RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65042/2025, caratulado: " MAGGI MARÍA ALEJANDRA Y GARCÍA PECCI RAMIRO - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; Acta De Directorio Nº 32/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°837186 efectuado en fecha 04/02/2025 ante EDESA S.A por la Sra. María Alejandra Maggi (titular del suministro El Sr. García Pecci, Ramiro A) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Los Mandarinos Nro. Puerta 384 Tres Cerritos Salta domicilio electrónico alejamaggi01@gmail.com, correspondiente al NIS 3065593 quien manifiesta que, el día 26/01/2025, a horas 05:30 PM, resultaron dañados un CPU N° de serie AR020000526741, Modelo: CROSS B 0217 Sistema Operativo: Windows 10 , Procesador: Interl Core ¡7,Memoria; Ram 8G DDR4, Disco Duro: SSD 480 GB y una Impresora HP modelo 1006 Laserjet. Adjunta informe técnico y factura.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa y/o Concesionaria, le informa en fecha 04/02/2025 a la usuaria los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días hábiles de recepcionada la presente, para regularizar, ello conforme art. 3.2 de la Resolución ENRESP 1200/23.

Que en fecha 12/02/2025, la Concesionaria, remite nota DSC 1529/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado informando 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 expresa la Prestadora que, en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 26/01/2025, señala que la misma se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA, y afecto al servicio que presta la distribuidora. Frente a esta situación, aclara 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. Agrega que, esa 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 todo lo expresado, EDESA S.A. 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. Finaliza la misiva informándole al reclamante 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 acto seguido en fecha 14/02/2025 la usuaria manifiesta su disconformidad ante la respuesta brindada por EDESA S.A. reitera su reclamo. Expresa que la relación de causalidad se encuentra demostrada. Agrega que, más allá de la responsabilidad de TRANSNOA en el corte de energía, recuerda que EDESA es la empresa distribuidora y, por lo tanto, responsable de garantizar la calidad y continuidad del suministro eléctrico a sus usuarios. A más de ello manifiesta que, el corte de energía y los daños ocasionados en los electrodomésticos constituyen un claro incumplimiento del servicio por parte de EDESA, afectando sus derechos como consumidora. Añade que, la interrupción del suministro eléctrico y las fluctuaciones de tensión no solo causaron daños materiales, sino que también generaron inconvenientes y perjuicios en la vida cotidiana.

Que solicita a EDESA que reconsidere su reclamo y se haga cargo de los daños ocasionados en los electrodomésticos, en cumplimiento de sus obligaciones como empresa distribuidora de energía eléctrica.

Que finaliza expresando que, en caso de no obtener una respuesta favorable a su solicitud, iniciara las acciones legales correspondientes ante la Dirección de Defensa del Consumidor, a fin de proteger sus derechos como usuaria del servicio eléctrico.

Que en fecha 19/02/2025 EDESA S.A. remite nota DSCE 280/2025 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, comunica que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1783, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor IM19 Tres Cerritos. Agrega la Prestadora que, en la fecha y horarios aportados por la usuaria no se registran reclamos en el centro de Atención Telefónico (Cal 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 horario indicado, se pudo verificar un corte de energía registrado entre las 18:34 y las 23:59 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.

Que expresa la Concesionaria 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. Expresa la Empresa que hace referencia 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 agrega la Distribuidora 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 la verificación de artefactos

establecida en la Resolución N° 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 finaliza la misiva EDESA S.A. considerando 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 entere el daño soportado y el supuesto hecho generador

Que en fecha 29/04/2025 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, quien emite el informe técnico correspondiente, expresa que analizadas las actuaciones técnicas obrantes, conforme el Decreto N° 5450 - Clausula Octava el cual establece: *"Se conviene que EDESA S.A. asumirá la responsabilidad por daños de artefactos que tengan origen en incidencias de generación y transporte de energía, salvo los casos que sean declarados fuerza mayor por Ente Nacional Regulador de Eléctrica (ENRE)".* Advierte la Gerencia actuante que, la Prestadora no es la Autoridad competente para decidir si el evento ocurrido fue o no de fuerza mayor, dado que es competencia del ENRE el considerar a la misma.

