RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64458/2024 caratulado: "ZAMBRANO GLADYS ESTHER 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°830974, efectuado el 03/12/2024, ante EDESA S.A. por la Sra. Gisela Quinteros (Titular del suministro: Zambrano Gladys Esther), en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Víctor Abán N° 3856 Barrio El Periodista, de esta localidad, Provincia de Salta, constituyendo correo electrónico en federicomateo@hotmail.com, quien expresó que el 28/11/2024, a las 23:18 hs. se dañó un (1) televisor LG Smart 4k 43" Modelo 43Uk6300OSB, manifestó que hubo un corte de luz o apagón sin previo aviso el que duró aproximadamente 20 minutos, luego volvió la luz, volvieron a cortar y volvieron a dar. Y al otro día al prender su televisor, ya no funcionaba (fs. 01/02).

Que el 11 de diciembre de 2.024 la Distribuidora informó mediante correo electrónico a la usuaria respecto de los requisitos faltantes (informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto, obrante a fs. 06. Respondiendo el mismo día la reclamante, y enviando el presupuesto, informando que no pueden asumir el gasto, por lo que esperan para que salga la autorización para el arreglo (fs. 05).

Que a fs. 03/04, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, respondió mediante nota DSC Nº 12880/2024 del 19/12/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 05, 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 en fecha 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 al usuario 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, la usuaria presentó su Disconformidad mediante correo electrónico el 19 de diciembre de 2024, obrante a fs. 08, en el cual expresó *"(…) debido a que la prestación del servicio que nos prestan se lo abonamos mensualmente cumpliendo con nuestra obligación a EDESA, por tal motivo es EDESA quien debe responsabilizarse. Es la segunda vez que nos ocasionan daños y no es nuestra culpa. Abonamos y cumplimos con todos los pagos como consumidor del servicio por lo que exijo se nos de una respuesta favorable al servicio prestado por los daños ocasionados. Caso contrario deberé remitirme a defensa del consumidor, no me parece justo que una persona Jubilada quien mensualmente se esfuerza*

por cumplir con todas las obligaciones y quien con esfuerzo pudo comprarse un televisor se vea afectada de esta manera".

Que mediante nota DSCE Nº 1811/2024, obrante a fs. 09/10, del 27/12/2024, EDESA S.A, en respuesta a la disconformidad planteada por la usuaria, remitió a este organismo los antecedentes e informó que ésta última reclamó que el día 28/11/2024 a las 23:18 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 SA0853, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Alimentador ACAR21 Carnaval.

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° 113 - 2025, del 07/02/2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar, procedió a verificar que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Así se constataron en las bases de datos que, que en la fecha y hora especificadas en el reclamo se produjo la incidencia mencionada por EDESA S.A.

Que advirtieron 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. Agregaron que, el Decreto N° 5450 - Clausula Octava manifiesta *“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)”.*

Que párrafo aparte mencionó que la usuaria aportó un presupuesto por la reparación del artefacto dañado. Adicionalmente, se observa que, tanto en las notas DSC 12880/2024 remitida al reclamante, como

en la nota DSCE 18112024 remitida a este Ente, la Distribuidora no emitió opinión alguna respecto al presupuesto presentado, considerado en su análisis que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado.

Que por otro lado, dada la existencia de una incidencia, y siendo que la reclamante aportó un presupuesto por la reparación del TV, la Distribuidora debería haber procedido a realizar la verificación del artefacto dañado, tal como lo estipula el Reglamento Procedimental para el tratamiento de reclamos, razón por la cual debe tenerse al mismo por cierto y consentido.

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 la 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, siendo esta última la que no llevó a cabo la verificación del artefacto dañado conforme lo establece la normativa previamente citada.

Que por lo tanto, y conforme a lo ya expuesto, la carga de la prueba recae principalmente en la parte que cuenta con los mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora posee una evidente ventaja tanto en el ámbito técnico como en el probatorio, ya que los elementos esenciales para establecer la relación causal entre el hecho generador del

daño y sus consecuencias se encuentran bajo su control. En este sentido, corresponde a la Concesionaria, en función de su conocimiento técnico y operativo, acreditar y demostrar que los daños reclamados por el usuario no le son imputables, considerando el defecto o la avería que pudieran presentar los bienes afectados.

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 usuaria Sra. Gisela Quinteros (titular del suministro: Gladys Esther Zambrano), 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) televisor LG Smart 4k 43" Modelo 43Uk6300OSB, 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.

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. Gisela Quinteros (titular del suministro: Gladys Esther Zambrano), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64458/2024 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 una (1) televisor LG Smart 4k 43" Modelo 43Uk6300OSB 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 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° 843 - 2025	23/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

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