RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-65525/2025 caratulado: “IBARRA JOSÉ IGNACIO Y CRUZ VIRGINIA CAROLINA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 39/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°839145, efectuado el 18/02/2025, vía mail ante EDESA S.A. por el Sr. José Ignacio Ibarra (titular del suministro: Sra. Virginia Carolina Cruz), en adelante usuario o reclamante, constituyendo domicilio en Manzana 452 A Lote 8 2° Etapa Barrio Solidaridad, de esta localidad, Provincia de Salta, y correo electrónico en pepe_08_12@hotmail.com, quien manifiesta que el 11/02/2025 a las 11:30 aproximadamente se dañó su notebook LENOVO G480 mod.:20149 – Número de reclamo técnico 2318873 (fs. 01/02).

Que a fs. 04 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, remite correo electrónico el 20/02/2025, al usuario informándole sobre la documentación faltante, es decir 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 (Art. 5.3c de la Resolución 1200/23 del ENRESP).

Que el 28 de febrero del 2025, el reclamante envió correo electrónico a la Empresa, adjuntando el informe técnico o presupuesto de la máquina.

Que en respuesta al reclamo realizado por el usuario, la Distribuidora respondió mediante nota DSC Nº 1978/2025 (fs. 05/06) del 05/03/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 07, indicando que el 11/02/2025, entra las 11:30 horas aproximadamente, se dañó el artefacto declarado.

Que en primer lugar le informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1769, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor GU15 Peralta.

Que asimismo, la Distribuidora informa que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado por el usuario se produjo un corte de energía, registrado como Caso Nº 286792 desde las 08:01 horas hasta las 11:35 horas para efectuar Tareas Programadas por Renovación de Red de Media Tensión - Plan de Inversión 2025.

Que el corte se realizó operando sobre el interruptor de arranque del Distribuidor antes mencionado, tanto para la interrupción como para la normalización. El interruptor es un elemento de maniobra tripolar, diseñado para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito, no se producen variaciones de tensión perjudiciales para artefactos, al realizarse las maniobras de apertura y cierre. Agrega que la realización de este corte programado fue autorizada por el Ente Regulador de los Servicios Públicos siguiendo los procedimientos habituales y fue publicado en el periódico local El Tribuno el 09/02/2025 como lo exige el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Que así mismo señala que registró un reclamo telefónico con el Nº 2318873 ingresado a las 11:51 horas. Motivo: Oscilaciones. En respuesta al mismo, se generó el Caso Interno N° 25-133974 verificando Suministro Normal, el caso se cierra a las 15:11 horas. En ese sentido informan que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1769 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor GU15 Peralta. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por lo arriba expresado EDESA considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora,

pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA, por lo que 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 finaliza 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, el usuario a fs. 09 envía su disconformidad el 07/04/2025, expresando textualmente *"Estoy disconforme con su resolución por la cual fui afectado con el artefacto mencionado por las bajas y altas tenciones que llegaban a mi domicilio en el día de la fecha mencionada en el reclamo perjudicándome mis labores diarias. Desconociendo los otros domicilio si tuvieron inconveniente o no"* (fs. 09).

Que mediante nota DSCE Nº 540/2025, obrante a fs. 10/12, del 14/04/2025, EDESA S.A., remite a este Organismo los antecedentes reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta al usuario. Agrega que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 258 usuarios por lo que *"en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios*" (Resol. ENRESP N° 791/15).

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° 475 - 2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar se procede a verificar que el suministro perteneciente al accionante efectivamente se alimenta del centro de transformación SA1769, el cual se alimenta a la vez de la red de Media Tensión del Distribuidor GU15 Peralta. Asimismo se concretan las consultas correspondientes en las Bases

de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha en cuestión, ratificando la existencia de la incidencia mencionada por la Distribuidora. Aclara que el suministro del reclamante se alimenta del CT SA1769, asimismo dicho centro de transformación además de ser alimentado por el Distribuidor GU15 Peralta, podría ser alimentado por el Distribuidor PA14 Circunvalación Sureste, todo ello de acuerdo a la configuración de anillado de las redes de Distribución en Media Tensión. Es por ello que la Incidencia N°286792, mencionada por EDESA “corte programado” habría afectado el suministro en cuestión.

