RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 64974/2025, caratulado: "BARRIOS CARLOS NICOLÁS/ VELARDE HUGO RUBÉN- RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; Acta De Directorio Nº 33/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°835033 efectuado en fecha 08/01/2025 ante EDESA S.A por el Sr. Carlos Nicolás Barrios (titular del suministro el Sr. Hugo Rubén Velarde) en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Calle 20 De Febrero Nro. Tapa Medidor 1131 San Cayetano Embarcación, domicilio electrónico barrioscarlos643@gmail.com correspondiente al NIS 2015053 quien reclama que en fecha 07/01/24 a las 21:30 horas se produjo un corte de luz, seguido de múltiples bajones de tensión y dañando un aire acondicionado y una PlayStation 4 mod.:CUH-2015A NºSerie:MC872143508 la cual quedó completamente inoperable, y tras una evaluación realizada por un técnico autorizado, se considera que el daño fue causado por anomalías en el suministro eléctrico.

Que continúa expresando que, la razón de este reclamo se relaciona directamente con un problema en el suministro eléctrico, entiende que las situaciones imprevistas pueden ocurrir, pero considera que es fundamental que la empresa de servicios eléctricos asuma la responsabilidad en casos como estos. Por lo tanto, solicita una investigación exhaustiva sobre las causas específicas del problema eléctrico que resultó en la quema del aire acondicionado; la reparación o reemplazo del aire acondicionado dañado, con el fin de restaurar las condiciones previas al incidente; una compensación justa por los gastos en los que se incurrió para reparar o reemplazar el electrodoméstico afectado.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa y/o Concesionaria, le informa en fecha 09/01/2025 al usuario 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 09/01/2025 el usuario acompaña informe técnico y presupuesto de la Consola PS4,

Que acto seguido la Concesionaria en fecha 17/01/2025, remite nota DSC 601/2025 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 07/01/2025, 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 07/02/2025 el usuario manifiesta su disconformidad ante la respuesta brindada por EDESA S.A. solicita que se revea el caso ya que ese día por el corte de luz se le quemó el artefacto de alto grado de costo y necesito que se reconozca el daño causado, y que tuvo que abonar el daño causado por el pésimo servicio que brinda la empresa.

Que cabe hacer mención que en fecha 26 de abril de 2024, el usuario realizó idéntico reclamo sobre el artefacto play station Consola PS4 - Marca: Sony. - Modelo: CUH-2015A. - Número de serie: MC872143508. - Número de orden: 50676, con otro domicilio en calle Belgrano N°1146, y con otro N° de NIS 2015392. Asimismo, cabe destacar que adjunto el mismo presupuesto que acompaño en el reclamo en cuestión, y factura de arreglo de fecha 10/04/2024 por la suma de $387.000,00 (pesos trescientos ochenta y siete mil con 00/100),

Que en fecha 14/02/2025 EDESA S.A. remite nota DSCE 249/2025 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 OA3221, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SH23 Nuevo Embarcación. Agrega la Prestadora que, En fecha y horario indicado, se registra el reclamo telefónico Nº 2295723, ingresado a las 22:32 horas, con motivo: Sin Suministro; y se cerró a las 22:34 horas. 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 21:29 y las 21:59 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 señala la Empresa que, que la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto e informe técnico sobre una (1) Consola SONY PlayStation 4, Mod. CUH-2015A, ya habían sido acompañados por el mismo en otra oportunidad (26/04/2024), y ante un suministro distinto (NIS 2015392). Se aclara, que los documentos poseen los mismos detalles, siendo modificada solo la fecha. Por tal motivo, negamos a todo efecto la autenticidad y veracidad de sus contenidos.

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 09/05/2025 la Prestadora remite a este Organismo nota DSCE 674/20258, en la misma acompaña nota DSC 4326/2024 enviada por correo electrónico en fecha 30/04/2024, donde se informó al usuario que se daría tratamiento procedente a su reclamo. Agrega que, se procedió a reintegrar el importe de la factura C N° 1-0021 por el monto de $387.000,00 (pesos trescientos ochenta y siete mil con 00/100), tal como se puede observar en el comprobante de transferencia bancaria de fecha 08/05/2024. De esta manera se cumple en su totalidad con lo reclamado por el usuario ante EDESA.

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 ahora bien, cabe distinguir dos cuestiones, por un lado el usuario realizó en fecha 11/03/2024 reclamo N°698955 , respecto del NIS: 2015392 en el que manifestaba que se le había dañado una PlayStation 4 mod.:CUH-2015A NºSerie:MC872143508, al respecto cabe hacer mención que el mismo ya fue tramitado y la Empresa cumplimento abonando el importe de la factura C N° 1-0021 presentada por el reclamante por el monto de $387.000,00 (pesos trescientos ochenta y siete mil con 00/100), tal como se puede observar en el comprobante de transferencia bancaria de fecha 08/05/2024.

Que asimismo, se advierte de las presentaciones efectuado por el usuario que los informes técnicos de fecha 04/03/2024 -06/04/2024 y 09/01/2025 resultan idénticos, a tal punto que, a pesar de existir una diferencia de prácticamente un año entre ellos, la cifra por la que se reclama de $387.000,00 (pesos trescientos ochenta y siete mil con 00/100),también es

idéntica en ambos, lo que evidencia la utilización del mismo documento como sustento de ambos reclamos, por consiguiente, esta Gerencia Jurídica entiende que deviene abstracto el reclamo respecto a una PlayStation 4 mod.:CUH-2015A Nº Serie:MC872143508.

Que por otro lado, el usuario manifiesta en su reclamo de fecha 07/01/2025 que se le dañó un aire acondicionado, ante ello, 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. Frente a ello, cabe hacer mención que, el usuario no presentó presupuesto técnico, en la que describa el alcance de los eventuales daños ni presupuesto y/o informe, en donde surja el detalle técnico del aire acondicionado y la relación con la calidad del producto técnico brindado por EDESA S.A., siendo que la Prestadora informó al reclamante de los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días para que cumplimente. Es por ello que, en el caso de marras y a la luz de las normas precedentemente señaladas, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo la cual expresó que no se encuentra probada la necesaria relación causa- efecto entre el servicio y el daño denunciado por la usuaria por lo cual no cabe Responsabilizar a la Distribuidora, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario el Sr. Carlos Nicolás Barrios (titular del suministro el Sr. Hugo Rubén Velarde) al no encontrarse acreditados los elementos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño material de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, 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°: DECLARAR ABSTRACTO el reclamo presentado por el usuario el Sr. Carlos Nicolás Barrios (titular del suministro el Sr. Hugo Rubén Velarde) tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64974/2025 respecto de una (1) PlayStation 4 mod.: CUH-2015A Nº Serie:MC8721435081; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario el Sr. Carlos Nicolás Barrios (titular del suministro el Sr. Hugo Rubén Velarde) respecto del artefacto reclamado (aire acondicionado), en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 3°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1235 - 2025	24/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 24/07/2025