Que en relación al reclamo en cuestión, la Gerencia procedió a verificar en primer lugar que, el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, se constató en las bases de datos que en la fecha y hora especificadas en el reclamo se produjo la incidencia mencionada por EDESA S.A.

Que por otro lado, manifiesta la citada Gerencia que, la reclamante aporta documentación en carácter de informe técnico y presupuesto, documentación sobre la cual, la Distribuidora no emite opinión alguna al respecto. Añade que, del informe técnico surge el detalle técnico del alcance del daño reclamado y el diagnóstico del mismo.

Que finaliza su informe la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo expresando que, como corolario, la Distribuidora no

proporciono pruebas en contrario en su descargo, y en virtud de lo expresado precedentemente, debe tenerse por cierta y consentida la existencia del artefacto y en su caso el daño alegado por la Reclamante, correspondiendo el respectivo resarcimiento.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, expresa que, resulta aplicable al presente caso lo previsto por 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 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. 3. 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 corridos 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 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.-*. En el mismo sentido el **art 5.3**. (Resolución. ENRESP N° 1200/23), establece: "*Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán: a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia. 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."* Por su parte el art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.a)** de la Resolución ENRESP N° 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: 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 Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que sobre estas bases resulta necesario destacar que, todo usuario reclamante, debe acreditar la existencia y cuantía de los daños que reclama a la Concesionaria y cuya reparación pretende y demás requisitos que se encuentran descriptos en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios. Tal es así que la usuaria presento informe técnico,

conforme surge de autos.

Que a más de ello, teniendo en consideración el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresó que se constató en las bases de datos que en la fecha y hora especificadas en el reclamo se produjo la incidencia mencionada por EDESA S.A.

Que de la misma forma, conforme expresó la citada Gerencia, que debe encuadrarse este reclamo dentro de la cláusula octava del decreto N° 5450/09 del Poder Ejecutivo Provincial, mediante el cual se aprobó el Acta Acuerdo suscripta entre la UNIREN (Unidad de Revisión y Renegociación de los Contratos) y la empresa EDESA S.A. A más de ello, advierte la Gerencia actuante que, la Prestadora no es la Autoridad competente para decidir si el evento ocurrido fue o no de fuerza mayor, dado que es competencia del ENRE el considerar a la misma.

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 como se ha dicho, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una superioridad cognitiva y probatoria evidente puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho causante del daño, se encuentran en su poder. Por ello, debe entenderse que es la Concesionaria quien, por sus conocimientos técnicos y operativos, debe acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de lo expresado, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresó que debe tenerse por cierta y consentida la existencia del artefacto y en su caso el daño alegado por la reclamante, correspondiendo el respectivo resarcimiento y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. María

Alejandra Maggi (titular del suministro El Sr. García Pecci, Ramiro A) por los artefactos denunciados en el reclamo de fecha 04/02/2025 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) CPU N° de serie AR020000526741, Modelo: CROSS B 0217 Sistema Operativo: Windows 10 , Procesador: Interl Core ¡7,Memoria; Ram 8G DDR4, Disco Duro: SSD 480 GB y una (1) Impresora HP modelo 1006 Laserjet, 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; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 6.835, y sus normas complementarias; 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°: HACER LUGAR al planteo de disconformidad formulada por la usuaria Sra. MARÍA ALEJANDRA MAGGI (titular del suministro El Sr. García Pecci, Ramiro A), tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65042/2025; 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 y/o reposición de de un (1) CPU N° de serie AR020000526741, Modelo: CROSS B 0217 Sistema Operativo: Windows 10 , Procesador: Interl Core ¡7,Memoria; Ram 8G DDR4, Disco Duro: SSD 480 GB y una (1) Impresora HP modelo 1006 Laserjet, 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; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago,

calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la Distribuidora, que en el término de 5 (cinco) 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° 1175 - 2025	21/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 18/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 21/07/2025