RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64584/2025 caratulado: “DE LA SERNA MARIA GUADALUPE s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto”; el Acta de Directorio Nº 28/25, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°833347, efectuado el 16/12/2024, vía web ante EDESA S.A. por la Sra. María Guadalupe de la Serna, en adelante usuaria o reclamante, constituyendo domicilio en Manzana 929 A 10 La Almudena, de esta localidad, Provincia de Salta, constituyendo correo electrónico en chuncha_04@hotmail.com, quien expresó que el 28/11/2024, a las 11:30 p.m. se dañó un (1) lavarropas Drean net eco 8.12, manifestando que llamó a un técnico, el cual les informó que se desconfiguró la plaqueta e informó el monto de la mano de obra (fs. 01/02). Adjuntó a fs. 04 presupuesto.

Que el 17 de diciembre de 2.024 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa remitió correo electrónico a la usuaria informándole que se advirtió un faltante en la presentación de la siguiente documentación: 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 brindad por la Distribuidora (Art. 5.3 c de la Resolución 1200/23 del ENRESP (fs. 07).

Que a fs. 05/06, la Distribuidora, en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, respondió mediante nota DSC Nº 13132/2024 del 27/12/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 07, informó 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 continuó su respuesta, señalando que en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica el 28/11/2024, señalaron que el mismo 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 el 27 de diciembre de 2024 la usuaria presentó por medio de correo electrónico su Disconformidad, en el cual solicitó que la Distribuidora se haga cargo de los daños ocasionados ya que es EDESA el que brinda el servicio.

Que a fs. 09/10 obra nota DSCE Nº 29/2025 del 07/01/2025, EDESA S.A, en respuesta a la disconformidad planteada por la usuaria, remitió a este Organismo los antecedentes e informó que el usuario reclamó que el 28/11/2024 a las 23:30 horas aproximadamente, 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 SA1746, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MF15 San Lorenzo.

Que en la fecha y horario aportado 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.

Que 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 23:16 horas del día 28/11/2024 y las 00:05 horas del día 29/11/2024, 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, consideró 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 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 en atención a 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° 233 - 2025, del 31/03/2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, se concretaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada, corroborando que el usuario se alimenta del Centro de transformación SA1746 con 56 usuarios s (pg.2@ITFS 267 - GEE N° 62 - 2025). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, estas podrían haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios. Este hecho se verificó en la planilla adjunta de daños de artefactos por la totalidad de la red de Medía Tensión del Distribuidor San Lorenzo MF15, verificando la existencia de otro usuario afectado en la misma fecha y horario (pg.3@ITFS 267 - GEE N° 62 - 2025).

Que no se verifican incidencias en el ámbito de la red de la Distribuidora, que afecten a la usuaria en el horario reclamado, no obstante, EDESA informó que en la fecha y horarios indicados, pudo verificar un corte de energía registrado entre las 23:16 horas del día 28/11/2024 y las 00:05 horas del día 29/11/2024, 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 continuó la mencionada Gerencia informando que cabe destacar que el Usuario presentó informe técnico y factura de los artefactos dañados, donde menciona “sobrecargas de corriente”, en consecuencia, a pesar de que no se hayan registrado incidencias sobre las instalaciones desde la cual se alimenta este suministro, encontraron este reclamo enmarcado 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.

Que como corolario, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo, y teniendo en cuenta la documentación aportada por la reclamante se sugiere tener por probada la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de esta y los daños reclamados, 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 al 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 en consonancia con esta línea argumentativa, se sostuvo que la Distribuidora debe limitarse a presentar pruebas precisas, concluyentes y técnicamente pertinentes. En este sentido, se advierte una falta de diligencia en la gestión del reclamo planteado en la presente causa, lo que evidencia un incumplimiento de sus obligaciones. En efecto, de las actuaciones se desprende que la usuaria aportó en tiempo y forma la documentación exigida por la Distribuidora, obrante a fs. 04, siendo esta última la que no llevó a cabo la verificación del artefacto dañado conforme lo establece la normativa previamente citada.

Que como se ha expuesto, la carga probatoria recae principalmente en la parte que dispone de mayores recursos y medios para su producción. En el presente caso, la Distribuidora ostenta una ventaja significativa tanto en lo que respecta al conocimiento técnico como a la disponibilidad de pruebas, dado que los elementos determinantes para establecer la relación causal con el daño sufrido por la usuaria se encuentran

bajo su esfera de control. Por lo tanto, corresponde a la Concesionaria, en razón de su especialización técnica y operativa, demostrar que los perjuicios invocados por la reclamante no le son atribuibles, acreditando que el defecto o la avería que los ocasionó no derivan de su actuación ni de su responsabilidad.

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 cuanto a las actuaciones que obran en la presente causa, no se observa el cumplimiento de dicho requisito. Asimismo, conforme al informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, se indica que EDESA S.A. carece de competencia para determinar si el evento en cuestión configura un caso de fuerza mayor, ya que, según la normativa aplicable, dicha atribución corresponde exclusivamente al ENRE.

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 la usuaria, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por la Sra. María Guadalupe de la Serna, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por el daño ocasionado, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) lavarropas Drean net eco 8.12, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria 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 la usuaria Sra. María Guadalupe de la Serna, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64584/2025 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 un (1) lavarropas Drean net eco 8.12, o en su caso, si la usuaria ya los 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° 1056 - 2025	25/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 25/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 25/06/2025