RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-64945/2025, caratulado "ROMERO CARLA CALERIA – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 26/2025 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 836060 efectuado en fecha 23/01/25 ante EDESA S.A., por la Sra. Carla Caleria Romero (Titular del suministro: Lee Romana de los A.), con correo electrónico en casilla enresporan@gmail.com; quien manifiesta que el día 7/1/25 entre las horas 21:30 y 22:00 aproximadamente, sufrió el daño de un (1) aire acondicionado marca Philco modelo PHS32HA4BNE, sobre el suministro identificado con el NIS 2012358. Solicita la verificación técnica del daño reclamado conforme lo establecido en la normativa correspondiente.

Que en la oportunidad, la usuaria acompaña presupuesto de la reparación del artefacto denunciado como dañado, en los términos del art. 5.3 c) del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Res. ENRESP N° 1200/23.

Que en fecha 31/1/25, EDESA responde a la reclamante a través de nota DSC 1137/2025. En la misma, 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 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 (…)*". Indica que, en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 7/1/2025,*"(…) la misma 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. Frente a esta situación, aclaramos 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 (…)". Por lo dicho, EDESA considera 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 por último, instruye a la usuaria respecto del derecho de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta conforme lo establecido por Res. ENRESP N° 1200/23.

Que seguidamente, la usuaria manifiesta su disconformidad con la respuesta dada por la empresa, insistiendo en los términos de su reclamo. Señala que la propia EDESA S.A. acepta que existió una anomalía en el servicio eléctrico, por lo que no puede desestimar que durante el corte, o anterior o posterior a este, todo lo declarado haya sufrido el daño reclamado. Advierte ser usuaria que es a la Distribuidora, *"(…) a quien le pago regularmente todos los meses por el servicio de energía eléctrica consumida en mi domicilio, y tal como lo indica el reglamento Procedimental - Resolución ENRESP Nº 1200/23, el mismo se funda sobre el vínculo existente entre el usuario y servicio de Distribución eléctrica, con lo cual entiendo que ustedes deben sin lugar a ninguna duda responsabilizarse por los daños ocasionados a raíz de las incidencias producidas (…)"*. Entiende que *"(…) el servicio que se presta al cliente deber ser óptimo y eficiente debiendo garantizar la normalidad del mismo y resguardando a los usuarios con las protecciones necesarias para evitar lo ocurrido (…)"*.

Que a continuación se agrega DSCE N° 222/25 (12/2/25) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de la referencia. En la misma, informa que el suministro de la usuaria se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2912, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON16 25 de Mayo 2. Advierte que, en la fecha y horarios aportados por la usuaria no

se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico de la empresa por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o alguna otra anormalidad. Indica que, no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose *"(…) que en la fecha y horarios indicados, se pudo verificar un corte de energía registrado entre las 21:29 y las 21:42 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 (…)"*. Así las cosas, señala 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. Manifiesta que se refiere a instalaciones de las líneas de Alta Tensión de TRANSNOA, donde es esta última Edesa quien debe explicar el origen de la falla y a todo evento su previsibilidad o carácter fortuito.

Que a más de ello, indica que a lo dicho debe sumarse 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 fa verificación de artefactos establecida en fa Resolución Nº 1200123 art 5) 1.a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesa fa obligación de fa Prestadora de constatar el daño reclamado ya que "no existen nexos causales que hagan presumir fa responsabilidad de fa Distribuidora" (Conforme Resol ENRESP Nº 714/15) (…)"*.

Que en atención a lo expuesto, EDESA SA. considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular fa relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Manifiesta que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el 7/1/2025, fueron enviados al ENRESP con la totalidad de reclamos de daños ingresados durante enero del 2025; mientras que los reclamos telefónicos e incidencias del 7/1/2025 están en poder del Área Control de Calidad del ENRESP.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP para su intervención, se agrega IF TEC 267 - GEE N° 201 – 2025. En el mismo, indica que procedió a verificar que el suministro perteneciente a la usuaria se alimenta de las redes indicadas por la Distribuidora, *"(…) corroborando que el Usuario se alimenta del Centro de transformación OA2912 con 66 Usuarios (pg.2 @ ITFS 267 - GEE N° 68 - 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 verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos por la totalidad de la red de Medía Tensión del Distribuidor NUEVO 25 de Mayo ON16, verificando la ausencia de otros Usuarios afectados (pg.03 @ITFS 267 - GEE N° 68 - 2025) (…)"*. Señala que, si bien no se verifican incidencias en dichas redes que afecten a la usuaria en el horario reclamado, EDESA informa *"(…) que en la fecha 07/01/2025 pudo verificar un corte de energía, 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 (…)"*. Destaca que la usuaria presentó informe técnico y factura del artefacto dañado, donde menciona "bocha quemada por golpe de tensión"; en consecuencia, *"(…) a pesar de que no se hayan registrado incidencias sobre las instalaciones desde la cual se alimenta este suministro, encontramos 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. (…)".* Así las cosas, entiende que *"(…) no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo y teniendo en cuenta la documentación aportada por el 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 tomada su debida intervención, la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de la Prestadora en relación al daño alegado por el usuario, entiende 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 asimismo, 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 Provincial 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 a las presentes actuaciones, no se advierte que dicho requisito se haya cumplido. Además, conforme lo estipulado en el Acta Acuerdo mencionada, EDESA S.A. no posee la competencia para determinar si el evento en cuestión constituye un caso de fuerza mayor, pues 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 al usuaria, corresponde **HACER**

LUGAR a la disconformidad interpuesta por la Sra. Carla Caleria Romero (Titular del suministro: Lee Romana de los A.), responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma a que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) aire acondicionado marca Philco modelo PHS32HA4BNE, 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 la misma.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a 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 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. Carla Caleria Romero (Titular del suministro: Lee Romana de los A.), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64945/25; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A. que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) aire acondicionado marca Philco modelo PHS32HA4BNE, 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 abonado por la misma; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la Distribuidora a que, en el término de tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, 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° 984 - 2025	13/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 12/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 13/06/2025