, o de cosas ajenas a la EPESF en la causa del evento eléctrico que provocó los daños, deberán extremar los recaudos de modo que estas circunstancias queden perfectamente acreditadas, a través de la denuncia policial de ilícitos, y si correspondiera, dando inmediata intervención al Área Control de Pérdidas, y en general, realizando todas las medidas a su alcance (p. ej. fotografías, tomar datos de testigos, etc.) a fin de identificar a los sujetos responsables y los medios de que se valieron.

En el caso de encontrarse el trámite en el Área Distribución Santa Fe o Rosario, el sector designado para el análisis lo girará a la Jefatura del Área Distribución correspondiente. Si el trámite se encuentra en una Unidad Distribución de la Sucursal ésta proseguirá el trámite según el Art. 16°.

### CAPÍTULO IV - ANÁLISIS DEL RECLAMO

#### Artículo 15° - Caso fortuito o de fuerza mayor.

En casos considerados fortuitos o de fuera mayor los eventuales daños no se considerarán responsabilidad de la EPESF, y por lo tanto no se hará lugar a reclamos relacionados con ellos.

Se entenderá que los daños se produjeron como consecuencia de hechos fortuitos o de fuerza mayor cuando los hechos que los originaron no pudieron ser previstos por la EPESF, o si pudieron ser previstos no pudieron evitarse.

#### Artículo 16° - Informe Técnico - Análisis del Reclamo.

Una vez que la Jefatura de la Unidad Distribución o del Área Distribución recibe el informe de inspector que revisó el daño en las instalaciones o artefactos del cliente, deberá evaluarlo, cotejándolo con la planilla de Datos del Evento. Habiendo reunido toda la información mencionada, deberá analizar desde el punto de vista técnico la procedencia del reclamo, llenando la planilla de Análisis del Reclamo.

Una vez efectuado el análisis técnico del reclamo, en caso de resultar técnicamente procedente, la Jefatura de la Unidad Distribución o del Área Distribución evaluará la razonabilidad del monto reclamado, para lo que podrá solicitar la colaboración de la Unidad Administración de la Sucursal originaria. En caso de no resultar procedente se remitirán las actuaciones a Asesoría Letrada de acuerdo a lo detallado en el Artículo 18° del presente reglamento.

#### Artículo 17° - Razonabilidad del Reclamo.

Verificadas las circunstancias fácticas y de considerarse técnicamente procedente el reclamo, la Unidad Administración de la

Sucursal correspondiente deberá determinar si el importe reclamado o sugerido por el cliente se ajusta a los valores reales de reparación de los daños que se le produjeron, o el costo de reposición del bien deteriorado, de acuerdo a los precios de plaza. A tal efecto, completará la Planilla de Evaluación de Razonabilidad de los Montos Reclamados correspondiente.

En caso de dificultad para decidir, la Unidad Administración podrá requerir colaboración y/o información de la Jefatura de Distribución de la Sucursal.

Artículo 18° - Dictamen Jurídico.

Analizado técnicamente el reclamo y el monto de indemnización que eventualmente pudiera corresponder, las actuaciones se girarán a la Asesoría Letrada de la propia Sucursal si existiera. De no contar la Sucursal con un sector de Asesoría Letrada, las actuaciones deberán remitirse para su análisis legal a la Asesoría Letrada de otra Sucursal o a la Gerencia de Asuntos Jurídicos.

La Asesoría Letrada actuante, sobre la base de los informes Técnicos y Económicos precedentes emitirá un dictamen sugiriendo aceptar o rechazar el reclamo.

Las actuaciones, conteniendo dicho dictamen serán remitidas a la Jefatura de la Sucursal de origen.

En los casos en los cuales del Informe Técnico (planillas de Datos del evento y Análisis del Reclamo) surja la intervención de terceros en el hecho, o del propio reclamante, o de cosas ajenas a la EPESF (arbolado, redes de TV por cable, etc.) deberán ponderarse expresamente esas circunstancias, y su incidencia en la atribución de responsabilidades a la EPESF

## CAPITULO V - RESOLUCIÓN Y PAGO DEL RECLAMO

Artículo 19° - Rechazo del reclamo

En este caso la Jefatura de la Sucursal comunicará al reclamante el rechazo por medio fehaciente.

Una vez notificada al reclamante, se archivarán las actuaciones como antecedentes, para el eventual seguimiento de acciones legales por el cliente.

Artículo 20° - Aceptación del reclamo

Reclamos cuyo monto no supere al autorizado a pagar por fondo fijo de la Sucursal

En estos casos la Jefatura de la Sucursal notificará la decisión al reclamante en forma fehaciente.

En caso de ser aceptado por el cliente, el pago del mismo se hará a través del Fondo Fijo de la Sucursal.

Reclamos cuyo monto supere al autorizado a pagar por fondo fijo de la Sucursal

En estos casos el Jefe de Sucursal remitirá las actuaciones al Área Contaduría de la Gerencia de Administración, la cual emitirá el acto administrativo aceptando o rechazando el reclamo.

Luego se girarán los actuados a la Jefatura de Sucursal correspondiente, con copia del acto administrativo, para su notificación al reclamante.

Artículo 21° - Pago de la Indemnización.

En el caso de que el pago se efectúe por Fondo Fijo, el mismo se realizará en las oficinas comerciales de las Sucursales Territoriales o en la Unidad Administración de las Sucursales ciudadanas, adjuntándose al expediente la documentación utilizada y el Recibo confeccionado de acuerdo al Art. 22° del presente, y dejando constancia del número del cheque utilizado. El trámite volverá a la Unidad Administrativa de la Sucursal para completar la rendición de Caja Chica.

Para mayores montos, el Área Contaduría, girará las actuaciones al Área Finanzas de la Gerencia de Administración, en donde se confeccionará el cheque y se transferirá a la Sucursal correspondiente. Luego el trámite pasará a la Oficina Comercial en la que se efectuará el pago.

En todos los casos, en forma previa al pago se deberá verificar la situación del cliente en relación a si posee deudas con la EPESF por cualquier concepto y/o irregularidades en el suministro. En caso de deudas líquidas y exigibles se procederá a su compensación con las acreencias reconocidas.

Artículo 22° - Recibos.

Cualquiera sea la forma de pago, el cliente deberá extender recibo por duplicado por medio del formulario adjunto, en el que

dejará expresamente sentado que no tiene nada más que reclamar de la EPESF, por ningún concepto relacionado con la indemnización que se le está reconociendo. El duplicado del recibo quedará en poder del cliente.

S/C 11678 Junio 18 Junio 23

---