**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El expediente Nº 267-61894/2024, caratulado: “DISTRIBUIDORA FRUAL SRL. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 4/25, y,

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°693076 efectuado en fecha 26/01/2024, vía web ante EDESA S.A., por la usuaria Sra. Paola Elizabeth de la Llana (titular del suministro: Distribuidora FRUAL SRL), en adelante el usuario y/o reclamante, con domicilio en Circunvalación Oeste – Zona Rural, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en logistica@frual.com.ar, quien manifiesta que el día 16/01/2024 aproximadamente a las 04:00 AM hs. debido a las deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS N° 5347138, se dañó 1 (una) placa de portón marca SEG modelo TSI, 1 (un) SWITCH PoE marca DAHUA modelo DH-PFS3010-BET-96-V2 (alimenta 6 cámaras) obrante a fs. 01/02, y a fs. 03/06 se envía datos e informes técnicos de los equipos quemados antes mencionados;

Que a fs. 07/08 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo presentado por el usuario, responde mediante nota DSC: 2493/2024 de fecha 11/03/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 09, informa que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4722 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SL12 Distribuidor Villa Rebeca.

Que en la fecha y horario indicado por el usuario no se registran reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en el suministro. Asimismo, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias ocurridas en esa fecha y horario, no se registraron recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. En ese sentido, informan que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4722 no se registran otros

reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor SL12 Distribuidor Villa Rebeca. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por lo expuesto, considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenos a EDESA.

Que por todo lo antes 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 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 la respuesta brindada por la Distribuidora, el usuario presenta su disconformidad en fecha 10/04/2024 (fs.11/13) mediante presentación de su apoderado (fs. 21/23) el Dr. Tomás Ignacio Chibán, M.P. N° 2.360, constituyendo domicilio legal en Avenida Belgrano N° 1.094 de esta ciudad, y domicilio electrónico en tomaschiban@hotmail.com, reiterando el reclamo inicial, manifestando que la prestadora, una vez introducido el reclamo inicial, ni siquiera se tomó la molestia de visitar al usuario, verificar los daños, ni tomar las mediciones correspondientes -- en presencia del usuario-- que eventualmente justifiquen la negativa acceder al reclamo.

Que expresa el apoderado del usuario, que la propia prestadora, cambió el transformador luego de la tormenta del día 16/01/2024. Como así también que su cliente tuvo que afrontar un gasto de $1.455.285,30 al día 13 de Marzo de 2.024 (con debida reserva de gastos e intereses) como consecuencia del mal funcionamiento del antiguo transformador de la prestadora.

Que continua la misiva solicitando se remitan de forma urgente las actuaciones al Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia, para

que el mismo proceda a instruir en debida forma la presente Disconformidad, a la par de ordenar las pruebas que estime conducentes para la procedencia del reclamo de daños con la debida participación de su parte en la producción de las medidas. Acompaña además, los informes técnicos, presupuestos y facturas de los daños reclamados.

Que concluye la disconformidad, solicitando de manera urgente al Ente Regulador disponga una audiencia conciliatoria a los fines de que la prestadora cese en la producción de daños, a la par de dar cumplimiento acabado con el servicio que tan livianamente presta y por lo que percibe montos tan desajustados a la realidad.

Que mediante nota DSCE 470/24 a fs. 24/25, EDESA S.A remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota 2493/2024 de respuesta al usuario, y agrega que “se advierte que los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos), es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra.

Que asimismo agrega EDESA, que la documentación aportada por el usuario en carácter de informe técnico, pueden vincular los daños con descargas atmosféricas. Siendo que en el informe de Tecnotiv, se establece lo siguiente: “El equipo se averió durante la tormenta del día 16 de enero de 2024”, y en el informe de Giova, se expresa: “…el incidente se originó a raíz de una tormenta ocurrida el día 16 de enero de 2024…”.

Que la Distribuidora continua la misiva expresando que no resulta menor señalar 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 - 5.3, indica que no procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la

Resolución 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 N° 714/15).

Que finaliza la nota, manifestando que en atención a todo lo expuesto, EDESA S.A. 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 a fs. 36, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la cual concretaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada corroborando que el Usuario se alimenta del Centro de transformación SA4722 con 3 Usuarios. En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos, donde no se reflejan otros reclamos. Luego de verificar que el suministro se alimenta del SL 12 Distribuidor Villa Rebeca, se consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del mismo, verificando la ausencia de otros Usuarios afectados en la misma fecha y horario que el reclamante.

