RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64677/2025 caratulado: “PESCADOR MACARENA Y ELCON s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 22/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°833732, efectuado el 13/12/2024, ante EDESA S.A. por el Sr. Rubén Levin, en carácter de apoderado de ELCON SRL, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en correo electrónico en maca20.mp@gmail.com, quien reclama que *“Por la presente informo el incidente ocurrido en la propiedad de la Sra Erika Fainguersch, con NIS 5334367 a nombre de ELCON SRL, dirección 6 de julio 165 casa E (B° Grand Bourg), con la caldera marca PEISA – N° de Serie 319561, la cual resultó dañada en el transformador de la plaqueta electrónica debido a una suba o baja de tensión eléctrica, quemando el transformador y el fusible de seguridad. Este suceso ya se repitió en enero de este año, quemando la plaqueta posteriormente reemplazada.*

La caldera afectada es de vital importancia al proveer agua caliente al domicilio por lo que se realizó este recambio y reparación a la brevedad en ambas oportunidades con la empresa BINDA, generando los siguientes costos:

- *Enero 2024: $371.100 – Factura N° 6-2301*

- *Diciembre 2024: $414.900 – Factura N° 6-376*

- ***TOTAL: $786.000***

Por este motivo, solicitamos un reintegro de estos gastos, ya que el problema fue ocasionado, como se menciona anteriormente, por una baja o suba de tensión en la red exterior perteneciente a su empresa. Adjunto informes realizados por técnicos de BINDA y Facturas emitidas.”

Que la EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario, respondió mediante nota DSC Nº 39/2025 del 02/01/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, en el cual indica que el día 04/01/2024, no específico horario, se dañó el artefacto declarado.

Que al respecto la Prestadora le informa al usuario que la interposición de reclamos debe realizarse conforme a lo determinado en el Art. 3.1 inc. a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios, Resolución ENRESP 1200/23, el cual manifiesta textualmente: "**El Usuario deberá: 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**". Por lo que, EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que el mismo fue formalizado por Ud. fuera del plazo establecido en el mencionado artículo de dicha Resolución.

Que por otra parte, indica que el día 26/11/2024, sin especificar horario, se dañó el artefacto declarado. Al respecto le que 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. Resultando cada uno de los mismos plenamente responsables 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 continúa su respuesta, señalando que en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 26/11/2024, señalan que 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 en virtud de dicha respuesta, el usuario manifestó su disconformidad en fecha 08/01/2025, manifestando que "*Por la presente, expresamos nuestra* ***DISCONFORMIDAD*** *con la respuesta negativa proporcionada en relación al reconocimiento de la reparación de la caldera mencionada en su comunicación. Consideramos que su negativa es inapropiada y no responde a la naturaleza de la relación comercial establecida entre ambas partes.*

En primer lugar, queremos recordar que ***TRANSNOA*** *es un proveedor directo de ustedes, lo que implica que la responsabilidad frente a los clientes que consumen sus servicios recae en su empresa.*

Como proveedor de servicio de energía eléctrica, ustedes son responsables de garantizar la calidad y estabilidad del suministro eléctrico. Un corte o fluctuación en el suministro, o cualquier otra irregularidad que afecte la energía proporcionada, puede generar daños en equipos que dependen directamente de este servicio, como es el caso de la caldera.

Por lo tanto, la reparación de la caldera debe considerarse dentro del ámbito de su responsabilidad, ya que un mal funcionamiento en el suministro de energía eléctrica puede generar daños materiales en los equipos de los usuarios, lo que justifica el reclamo. En este sentido, consideramos que la negativa de reconocer la reparación no solo resulta injustificada, sino que

también contraviene el principio de responsabilidad que deben asumir los prestadores de servicios públicos, como es su caso. Solicitamos, por lo tanto, una reconsideración de su decisión, así como la revisión de los hechos y la cobertura de los gastos relacionados con la reparación de la caldera. Creemos que su empresa, como proveedor del servicio de electricidad, tiene el deber de velar por el bienestar de sus clientes y asegurar que se resuelvan adecuadamente los inconvenientes causados por fallas en el servicio.".

