RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64471/2025 caratulado: FRANCO ACLUD, LUIS ALEJANDRO s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 17/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician en virtud de la presentación realizada por el Sr. Luis Alejandro Franco Aclud el día 27/12/24, quien solicita la intervención del Ente Regulador por considerar que EDESA SA es responsable de ocasionar daños en dos artefactos eléctricos (una heladera Whirlpool modelo wrx48d y 1 tv Smart LG 55 pulgadas) en el NIS 3022189.

Que el reclamante manifiesta haber realizado el reclamo previamente ante la Empresa en donde rechazaron el reconocimiento de los daños alegando que los mismos pueden haberse producido por incidencias en la transportadora de energía.

Que tomando la intervención que le es propia, la Gerencia de Usuarios del Organismo corre traslado a EDESA SA de la presentación incoada y solicita se remitan los antecedentes del reclamo.

Que mediante Nota DSCE 61/2025, la Distribuidora informa que los antecedentes del reclamo de daños N° 832068 fueron elevados al Ente Regulador mediante nota DSCE 23/2025, luego de que el usuario manifestara su disconformidad ante la respuesta que emitió EDESA a su reclamo.

Que así las cosas, de la documentación remitida por EDESA surge lo siguiente:

1. Mediante correo electrónico de fecha 05/12/2024, el Sr. Alejandro Franco Aclud (alefrancoaclud86@gmail.com) formula reclamo Nº 832068 denunciando el daño de dos electrodomésticos (una heladera y un TV) por problemas en el suministro eléctrico del NIS 3022189, titularidad a

nombre de Mario Miguel Guarnieri. Adjunta presupuesto por la reparación de sendos artefactos.

2. El 11/12/2024, EDESA SA advierte -y notifica- al usuario la necesidad de presentar un informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, otorgando un plazo de 5 (cinco) días hábiles para presentar la mencionada documentación ante EDESA SA (Art. 3.2 de la Resolución 1200/23 del ENRESP).

3. Cumplido dicho plazo, la Distribuidora, mediante nota DSC 12917/24 responde al reclamante informándole, en primer lugar, que el Sistema Argentino de Interconexión (SADI) requiere para su funcionamiento de la coexistencia obligatoria de tres tipos de agentes: a) Generadores, b) Transportistas y c) Distribuidores, cada uno de ellos es plenamente responsable de la actividad que desarrolla y agrega que la incidencia que generó el corte de energía el 28/11/2024, se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA que es la empresa que realiza el transporte de energía eléctrica en la zona noroeste del país, a través de redes e instalaciones de Alta Tensión y 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, razón por la cual la Prestadora 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.

4. El 26/12/24 el usuario, manifiesta su disconformidad ante la respuesta dada por la empresa.

5. Mediante nota DSCE 23/2025 del 06/01/25, EDESA S.A, eleva a este organismo los antecedentes, informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0066, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MA18 Santa Fe. Refiere que en la fecha y

horarios aportados por el usuario no se registraron reclamos en el Centro de Atención Telefónica (Call Center) por problemas técnicos en el suministro del reclamante. No obstante ello, realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horarios indicados se verifica un corte de energía registrado entre las 07:30 y las 07:38 horas, 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. Continúa la nota reiterando los argumentos vertidos en la respuesta previamente dada al usuario y agrega que no procedió a realizar la verificación de los artefactos debido a que no considera cumplidos los requisitos exigidos en los arts. 3.1 y 5.3 de la Res. ENRESP Nº 1200/23 respecto a la presentación de documentación técnica de la que surja la probable causa del daño.

Que bajo el código IF TEC 267 - GEE N° 217 - 2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la que procedió en primer lugar a verificar que el suministro perteneciente al accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa.

Que asimismo constataron en las bases de datos que el 28/11/24 sobre el Distribuidor MA 18 Santa Fe, existieron varias incidencias que pudieron haber dado origen a anomalías en el suministro. Esa Gerencia considera importante mencionar que este tipo de 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, considera válido el presupuesto presentado por el usuario. Dicha documentación describe el daño reclamado guarda concordancia el detalle de los mismos con la posible relación causa-

efecto.

Que, por otra parte, transcribe la Clausula Octava del Decreto N° 5450: "*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 destaca que la Prestadora en su Nota DSCE 23/2025 menciona que *"EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera a estas incidencias como Fuerza Mayor";* y advierte que la Distribuidora no es la Autoridad competente para declarar si el evento fue o no de fuerza mayor, ya que tal calificación le corresponde al ENRE, no existiendo evidencia de dicha declaración en estos autos.

Que finaliza su informe la Gerencia interviniente, considerando que debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y el daño denunciado por el 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 a los daños alegados por el usuario, expresa 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 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 el presente no se advierte que EDESA SA haya aportado documentación técnica alguna que desvirtúe el

reclamo incoado.

Que por consiguiente, y como ya se ha señalado, la carga de la prueba recae principalmente sobre la parte que dispone de los mejores medios para aportarla. 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, antes transcripta, se convino *EDESA S.A.* asumiría la responsabilidad por daños de artefactos que tengan origen en incidencias ocurridas en el ámbito de la Transportista, salvo que mediare Fuerza Mayor.

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. Luis Alejandro Franco Aclud, 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 Whirpool, modelo wrx48d y un (1) TV, marca LG 55”, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si el usuario

ya los 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 el usuario, Sr. Luis Alejandro Franco Aclud, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64471/2024 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 Whirpool, modelo wrx48d y un (1) TV, marca LG 55, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados, ello 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° 587 - 2025	14/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 14/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 14/04/2025