RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-64404/2024, caratulado "GÓMEZ ARIEL/GÓMES OLLER FAUSTINO – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 16/25 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 828627 efectuado en fecha 11/11/24 ante EDESA S.A., por el Sr. Ariel Gómez (Titular del Suministro- NIS 2028536: Faustino Oller Gómes), con correo electrónico en casilla arielg1008@hotmail.com; quien manifiesta que el día 1/11/24 a horas 1:20 aproximadamente, a raíz de un golpe de tensión sufrió el daño de un (1) televisor marca Philips de 43 pulgadas.

Que se advierte que ya en fecha 4/11/24 el usuario había remitido mail a la Distribuidora reclamando que a causa de variaciones de tensión había sufrido la rotura del artefacto detallado ut supra, solicitando que lo inspeccione un técnico. Frente a ello, en fecha 6/11/24 contesta al usuario indicando los requisitos para efectuar un reclamo por daño de artefactos, a pesar que el usuario había suministrado oportunamente los datos necesarios para tomar el reclamo en cuestión.

Que así las cosas, el Sr. Gómez, a través de un nuevo correo electrónico de fecha 11/11/24 remite los datos solicitados consultando expresamente sobre las características del presupuesto y/o informe técnico previsto en el art. 5.3. de la Res. ENRESP N° 1200/23.

Que en fecha 13/11/24, EDESA S.A. notifica al usuario para que en el plazo de 5 días dé cumplimiento al art. 5.3 c) del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Res. ENRESP N° 1200/23), presentando *"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.

Que frente a ello, en fecha 21/11/24 el usuario acompaña el Informe técnico correspondiente.

Que en fecha 22/11/24, EDESA responde al reclamante a través de nota DSC 11845/2024. En la misma, 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 (…)*". Indica que, en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 01/11/2024*, "(…) la misma 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. Frente a esta situación, aclaramos 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. 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 (…)*". Por lo dicho, EDESA 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 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 conforme lo establecido por Res. ENRESP N° 1200/23.

Que seguidamente, el usuario manifiesta su disconformidad con la respuesta dada por la empresa, insistiendo en los términos de su reclamo. Señala que *"(…) la relación comercial entre el cliente, en éste caso el señor Faustino Gómez (mi padre), y la prestadora de servicio es con EDESA,*

no con Transnoa. En el domicilio del damnificado llega una factura a pagar a nombre de EOESA, quien es responsable de dar una respuesta al servicio por el cual se paga en tiempo y forma, de ahí en más todas las contratistas que disponga para su servicio EDESA es responsabilidad de EDESA y no de los usuarios ya que no existe un vínculo comercial con las empresas que usted coloca en la nota (…)"

Que a continuación se agrega DSCE N° 1779/2024 (18/12/24) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de la referencia. En la misma, informa que el suministro del usuario se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA3139, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Alimentador TA12 20 de Febrero. Advierte que, en la fecha y horarios aportados por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico de la empresa por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o alguna otra anormalidad. Indica que, 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 02:05 y las 02:12 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 esta Distribuidora (…)"*. Así las cosas, señala que 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 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. Manifiesta que se refiere a instalaciones de las líneas de Alta Tensión de TRANSNOA, donde es esta última Edesa quien debe explicar el origen de la falla y a todo evento su previsibilidad o carácter fortuito.

Que a más de ello, indica que a lo dicho debe sumarse que, *"(…) debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los Arts. 3.1 - 53, no se procedió a realizar fa verificación de artefactos establecida en fa Resolución Nº 1200123 art 5) 1.a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que*

cesa la obligación de fa Prestadora de constatar el daño reclamado ya que "no existen nexos causales que hagan presumir fa responsabilidad de fa Distribuidora" (Conforme Resol ENRESP Nº 714/15) (…)".

Que en atención a lo expuesto, EDESA SA. 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. Manifiesta que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el 01/11/2024, fueron enviados al ENRESP con la totalidad de reclamos de daños ingresados durante noviembre del 2024; mientras que los reclamos telefónicos e incidencias del 01/11/2024 están en poder del Área Control de Calidad del ENRESP.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP para su intervención, se adjunta el informe técnico correspondiente (IF TEC 267 - GEE N° 171 – 2024). En el mismo, luego de analizar lo actuado, indica que procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al usuario se alimenta de la red de baja tensión del Centro de Transformación TA3139, el cual a su vez se alimenta de la red de media tensión del Distribuidor PK12 20 de Febrero. Asimismo, indica que se constató en nuestras Bases de Datos que el 01/11/2024 efectivamente existió la incidencia mencionada por la Prestadora. Al respecto advierte que esas interrupciones, acortan la vida útil de los componentes electrónicos de los artefactos de los Usuarios. A más de ello, y en lo atinente al presupuesto presentado por el usuario, indica que el mismo *"(…) describe el daño reclamado y es válido, además especifica en el detalle la relación causa-efecto (…)"*.

Que dicho esto, la Gerencia de Energía Eléctrica subraya que, *"(…) considerando por otra parte el Decreto N° 5450 - Cláusula Octava que establece: "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 1779/2024 menciona "EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera a estas incidencias como Fuerza*

Mayor,"; cabe aclarar 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 por todo lo mencionado anteriormente, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye indicando 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 tomada su debida intervención, la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de la Prestadora en relación al daño alegado por el usuario, entiende 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 Provincial 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 el usuario Sr. Ariel Gómez, 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) televisor marca Philips de 43 pulgadas modelo 43PFG5501/77, 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 .

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la Distribuidora al reclamo del usuario infringe los términos de lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23 toda vez que la presentación efectuada por el Sr. Ariel Gómez en fecha 4/11/24 –en la que expresamente reclama el daño del artefacto en cuestión como producto de una baja de tensión sufrida en su domicilio, indicando fecha y horario aproximado, NIS, detalle del televisor dañado, nombre del titular del suministro- es interpretado por la EDESA como "*consulta*" y de allí los términos de su respuesta de fecha 6/11/2 -en la que puntualiza los requisitos de reclamos que el usuario "debería" cumplimentar-, para recién gestionar en fecha 11/11/24 el reclamo N° 828627 (luego que el Sr. Gómez reiterara la información requerida). Esta actitud de la

empresa no hace más que burocratizar y dilatar el trámite de reclamo que reglamenta la Res. N° 1200/23, generando un desgaste innecesario en el usuario, que se ve obligado a duplicar presentaciones en orden a que la Distribuidora responda a su requerimiento.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la mala gestión comercial dada al reclamo efectuado oportunamente, 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 (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), 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 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes del promedio de consumo de los últimos 12 meses del suministro, esto es por **277 kWh (doscientos setenta y siete kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2028536 al momento de 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 por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias éste Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario, Ariel Gómez (Titular del Suministro- NIS 2028536: Faustino Oller Gómes), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64404/24; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A. a que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) televisor marca Philips de 43 pulgadas modelo 43PFG5501/77, 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA SA una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa, equivalente a un mes del promedio de consumo de los últimos 12 meses del suministro, esto es por **277 kWh (doscientos setenta y siete kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2028536 al momento de 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a la Distribuidora a que, en el término de tres (3) 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.

RESO 267 - DP N° 567 - 2025	07/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 07/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 07/04/2025