RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-62239/2024 caratulado: “CLAROS MARÍA/ CLAROS JULIO s/ RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS”; el Acta de Directorio Nº 4/25, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 05/03/2024 ante EDESA S.A. por la Sra. María Eugenia Claros, (titular del suministro el Sr. Julio Cesar Claros) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Mza.N°815 A (9) N° Casa 19, 300 V Los Tarcos- CER Limache, domicilio electrónico mariaeugeniasayera0022@gmail.com correspondiente al suministro NIS 5100467 quien reclama que en fecha 10/01/2024 entre las 20:00 y 00:00 se quemó un Tv Samsung modelo UN40J5000AGCDF y una Play Station SONY modelo PS4 QJRID9TCB2. Adjunta Presupuesto de ambos artefactos (fs.01/06).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa conjuntamente con el reclamo a la usuaria los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días hábiles de recepcionada la presente, para regularizar, ello conforme art. 3.2 de la Resolución ENRESP 1200/23), fs.06.

Que posteriormente la Empresa en fecha 07/05/2024 remite nota DSC :4607/2024 con idéntica fecha de recepción al correo electrónico declarado conforme surge de fs.09, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA2677, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SF15 Distribuidor Santa Ana. Agrega que, en la fecha indicada por la usuaria se registra un reclamo telefónico: N°2138148 ingresado a las 01:21 horas motivo, sin suministro. En respuesta al mismo se generó el Caso interno N°415599, verificando suministro normal, el caso se cerró a las 07:58 horas.

Que asimismo indica que, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registraron incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados; destacando que "*(…) no se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos (…)*".

Que finaliza la misiva EDESA S.A. considerando que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Asimismo, informa a la usuaria 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 de fs.11 rola disconformidad de la usuaria ante la respuesta brindada por EDESA S.A., expresa que, el día del hecho desde las 21:00 en adelante no tenían luz, cortaban y daban como tres veces, fue el día de la tormenta.

Que a fs. 13/15 rola nota DSCE N° 593/2024 de fecha 14/05/2024 a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº698050. En la misma, reitera los argumentos vertidos a la usuaria en nota DSC 4607, destaca que, en Centro de Transformación antes mencionado, abastece a otros 263 usuarios por lo que, en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes clientes" (Resol. ENRESP N° 791/15*)* Ante esta situación, la Distribuidora entiende que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA S.A., pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a la empresa.

Que a más de ello, EDESA S.A. informa que la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto e informe técnico, no resultan idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos.

Que a mas de lo expuesto, agrega la Concesionaria que el reclamo se formalizó el día 05/03/2024, es decir con posterioridad a los 20 días corridos de ocurrido el supuesto daño, no habiéndose registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de la referencia, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución Nº 1200/23 art. 5°) 1. a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesa la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado ya que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP N° 714/15).

Que finaliza su misiva indicando que, habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs.21 en fecha 16/07/2024 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP la cual luego de analizar las constancias de autos menciona que, el presupuesto presentado manifiesta que los daños ocasionados al TV fueron producidos por inestabilidad en el suministro eléctrico.

Que a más de ello, expresa la mentada Gerencia que, la Prestadora en su nota manifiesta que el día y fecha reclamada no se registra otro reclamo por daños en artefactos en el ámbito de red de baja tensión del centro de trasformación SA2677 y del Distribuidor SF15. Atento a ello, se verifico que durante fecha reclamada se produjeron otros reclamos en el CT SA2677, tal como lo evidencia la planilla de fs. 19, asimismo existe una incidencia del 10/01/2024 por desenganche automático del interruptor De alim.

San Francisco 2 (fs.20), lo cual es un indicativo que hubo problemas con el servicio.

Que concluye la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP expresando que, teniendo cuenta lo mencionado precedentemente y la documentación aportada por la reclamante debe tenerse por probada la relación causa efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA SA. y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, expresa que, 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 1200/23**) establece en el *art. 3. REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS. **3.1**. El Usuario deberá: **a)** Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días 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, detallando calle, número, localidad, código postal. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico la cual en caso de ser aportada 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.-.* En el mismo sentido el **art 5.3**. (Resolución. ENRESP N° 913/15), 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."* Por su parte el art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.a)** de la Resolución ENRESP N° 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: Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el USUARIO, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la PRESTADORA* […] d) *La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente*

artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".

Que sobre estas bases resulta necesario destacar que, todo usuario reclamante, debe acreditar la existencia y cuantía de los daños que reclama a la Concesionaria y cuya reparación pretende y demás requisitos que se encuentran descriptos en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios. Tal es así que la usuaria presento presupuesto e informe técnico conforme surge de fs.04/05.

Que sin perjuicio de ello, teniendo en consideración el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresó que, en el ámbito de red de baja tensión del centro de trasformación SA2677 y del Distribuidor SF15, se verifico que durante la fecha reclamada se produjeron otros reclamos en el CT SA2677, tal como lo evidencia la planilla de fs. 19, asimismo existió una incidencia del 10/01/2024 por desenganche automático del interruptor De alim. San Francisco 2 (fs.20), lo cual es un indicativo que hubo problemas con el servicio.

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 virtud de lo expresado, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base al dictamen de la

Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresó que debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica prestado por EDESA S.A. y los daños reclamados por la usuaria, y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. María Eugenia Claros, (titular del suministro el Sr. Julio Cesar Claros) por los artefactos denunciados en el reclamo de fecha 05/03/2024, 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 UN40J5000AGCDF y una (1) Play Station SONY modelo P QJRID9TCB2, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 4607/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°698050 fue interpuesto en fecha 05/03/2024 y respondido en fecha 07/05/2024, esto es sesenta y tres (63) días corridos después de presentado el mismo superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto."*

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11.1**: "*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 presente Reglamento". En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **171 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5100467** al momento de notificación de la presente 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 por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en 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°: HACER LUGAR al planteo de disconformidad formulado por la usuaria Sra. María Eugenia Claros, (titular del suministro el Sr. Julio Cesar Claros), tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 62239/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) Tv Samsung modelo UN40J5000AGCDF y una (1) Play Station SONY modelo PS4 QJRID9TCB2, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo; con más intereses contados desde la fecha de la

reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de es **171 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5100467** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, (incumplimiento del art. 7 de la Res. ENRESP Nº1200/23) en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a la Distribuidora., que en el término de 5 (cinco) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: 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