RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62431/2024, caratulado: “GONZÁLEZ JORGE ALBERTO. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto”; el Acta de Directorio Nº 4/25, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 696202, efectuado el día 07/02/2024, vía mail a EDESA S.A, por el Sr. González, Jorge Alberto, con domicilio en calle Luis Patrón Costas Nº 938 V° Luján, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en brolie_1@hotmail.com, quien manifiesta que el día 16/01/24, aproximadamente a las 18:30 hs. debido a deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS 5057598, se dañó un (1) TV SAMSUNG Modelo: UN55MU7500G (fs. 01/04).

Que EDESA S.A. responde el reclamo mediante Nota DSC: 2683/2024, (fs.05/06) de fecha 14/03/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha (fs. 07), informa que el Sistema Argentino de Interconexión (SADI) requiere para su funcionamiento la coexistencia obligatoria de tres tipos de agentes: a) Generadores, b) Transportistas y c) Distribuidores. Resultando cada uno de los mismos plenamente responsable de la actividad que desarrolla y de todos aquellos instrumentos, elementos u objetos de los cuales se sirve para la realización de las tareas propias en la fase del servicio que le compete.

Que continúa su respuesta, señalando que en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 16/01/2024, señalan que se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA, y afecto al servicio que presta la distribuidora.

Que aclara que la empresa TRANSNOA, es quien realiza el transporte de energía eléctrica en la zona noroeste del país, a través de rede e instalaciones de Alta Tensión. Esta empresa es la que le entrega el producto a EDESA en las distintas Estaciones Transformadoras de Alta a Media Tensión,

para que de tal forma se distribuya en toda la Provincia de Salta, a través de redes e instalaciones de Media y Baja Tensión.

Que por lo antes dicho, la Distribuidora dice no ser 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 hecho generador.

Que finaliza su comunicación informando al usuario respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en virtud de dicha nota, el Usuario presenta su Disconformidad en fecha 21/03/2024 (fs. 10), donde reafirma los términos de su reclamo y solicita se remitan todos los antecedentes al Ente Regulador de los Servicios Públicos para que dictamine.

Que EDESA S.A. mediante Nota DSC N° 3272/24 (fs.11/12) de fecha 04/04/2024 envía al usuario, informando que enviarán al Técnico de la Empresa de Mauricio Gil con la orden de trabajo N° 300/24 para la revisión de 1 TV Samsung modelo UN55MU7500 y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto. Que lo mencionado no implica reconocimiento por parte de EDESA, sino en cumplimiento del artículo 5.1 a) de la resolución 1200/23.

Que continúa la distribuidora manifestando, en caso de ser atribuido el daño al servicio prestado por ella, procederán conforme al estipulado en el Régimen de Suministro en su art. 3° Derechos del Titular, inc. e) Resarcimiento por Daños. El cual establece: “*En el caso 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 evitados 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 concluye la misiva expresando que de haber reparado el artefacto con anterioridad a la nota, le solicita presentar, a través de su correo electrónico, el original de la factura correspondiente que acredita tal situación para proceder a su verificación y de corresponder a su posterior reintegro. Dicha factura debe cumplir con los requisitos vigentes de la AFIP y estar emitida a nombre del titular del suministro y/o reclamante.

Que a fs. 15 rola Informe Técnico realizado por el Ingeniero Electrónico Mario Mauricio Gil MP 8538, de fecha 25/04/2024 (OT 300-2024), del cual surge el siguiente diagnóstico: “Se realizó diagnóstico del televisor, el mismo no enciende, se verifico la placa fuente y está en buenas condiciones, las tensiones de salida son correctas. Al desconectar la plata main el sistema de backlight enciende, por lo que el daño está en la placa MAIN.

Se verifico la misma y el procesador recalienta, el daño que presenta ingreso por unidad One Conect, desde el HDMI o antena por lo que se trataría de un daño de señal, no por sobretensión desde la fuente de alimentación. No corresponde reparación ni reposición por parte de EDESA”. Se adjuntan fotos de fs. 16 a 22.

Que en fecha 29/04/2024, EDESA S.A., remite al usuario Nota DSC 4315/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha (fs. 36/39), informando que el reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por la Distribuidora 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”.

Que continúa expresando que, conforma a la respuesta emitida mediante nota DSC 3272/2024, la Distribuidora procedió a informarle al usuario de que se daría tratamiento al reclamo, enviando a su técnico para la revisión del TV SAMSUNG modelo UN55MU75006. Informando a la empresa por parte del Servicio Técnico, sobre el diagnóstico realizado y que se encuentra a fs. 15.

Que agrega además, queda evidenciado que el presunto daño que presenta el artefacto en materia, no fue originado por una eventual anomalía en el suministro eléctrico.

Que por lo arriba expresado, EDESA S.A. y ante el estado de cosas descripto, no resulta factible la reparación del artefacto reclamado. En punto a ello, rechazan el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición del artefacto en cuestión en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

Que finaliza su comunicación informando al usuario 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. 26 obra disconformidad por parte del usuario de fecha del 31/05/2024, detallando que los motivos de su reclamo son los siguientes: “1. Negativa de reconocimiento: no estoy conforme con la decisión de EDESA de no hacerse cargo del artefacto dañado. El televisor funcionaba correctamente antes del mencionado corte de luz. 2. Dictamen de su Ingeniero: el televisor fue llevado a un técnico especializado, quien determino que la placa principal se deñó debido a las variaciones bruscas de voltaje. Este diagnóstico confirma que el daño es atribuible a las condiciones de suministro eléctrico”.

