RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64128/2024 caratulado: “CASTRO NORMA ALEJANDRA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 13/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°730032, efectuado el 09/10/2024, ante EDESA S.A. por la Sra. Castro María Silvana (titular del suministro: Norma Alejandra Castro), en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Manzana 34 B Casa 2 – Barrio 71 Viviendas, de la localidad de Tartagal, Provincia de Salta, con correo electrónico en sc6243924@hotmail.com, quien manifestó que el 05/10/2024, entre las 17:00 a 17:15 hs. se dañó un (1) aire acondicionado marca Daewoo modelo DSB 185LH de 4500 fg. (fs. 01).

Que el 09/10/2024, a fs. 04, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa notifica personalmente a la usuaria y mediante correo electrónico el 10/10/2024 (fs. 07) al sólo efecto de dar cumplimiento con el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía (Resol. ENRESP N° 1200/2023), por el que se advierte un faltante en la presentación realizada, el cual consiste en informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico, otorgando un plazo de 5 (cinco) días hábiles para presentar la mencionada documentación ante EDESA S.A (Art. 3.2 de la Resolución 1200/23 del ENRESP).

Que a fs. 06/07 la Distribuidora en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, responde mediante nota DSC: Nº 10694/2024 del 21/10/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 08, rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registraron reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) como así también se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias,

constatándose que no se registraron incidencias en la fecha y horario declarados.

Que EDESA S.A. informó que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA3013, no se registraron otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor PK13 Alimentador Villa Güemes. Por lo que, consideró que se trató de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA, por lo que consideró 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 finalizó su comunicación informando a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad con la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que en virtud de dicha respuesta, la usuaria manifestó su disconformidad el 01/11/2024, donde reafirma los términos de su reclamo y solicitando reparación del aire acondicionado dañado (fs. 10).

Que mediante nota DSCE Nº 1594/24 a fs. 12/10, EDESA S.A remitió las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria, y agrega que el Centro de Transformación en cuestión, abastece a otros 102 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 usuarios (Resol. ENRESP N° 791/15). Por lo que consideró que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico y/o presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no

surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos - Resol. ENRESP Nº 1200/23.

Que EDESA S.A. agregó que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere de previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los art. 3.1- 5.3, indicó que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la Resolución 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 concluyó su respuesta diciendo 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 en Actuación IF TEC 267 - GEE N° 109 - 2024, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar procede a verificar que el suministro perteneciente al accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Así también realiza las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en Media Tensión y en los Centros de Transformación e individuales, para la fecha y hora denunciada 05/10/2024, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro; y, del mismo modo, tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan el mismo.

Que el suministro de la usuaria se alimenta del Centro de transformación TA3013 conjuntamente con 104 usuarios, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor PK13 Villa Güemes, el cual alimenta a un total de 2.887 usuarios; en el supuesto de anomalías de

tensión con origen en la red de distribución externa, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios, hecho que no se verificó como lo funda nuestra base de datos.

Que en el caso particular, la Reclamante aportó documentación en carácter de informe técnico, no surgiendo del mismo ningún detalle técnico refiriendo la posible causa del origen del daño, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y por ende, determinar las responsabilidades correspondientes.

Que finalizó su informe la Gerencia interviniente, atento a todo lo expresado, no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo.

Que a su turno tomó intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de la Prestadora en relación al daño alegado por la usuaria, expresó que, resulta aplicable al presente caso lo previsto en el **artículo 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."* (Lo resaltado nos pertenece).

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 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 para efectuar las notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticiones 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 indispensable para la resolución del caso.*

Que así también 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 de 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 correcta interpretación de la normativa vigente aplicable al presente caso, en particular el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos y, específicamente, sus artículos 1°, 2°, 3° y 5°, lleva a concluir la necesidad de implementar todas las medidas necesarias para garantizar que los expedientes en trámite cumplan con los requisitos exigidos por dicho marco normativo. Esto asegurará una adecuada evaluación de los hechos que requieren esclarecimiento, garantizando el respeto al debido proceso, principio fundamental que debe regir en este tipo de procedimientos.

Que, siendo ello así, no debe perderse de vista a este respecto: I) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 3.1 y 3.2, más los previstos en el artículo 5.3; II) que Es obligación de la prestadora dar trámite a los reclamos presentados, incluso en aquellos casos en los que las solicitudes de los usuarios carezcan de algún requisito; III) que frente a esta última situación, la propia normativa impone la obligación expresa para la prestadora de "exigírsele por medio fehaciente que sean completados en el plazo de cinco días de notificados" (cfr. art. 3.3.); IV) que para el cumplimiento cabal de la obligación antes mencionada, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la prestadora, ya que sólo así podrá exigir fehacientemente que

los requisitos faltantes sean completados por el usuario, notificándolo a tales efectos, que en el caso concreto se advierte el cumplimiento por parte de la Empresa a este requisito, obrante a fs. 04 y 07.

Que en el caso de marras, se constata la ausencia de otros reclamos relacionados con problemas técnicos en la red de Baja Tensión por parte de usuarios vinculados al mismo Centro, siendo este el único caso de daños reportado en la fecha indicada por el reclamante. Esta circunstancia nos permite concluir que, si bien la falta de otros reclamos generalmente constituye un indicio que por sí solo no resulta concluyente, en este caso adquiere especial relevancia al complementarse con la ausencia de registros de incidentes que pudieran generar variaciones de tensión en la fecha y hora denunciadas por la usuaria.

Que en las presentes actuaciones, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, sumado al presupuesto presentado por la usuaria, del cual se desprende claramente que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el daño que se reclama y el servicio brindado por la Distribuidora, por lo que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos por la usuaria Sra. Castro María Silvana (titular del suministro: Norma Alejandra Castro), al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente a los daños denunciados, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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 planteada por la usuaria, Sra. Castro María Silvana (titular del suministro: Norma Alejandra Castro), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64128/2024, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 488 - 2025	25/03/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 25/03/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 25/03/2025