**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Nº 267-64430/2024 caratulado: "GARNICA CAROLINA DEL MILAGRO 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°830178, efectuado el 28/11/2024, ante EDESA S.A. por la Sra. Garnica Carolina del Milagro, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Los Tarcos N° 148 – 25 de Mayo, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, Provincia de Salta, con correo electrónico en luisito.elpiola@gmail.com, quien manifestó que el 18/11/2024, a horas 07:30 se dañó una (1) heladera marca General Electric modelo REGE450NFE14B (fs. 01/02).

Que el 09/10/2024, a fs. 04, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa notificó a la usuaria mediante correo electrónico del 02/12/2024 (fs. 04) y 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 la usuaria, a fs. 04/05, atento a lo solicitado por la empresa, remitió el presupuesto técnico.

Que a fs. 06/07 la Distribuidora en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, respondió mediante nota DSC Nº 12399/2024 del 10/12/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 08, 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 18/11/2024, señalan que se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA, y afectó al servicio que presta la distribuidora.

Que aclaró que la empresa TRANSNOA, es quien realiza el transporte de energía eléctrica en la zona noroeste del país, a través de redes e instalaciones de Alta Tensión. Ésta 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 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 ante 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 11/12/2024 (fs. 09).

Que mediante nota DSCE Nº 1781/24, obrante a fs. 10/11, del 18/12/2024, EDESA S.A, en respuesta a la disconformidad planteada por la usuaria, remitió a este organismo los antecedentes e informó que ésta última reclamó que el día 18/11/2024 a las 07:30 horas, se dañó el artefacto declarado.

Que la Distribuidora comunicó que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0028, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON14 Gendarmería Nacional 2.

Que en la fecha y horarios aportados por la usuaria no se registraron reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o alguna otra anormalidad. No obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horarios indicados, se pudo verificar un corte de energía registrado entre las 07:30 y las 07:38 horas, que fuera producto de fallas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de ALTA TENSIÓN DE TRANSNOA, el cual afectó aguas abajo el servicio que presta la Distribuidora.

Que EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera a estas incidencias como Fuerza Mayor, debido a que las mismas, como ya se expresara, fueron generadas en instalaciones en las que EDESA S.A. no tiene injerencia alguna, tanto en la operación como en el mantenimiento de las mismas. Se refirieron a las instalaciones de las líneas de Alta Tensión de TRANSNOA, donde es esta última empresa la que debe explicar el origen de la falla y a todo evento su previsibilidad o carácter fortuito.

Que agregó además, que a lo declarado debe sumarse 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 Nº 714/15).

Que por todo lo antes expuesto, EDESA S.A. 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 en Actuación IF TEC 267 - GEE N° 178 - 2024, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar procedió a verificar que el suministro perteneciente a la accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Así se constataron en las bases de datos que, desde el 30/10/2024 hasta el 28/11/2024 sobre el Distribuidor ON14 Gendarmería Nacional 2 existieron varias incidencias que pudieron haber dado origen a anomalías en el suministro, cuyas copias se acompañaron. Resulta importante mencionar que esas interrupciones, acortan la vida útil de los componentes electrónicos de los artefactos de los usuarios.

Que párrafo aparte menciona que si bien no existieron otros reclamos por daño de artefactos, si existieron reclamos por falta de suministro por parte de otros usuarios en la fecha declarada, permitiendo inferir problemas en las líneas de media y baja tensión.

Que en el caso particular, sobre el presupuesto, presentado por la usuaria, el cual describió el daño reclamado, el cual es válido, y que además tiene concordancia el detalle del mismo con la posible relación causa-efecto.

Que considerando por otra parte el Decreto N° 5450 - Clausula Octava: “Se conviene que EDESA S.A. asumirá la responsabilidad por daños de artefactos que tengan origen en incidencias, la generación y el transporte de energía, salvo los casos que sean declarados fuerza mayor por Ente Nacional Regulador de Eléctrica (ENRE)” y siendo que la Prestadora en su Nota DSCE 1655/2024 menciona “EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera a estas incidencias como Fuerza Mayor”; siendo que la Prestadora no es la Autoridad competente para declarar si el evento fue o no de fuerza mayor, ya que le corresponde al ENRE y en los obrantes no hay evidencia de dicha declaración.

Que finalizó su informe la Gerencia interviniente, atento a lo mencionado anteriormente, considera que debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y el daño denunciado por la reclamante, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

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".*

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.* ***3º.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*

*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.* ***3º.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 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 **5º.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 por consiguiente, y como ya se ha señalado, recae principalmente sobre la parte que dispone de los mejores medios para aportarla la carga de la prueba. En el caso que nos ocupa, la Distribuidora posee una evidente superioridad tanto en términos cognitivos como probatorios, ya que los elementos fundamentales para determinar la relación directa entre el hecho causante del daño y sus efectos están bajo su control. En este sentido, corresponde a la Concesionaria, en virtud de sus conocimientos técnicos y operativos, acreditar y demostrar que los daños reclamados por el usuario no le son atribuibles, tomando en cuenta el defecto o la avería que presenten dichos bienes.

Que es importante destacar que, mediante el Decreto N° 5450/09 (Acta Acuerdo entre la UNIREN y la empresa EDESA S.A.), en su Cláusula Octava, se establece lo siguiente: *"Responsabilidad por incidencias externas en artefactos eléctricos: Se conviene que EDESA S.A. asumirá la responsabilidad por los daños de artefactos que tengan su origen en incidencias la Generación y Transporte de energía, salvo los casos que sean declarados fuerza mayor por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)*".

Que en relación con las actuaciones obrantes en estos autos, no se advierte que dicho requisito se haya cumplido. Además, conforme al informe elaborado por la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, se señala que EDESA S.A. no posee la competencia para determinar si el evento en cuestión constituye un caso de fuerza mayor, ya que, de acuerdo con la normativa mencionada, es el ENRE el organismo facultado para efectuar dicha declaración.

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 por la usuaria Sra. Garnica Carolina del Milagro, 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 una (1) heladera marca General Electric modelo REGE450NFE14B, 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.

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 la usuaria Sra. Garnica Carolina del Milagro, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64430/2024 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 una (1) heladera marca General Electric modelo REGE450NFE14B 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 en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3º: 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 4°: NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.-

| RESO 267 - DP N° 482 - 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