RESOLUCIÓN ENTE REGUALDOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-62452/2024, caratulado: “LERA DANIEL HUMBERTO- RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS”; Acta De Directorio Nº 4/25, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°700898 efectuado en fecha 04/04/2024 ante EDESA S.A por el Sr. Daniel Humberto Lera, en adelante usuario reclamante, con domicilio en calle Manzana 2, Casa N°28, B° 28 Lotes Cachi, domicilio electrónico electomecanicalllera@hotmail.com correspondiente al NIS 2019568 quien reclama que, en fecha 22/03/2024 entre las 19:30 horas aproximadamente se le quemó un lavarropas Whirlpool. (fs.01/02)

Que ahora bien, acto seguido EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa en fecha 04/04/2024 y 09/04/2024 al usuario 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, conforme surge de fs.03 y 05

Que posteriormente, en fecha 07/05/2024, EDESA S.A. remite nota DSC 4631/2024 con fecha de recepción 08/05/2024 el conforme surge de fs.08, respecto al reclamo realizado, le informa la Prestadora que, el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA0138 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CA14PayogastaB. Continúa su respuesta señalando que, en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que continúa expresando la Prestadora 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 mencionado; 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 señala la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA0138 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CA14 Alimentador PayogastaB. Entiende que ello es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por todo lo antes dicho, EDESA S.A. 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. Por último, instruye al usuario respecto del derecho de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que de fs.09/10 en fecha rola Disconformidad a la respuesta otorgada por la Distribuidora presentada por el usuario, con el patrocinio Letrado del Dr. Edgar Clemente Chiliguay, M.P. N° 3.508, constituyendo domicilio procesal en calle José López N° 1.311 de esta Ciudad, domicilio electrónico edgarchiliguay@gmail.com, expresa que, discrepa con la respuesta toda vez que el mal servicio y las anomalías del mismo y la falta de coherencia y sinceridad en la respuesta atento a que la realidad es totalmente en detrimento de los usuarios.

Que por un imperio legal, niega todos y cada uno de los argumentos expresados por el ente prestatario en el dictamen en cuestión y que no sean de expreso reconocimiento en el presente y ratifica en todos sus

términos el reclamo administrativo efectuado por el usuario en fecha 22/03/2024.-

Que el reclamo en cuestión tenía por objeto que se lo indemnice por los daños que sufriera el artefacto doméstico, lavarropas Marca Whirlpool, en fecha 22/03/2024 a hs. 19:30 aproximadamente, en razón de cortes de energía que acaecieran en la zona correspondiente al domicilio del reclamante en aquella oportunidad.

Que efectivamente aquella alteración en el suministro energético verdaderamente acaeció en la fecha y hora de epigrafe aludida, lo cual fue de conocimiento público y notorio por todos los vecinos cercanos a mi domicilio particular

Que en consecuencia, de ese corte de energía, se dañó el artefacto. domestico reclamado, no habiendo otra causa que amerite considerar lo contrario, pues era un artefacto nuevo y de poco uso, que antes de esta eventualidad funcionaba correctamente.

Que el ente prestatario argumenta su falta de responsabilidad civil en la circunstancia de que según sus registros, no hubo incidencias de interrupciones de energía eléctrica en aquella oportunidad y asimismo reclamos de otros usuarios por daños en otros artefactos domésticos.

Que dichas argumentaciones no pueden en modo alguno ser concluyentes y absolutas para desestimar de pleno los reclamos resarcitorios, toda vez que no tuvo ni tiene control verdadero de las eximentes interpuestas, ni menos aún de los registros y sus medios que la incoada pudiera llevar internamente y que efectivamente también podrían alterarse, pues lo cierto es que en aquella fecha y hora sufrir el daño a consecuencia del corte de energía, que el ente prestatario mega.

Que es menester señalar que las relaciones de consumo caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361) y el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo

procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria y es el proveedor el que está en mejores condiciones de demostrar que la cosa no tenía vicios, en lugar de mi persona la que deba acreditar dicho extremo.

Que por todo lo señalado y siendo consumidor, la parte débil de la relación de consumo, solicito se arbitren los medios correspondientes a fin de acreditar los reclamos por los daños sufridos.

Que finaliza, solicitando se arbitren los medios probatorios adecuados a fin de determinar en esta instancia administrativa la responsabilidad civil de la incoada respecto del reclamo efectuado. Asimismo, se le faculte a producir prueba testimonial y periciales respectivas a más de la que ya obran en la causa, las cuales solicita se tengan presente en el derecho que hagan a su parte.