Que continua el usuario expresando que ante la negativa de EDESA de reconocer el artefacto dañado y asumir su responsabilidad, se ve en la necesidad de presentare esta situación ante el Ente Regulador de Servicios Públicos. Solicitando que se realice una investigación exhaustiva y se tomen las medidas correspondientes para garantizar sus derechos como usuario. A fs. 27 adjunta Orden de Servicio N° 3571/24 “Servicio Técnico Salta”.

Que la Distribuidora mediante Nota DSCE N° 737/2024, obrante a fs. 28/30, eleva a este Organismo todo lo actuado, reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dadas al Usuario.

Que EDESA S.A. informa las novedades del diagnóstico realizado a cargo del Ing. Mauricio Gil, según lo ya expresado ut supra (fs. 15). Motivo por el cual, establece que dicho daño es totalmente ajeno a esta Distribuidora, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de EDESA, por lo que manifiesta que no corresponde la reparación.

Que menciona la distribuidora que el presunto daño que presenta el artefacto en cuestión, no fue originado por una eventual anomalía en el suministro eléctrico. Situación que fue informada al usuario mediante Nota DSC 4315/2024.

Que concluye la prestadora, por todo lo expuesto no resulta factible la reparación de dicho artefacto reclamado. Rechazando el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición del artefacto en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

Que a fs. 31, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo. En primer lugar procede a verificar que el suministro perteneciente al accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Destaca que se constató en su base de datos que tanto en la fecha y hora especificad en el reclamo, se tiene registro de incidencias que pudieran haber dado origen a anomalías en el suministro, adjunta copias a fs. 32 y 33.

Que menciona la Gerencia interviniente, que el usuario presentó oportunamente un presupuesto válido, en el cual se describe el daño reclamado y la relación causa-efecto. Y la distribuidora habiendo efectuado la verificación correspondiente, tal como lo dispone el Reglamento vigente, pero en sus descargos técnico adjunto (de fs. 15 a 22) desestima el daño haciendo referencia a que la inexistencia de daño en la fuente de alimentación, es prueba suficiente como para aseverar la ausencia de alteraciones de tensión capaces de dañar el artefacto en cuestión; por lo que la Gerencia considera que dicha afirmación es absolutamente infundada dado que carece de respaldo técnico del correspondiente estudio o análisis emitido por algún organismo calificado.

Que concluye su informe, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo y 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 esta y el daño denunciado por el reclamante, correspondiendo su resarcimiento en los

términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro, como así también los gastos erogados por el Usuario para realizar el presupuesto solicitado por la Distribuidora.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por el Usuario, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el **Art. 3º, inciso e) del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A. el cual establece que *"En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA DISTRIBUIDORA, y que no puedan ser evitados mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor."*

Que, por otra parte, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (**Res. Ente Regulador Nº 1200/23**) establece en el ***Art. 3º.*** *REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS.* ***3.1****. El Usuario deberá: a) Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días corridos 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 acreditar identidad con su número de documento y 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 y*

dirección de correo electrónico la cual en el caso de ser apartada será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal. 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/Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante. ***3.2.*** *En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas, la PRESTADORA deberá informar fehacientemente al USUARIO que en el término de cinco (05) días hábiles deberá adjuntar los documentos probatorios que dependan de su producción, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del caso.*

Que por su parte, siguiendo lo normado por el Reglamento Procedimental, en el **Art. 5º.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución ENRESP Nº 1200/23, establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días corridos 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 USUARIO 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 del evento causal del daño. 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 siguiendo con esta línea de fundamentos se expresa que, la Distribuidora debe circunscribirse a realizar aportes probatorios certeros, concluyentes y técnicamente conducentes. En efecto se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo impetrado en autos, demostrando en consecuencia, falta de responsabilidad en sus deberes.

Que como se ha dicho, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una superioridad cognitiva y probatoria evidente puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho causante del daño, se encuentran en su poder. Por ello, debe entenderse que es la Concesionaria quien, por sus conocimientos técnicos y operativos, debe acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, y a la documentación aportada por el Usuario, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) TV SAMSUNG modelo: UN55MU7500G, 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, como así también los gastos erogados por el Usuario para realizar el presupuesto solicitado por la Distribuidora.

Que por otro lado surge del análisis de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 36 (treinta y seis) días desde la interposición del reclamo (07/02/2024), hasta la fecha de respuesta por parte de EDESA SA (14/03/2024), ello en contraposición a lo regulado en el **art. 7º** segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **artículo 11** del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su **apartado 11.1**. que: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del Reglamento*"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **409,25 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS N° 5057598 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado

para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario Sr. González, Jorge Alberto, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62431/2024 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÌCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A, que en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición de un (1) TV SAMSUNG modelo: UN55MU7500G o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el usuario en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **409,25 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5057598** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

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

El documento fue firmado electrónicamente por: López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 23/01/2025 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/01/2025