Que continúa la mencionada Gerencia observando que para la fecha denunciada, existe otro usuario reclamante de daños NIS: 5057715 alimentado desde el CT SA1780, Distribuidor PA14 Circunvalación Sureste, lo cual haría presumir sobre la existencia de algún evento eléctrico dañoso.

Que por otra parte, la Gerencia eléctrica puntualiza la falta de equidad de la Distribuidora en el tratamiento de algunos de los casos por daños. Esto queda evidenciado cuando los usuarios no presentan documentación alguna sobre los artefactos reclamados como dañados y automáticamente los desestima. Asimismo en situaciones tales como la presente, la Distribuidora no hace mención alguna a la documentación probatoria (informe técnico) aportada por el Reclamante. Se hace notar que la Distribuidora mediante correo electrónico del 20/02/2025 informa al reclamante, que se advierte un faltante en la presentación de documentación, por lo que la mencionada Gerencia entiende que el reclamante si cumplimentó con la documentación técnica referida para la formulación de reclamo por daño de artefactos. En consecuencia, dado que el reclamante cumplimento con los requisitos para formular reclamo por daños, como así también, teniendo en cuenta lo descripto en el informe técnico, la Distribuidora debería haber procedido a realizar la verificación del artefacto dañado, tal como lo estipula el Reglamento Procedimental para el tratamiento de reclamos.

Que la Gerencia Eléctrica menciona que al momento de restablecerse la energía, en determinadas situaciones pueden ocurrir variaciones de tensión, lo cual podría dañar los componentes eléctricos de la

computadora.

Que en razón de todo lo expresado precedentemente, sumado a que EDESA no procedió a verificar el artefacto reclamado como dañado, debe tenerse por cierta y consentida la existencia del mismos y en su caso el daño alegado por el Reclamante, correspondiendo el respectivo resarcimiento.

Que finalmente, remitiéndonos a la nota DSCE 540/2025, observamos que la Distribuidora menciona que el suministro perteneciente al usuario se alimenta del distribuidor CT11 Araoz_11, cuando en realidad el centro de transformación pertenece al distribuidor GU15 Peralta. Por otro lado, en primera instancia se menciona que EDESA no registra reclamo telefónico, para luego contradecirse detallando el reclamo telefónico N° 2318873. Dichas observación se puede interpretar como errores de tipeo y/o edición de la Distribuidora, no afectando el análisis del presente expediente.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, 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 evitados 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.* ***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. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico la cual en el caso de ser apartada 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. ***3.2.*** *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 hábiles 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 a su vez, continuando con lo normado por el Reglamento Procedimental, en el **Art. 5º.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** 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"* (la negrita nos corresponde).

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, siendo ello así, no debe perderse de vista a este respecto: I) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 3.1 y 3.2, más los previstos en el artículo 5.3; II) que es una obligación de la prestadora ir dándole curso a estos reclamos, aún en el caso de que esas presentaciones de los usuarios adolecieran de algún requisito; III) que frente a esta última situación, la propia normativa impone la obligación expresa para la prestadora de "exigírsele por medio fehaciente que sean completados en el plazo de cinco días de notificados" (cfr. art. 3.3.); IV)

que para el cumplimiento cabal de la obligación antes mencionada, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la prestadora, ya que sólo así podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por el Usuario, notificándolo a tales efectos.

Que en el caso de marras el usuario adjunta el informe técnico correspondiente al momento de realizar el reclamo, cumplimentado con los requisitos que dispone el Reglamento (fs.03).

Que así las cosas la Gerencia Eléctrica de este Organismo procede a realizar el análisis y las consecuentes consideraciones técnicas del informe presentado por la parte, concluyendo que *"debe tenerse por cierta y consentida la existencia del mismos y en su caso el daño alegado por el Reclamante, correspondiendo el respectivo resarcimiento"* (IF TEC 267 - GEE N° 475 - 2025).

Que en las presentes actuaciones y a la luz de la norma precedentemente citada, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, la documentación aportada en autos, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por el Sr. José Ignacio Ibarra (Titular del suministro: Virginia Carolina Cruz), 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 a la reparación y/o reposición de una (1) notebook LENOVO G480 mod.:20149, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si el usuario ya los hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma , con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina.

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 el Sr. José Ignacio Ibarra (Titular del suministro: Virginia Carolina Cruz), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65525/2025 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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) notebook LENOVO G480 mod.:20149, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el usuario 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° 1508 - 2025	03/09/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 03/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 03/09/2025