Que solicita se impartan los concomitantes trámites procesales administrativos de rigor en el ENRESP. Asimismo, reserva su derecho de incoar oportunamente las acciones judiciales respectivas una vez agotada la presente instancia administrativa sin ningún desperfecto perceptible.

Que en fecha 12/06/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 761/2024 conforme obra a fs. 12/14 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 4631/2024 y ,destaca que, en Centro de Transformación antes mencionado, abastece a otros 123 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 lo declarado agrega la Prestadora que, debe sumarse, que por parte del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 09/04/2024, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resolución ENRESP N° 1200/23. Por tal motivo considera la Prestadora que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP N° 107/15).

Que señala la Prestadora que, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los Arts. 3.1-5.3, 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 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 entere el daño soportado y el supuesto hecho generador

Que a fs.21/22 en fecha 15/07/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresa que se procedió a verificar que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que continúa expresando la Gerencia actuante que, se concretaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada corroborando que el Usuario se alimenta del Centro de transformación CA0138 con 121 Usuarios (fs.16). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios.

Por ese motivo, se realizó una consulta sobre los daños de artefactos en la totalidad del distribuidor CA14 PayogastaB verificando la ausencia de otros reclamos en la misma fecha y horario (fs.19). Asimismo, se constató en las bases de datos de esta Gerencia que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se registran interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro.

Que resalta la mentada Gerencia que, que el reclamante no adjunto a sus presentaciones un informe técnico, factura y/o presupuesto sobre el equipamiento afectado, en la que se describa el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, aun habiendo sido notificado oportunamente por la distribuidora del faltante en la documentación requerida (fs.05). Este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que finaliza Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresando que, se verifica que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes por lo que considera el reclamo por daño de artefactos como improcedente según lo establece art 5.1.a del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos.

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° 1200/23), 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. Frente a ello, cabe hacer mención que, el usuario no presentó presupuesto técnico, en la que describa el alcance de los eventuales daños ni presupuesto y/o informe, en donde surja el detalle técnico de los daños reclamados y la relación con la calidad del producto técnico brindado por EDESA S.A., siendo que en dos oportunidades la Prestadora informó al usuarip de los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días para que cumplimente, ello conforme surge de fs.03 y 05. Es por ello que, en el caso de marras y a la luz de las normas precedentemente señaladas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo , que expresó que la Distribuidora actúo en el tratamiento técnico del reclamo dentro de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás Normas complementarias, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr.

Daniel Humberto Lera, con el patrocinio Letrado del Dr. Edgar Clemente Chiliguay, al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño material de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante notas DSC 4631/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°700898 fue interpuesto en fecha 04/04/2024 y respondido en fecha 08/05/2024, esto es treinta y cuatro (34) 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 del usuario equivalente a un mes de consumo de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **498 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5332924** 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 finalmente, se deberá **INTIMAR al Dr. Edgar Clemente Chiliguay, abogado, M.P. N° 3.508,** Patrocinante Letrado del Sr. Daniel Humberto Lera**,** que proceda a reponer el estampillado profesional, conforme lo ordena el artículo 23 inc. b) del Decreto –Ley 15/75, en el término de 48 horas de su notificación, bajo apercibimiento de comunicar la situación a la Caja de Abogados y Procuradores de la Provincia a los efectos que correspondan, y de aplicar las previsiones contenidas en los artículos 52, 53 y 56 de la norma precitada.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por el usuario Sr. Daniel Humberto Lera y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario el Sr. Daniel Humberto Lera, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62452/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario consistente en una multa de **498 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5332924** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: INTIMAR al Dr. Edgar Clemente Chiliguay, abogado, M.P. N° 3.508, Patrocinante Letrado del Sr. Daniel Humberto Lera a los efectos de reponer el estampillado profesional, conforme lo ordena el artículo 23 inc. b) del Decreto Ley 15/75, en el término de 48 horas de su notificación, bajo apercibimiento de comunicar la situación a la Caja de Abogados y Procuradores de la Provincia a los efectos que correspondan, y de aplicar las previsiones contenidas en los artículos 52, 53 y 56 de la norma precitada; 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 por el art. precedente, remita a este ente regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 4 °: 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 23/0