RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-64593/2025, caratulado: “MERCADO, YAnela Judith. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos.”; el Acta de Directorio Nº 17/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 832255, efectuado el día 12/12/24 ante EDESA S.A., por la Sra. Yanela Judith Mercado, con domicilio en calle Bartolomé Mitre Nº 239, Vº Saavedra, de la localidad de Tartagal y correo electrónico judithmercadito@gmail.com, quien manifiesta que el día 07/12/24, aproximadamente a las 22:15 horas, debido a una interrupción en el servicio, sufrió el daño de TV COLOR 55” marca ILO, modelo 3D55RC5000VI KR160813.

Que en fecha 13/12/2024, la usuaria acompaña informe técnico y presupuesto de reparación del artefacto dañado.

Que EDESA S.A. responde a la reclamante en fecha 20/12/24, mediante nota DSC: 12963/24, en la cual 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 y agrega que cada uno de ellos es responsable de la actividad que desarrolla.

Que a continuación se refiere a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 07/12/2024, informando que la misma se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA -la empresa que realiza el transporte de energía eléctrica en la zona noroeste del país, a través de redes e instalaciones de Alta Tensión-, afectando también al servicio que presta la Distribuidora.

Que teniendo en cuenta lo anterior, 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.

Que finaliza su misiva poniendo en conocimiento del usuario la posibilidad de plantear su disconformidad ante la respuesta dada por la empresa y le indica la forma de hacerlo.

Que el día 30/12/24, la usuaria presenta su disconformidad, reiterando su pretensión y agrega que la Distribuidora no puede deslindar su responsabilidad en la empresa TRASNOA toda vez que el objeto de su actividad es el de distribuir energía y en consecuencia es solidariamente responsable, *"como eslabón perteneciente a la cadena de producción del servicio que brinda y a todos los que han intervenido en la cadena de comercialización, tal como lo establece el art. 40 ley 24.240 (arts. 1074, 1075 y concds. del CCCN)."*

Que mediante nota DSCE 40/2025, la Empresa eleva las actuaciones al Ente, reiterando los argumentos previamente dados a la reclamante. A saber:

1. Que el suministro de la usuaria se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0017, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor TG11 Villa Saavedra.

2. Que en la fecha y horario aportado por la usuaria no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico de EDESA SA, por problemas técnicos en suministro reclamante,

3. Que no obstante lo anterior, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado, se verificó un corte de energía registrado entre las 22:15 y las 23:26 horas, el cual fue 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 esa Distribuidora.

4. Que las normas que rigen y regulan el servicio de distribución de energía, consideran a estas incidencias como Fuerza Mayor, debido a que las mismas, se generan en instalaciones sobre las que EDESA S.A. no tiene injerencia alguna por lo que considera que es TRANSNOA quien debe explicar el origen de la falla y a todo evento su previsibilidad o carácter fortuito.

Que por todo lo expresado, EDESA SA concluye 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 tomando la intervención que le es propia, la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador (en adelante GEE), procede al análisis del expediente.

Que en primer lugar verifica que el suministro perteneciente a la Usuaria reclamante se alimenta de la red de baja tensión del Centro de Transformación TA0017, el cual a su vez se alimenta de la red de media tensión del Distribuidor TG11 Villa Saavedra

Que asimismo, constata que en la fecha y hora especificadas en el reclamo y para la instalación precedentemente mencionada "*existieron varias incidencias que pudieron haber dado origen a anomalías en el suministro* y agrega que *"...Resulta importante mencionar que esas interrupciones, acortan la vida útil de los componentes electrónicos de los artefactos de los Usuarios."*

Que a renglón seguido, considera necesario resaltar que, si bien no existen otros reclamos por daño de artefactos, en la fecha declarada existen reclamos por falta de suministro por parte de otros usuarios pertenecientes a las mismas instalaciones que la reclamante, permitiendo inferir problemas en las líneas de media y baja tensión.

Que por otro lado, la GEE refiere que en el presupuesto presentado por la usuaria es válido, en el mismo se describe el daño reclamado cuyo detalle concuerda con la posible relación causa-efecto.

Que seguidamente, dicha Gerencia cita la cláusula octava del Decreto Provincial Nº 5450 y sostiene que la Prestadora no es la Autoridad competente para resolver si un evento puede declarase un hecho de fuerza mayor, ya que tal atribución le corresponde al ENRE y en los obrantes no hay evidencia de dicha declaración.

Que finalmente la Gerencia de Energía Eléctrica concluye 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 entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Ente Regulador considera oportuno transcribir lo establecido en 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 evitados 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 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 otro lado y siguiendo lo normado por el Reglamento Procedimental, en 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 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 para la resolución del reclamo impetrado.

Que el accionar de la Empresa debe evidenciar un tratamiento diligente a dicho reclamo toda vez que el mayor peso 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 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 –la declaración de fuerza mayor- se haya cumplido. El informe elaborado por la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, 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 consecuencia y a la luz de la norma precedentemente citada, sumado a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, y a la documentación aportada por la reclamante, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por la usuaria, señora Yanela Judith Mercado, 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) TV COLOR 55" marca ILO, modelo 3D55RC5000VI KR160813, 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 la misma.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en 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 1°: HACER LUGAR al planteo de disconformidad formulado por la usuaria, Sra. YANELA JUDTH MERCADO, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64593/25; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación o reposición del TV COLOR 55" marca ILO, modelo 3D55RC5000VI KR160813, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o

en su caso, si ya hubiera sido reparado o reemplazado, proceda en el mismo plazo, al reintegro del importe abonado por la reclamante; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a la Distribuidora., que en el término de 3 (tres) 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 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 644 - 2025	22/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 22/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 22/04/2025