Que mediante nota DSCE Nº 79/2025, EDESA S.A, en respuesta a la disconformidad planteada por el usuario, remitió a este organismo los antecedentes, reiterando los hechos vertidos en la nota enviada DSC Nº 39/2025 del 02/01/2025.

Que la Empresa menciona que con respecto al reclamo del día 04/01/2024, informo que la interposición de reclamos debe realizarse conforme a lo establecido en el Art. 3.1 inc. a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios - Resolución ENRESP N° 1200/23, el cual manifiesta textualmente: "El usuario deberá: 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". Por tal motivo, EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado, debido a que el mismo fue formalizado con la presentación de fecha 18/11/2024; es decir, fuera del plazo establecido en el mencionado artículo de dicha Resolución.

Que por otro lado, se comunica que en relación al reclamo del día 26/11/2024 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. No obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que el día 26/11/2024, se pudo verificar un corte de energía registrado entre las 07:55 y las 16:04 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 EDESA S.A. considera a estas incidencias como Fuerza Mayor, con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera, 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 a lo declarado debe sumarse 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 por 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° 90 - 2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar procedió a verificar, que el suministro perteneciente al Usuario se alimenta de la red de baja tensión del Centro de Transformación SA1914, el cual a su vez se alimenta de la red de media tensión del Distribuidor MF13 Grand Bourg.

Que asimismo, constató en su Base de datos que el 26/11/2024 sobre el CT SA1914 existió una incidencia que pudo haber dado origen a anomalías en el suministro. Resulta importante mencionar que esas interrupciones, acortan la vida útil de los componentes electrónicos de los artefactos de los Usuarios.

Que sobre el presupuesto, presentado por el Usuario, el cual describe el daño reclamado y es válido, tiene concordancia el detalle del mismo y menciona la posible relación causa-efecto.

Que considerando por otra parte el Decreto N° 5450 - Clausula Octava: “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 siendo que la Prestadora en su Nota menciona *“EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera a estas incidencias como Fuerza Mayor,”;* cabe aclarar que la Prestadora no es la Autoridad competente para declarar si el evento fue o no de fuerza mayor, ya que le corresponde al ENRE y en los obrantes no hay evidencia de dicha declaración.

Que por todo lo mencionado anteriormente, esta Gerencia considera con respecto al primer reclamo con fecha 04/01/2024, no corresponde su resarcimiento por estar fuera de plazo. Con respecto al segundo reclamo con fecha 26/11/2024 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 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 al daño alegado por el usuario, expresó que, resulta necesario analizar en primer lugar, el reclamo por el daño ocurrido en fecha 04/01/2024 el mismo fue formalizado con la presentación de fecha 13/11/2024, 349(trescientos cuarenta y nueve) días, de ocurrida la incidencia, esto es fuera de plazo.

Que, en este sentido 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, respecto al daño alegado por el usuario ocurrido el 26/11/2024, y analizando la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A., 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 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 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 por consiguiente, y como ya se ha señalado, recae principalmente sobre la parte que dispone de los mejores medios para aportarla la carga de la prueba. 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, 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 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 PARCIALMENTE** a la disconformidad interpuesta por el Sr. Rubén Levin, 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 al reintegro de $414.900 (pesos cuatrocientos catorce mil novecientos con 00/100) correspondiente a la reparación de una(1) Caldera Peisa Diva 24 DSF, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente con más los intereses devengados a la fecha del efectivo pago.

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 PARCIALMENTE a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Rubén Levin, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64677/2025 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 al reintegro de $414.900 (pesos cuatrocientos catorce mil novecientos con 00/100) correspondiente a la reparación de una(1) Caldera Peisa Diva 24 DSF, en el

plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente con más los intereses devengados a la fecha del efectivo pago, 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° 847 - 2025	26/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 26/05/2025