Que procedió a verificar en la base de datos de incidencia (fs. 31/32) constatando que no se registran en la fecha y hora aportada, interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado el suministro.

Que continúa su informe ésta Gerencia, el usuario adjunto a sus presentaciones, dentro del plazo establecido de 20 días, un informe técnico y factura sobre el equipamiento afectado, en la que se describe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, los cuales fueron

desestimados por la distribuidora por lo que no procedió a verificar los artefactos. En discrepancia, esta Gerencia verifica la correcta presentación de la documentación en el plazo según lo establecido en el art. 5.1 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos.

Que en conclusión y teniendo en cuenta todo lo mencionado precedentemente, se verifica que la Distribuidora no ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes por lo que consideran que el reclamo por daños de artefactos como procedente según lo establece el art. 5.1 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos.

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 la usuaria, 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 la mencionada normativa refiere a la reparación integral del daño, principio general del derecho que además goza de rango constitucional el cual, si bien de manera implícita, puede extraerse del Art. 42 de la Constitución Nacional, también está consagrado expresamente en el Art. 1740 del Código Civil y Comercial: *"Reparación plena. La reparación del daño debe ser plena. Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie. La víctima puede optar por el reintegro específico, excepto que sea parcial o totalmente imposible, excesivamente oneroso o abusivo**, en cuyo caso se***

***debe fijar en dinero**."* (Lo resaltado nos pertenece).

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".*

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 el caso de marras, dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y las manifestaciones de daños expresadas por el usuario, nos encontramos ante una discrepancia de elementos valorativos, los cuales nos remiten al principio IN DUBIO PRO USUARIO, planteándose una duda razonable para la usuaria que debe ser apreciada de conformidad a los principios jurídicos vigentes aplicables a la materia.

Que sobre el particular tiene dicho la Sala IV de la Cámara de Apelaciones de la Provincia de Salta, que "*Desde la perspectiva del usuario resulta gravitante la protección genérica establecida en los arts. 42 de la Const. Nacional y 31 de la Const. Pcial. y en concreto la previsión del art. 30 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, de aplicación complementaria y directa al régimen de los servicios públicos domiciliarios en virtud de lo que dispone el art. 25, según el cual cabe presumir la imputabilidad a la empresa de la interrupción o alteración del servicio, a menos que demuestre lo contrario. Ello así en virtud de la situación de supremacía de las prestadoras con respecto a los usuarios y que además poseen los conocimientos y medios técnicos para acreditar que no son responsables por las fallas o privaciones del servicio (cf. doctrina y jurisprudencia citados, esta Sala, fallo citado), lo que en el caso no ha ocurrido.*". (Sala IV, in re: "EDESA S.A. vs. ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS – RECURSO DE APELACION DIRECTA" Expte. CAM-63230/02, sentencia de fecha 29 de octubre de 2.003, T. XXV, F. 831/833).

Que en ese sentido, el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, conformado por la Ley Nº 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el referido artículo 42º de la Constitución Nacional, el artículo 31º de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa.

Que en ese orden el Ente Regulador de los Servicios Públicos, ha tomado como pauta rectora en el dictado de sus resoluciones el principio "In

Dubio Pro Consumidor", por imperio de lo establecido en el art. 3 de la Ley 24.240, que "…se integra por los tres aspectos fundamentales del "in dubio pro usuario", en: a) La apreciación de los hechos, desde la celebración del contrato hasta la ejecución del contrato, b) La aplicación del Derecho, a fin de dar el enfoque más conveniente al consumidor, cuando no exista certeza con respecto a quien resulta legitimo titular de derechos e intereses; c) La doctrina de las cargas probatorias dinámicas, que determinan que la carga de la prueba recae en quien se encuentra en mejores condiciones de aportarla, poniendo la prueba en cabeza de quien le resulta más fácil, más cómodo o más barato, atendiendo siempre a las circunstancias del caso y al desequilibrio de fuerzas que generan situaciones económicas o fácticas.

Que siguiendo esta línea de fundamentos, se establece que la Distribuidora debe limitarse a presentar pruebas certeras, concluyentes y técnicamente pertinentes. De hecho, se evidencia una falta de diligencia en la gestión del reclamo presentado, lo que demuestra una carencia de responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones.

Que como se ha mencionado, la carga de la prueba recae principalmente en la parte que dispone de mayores recursos para presentarla. En este caso, la Distribuidora posee una clara ventaja tanto en conocimiento como en pruebas, ya que los elementos clave para establecer la relación directa con el hecho que causó el daño están bajo su control. Por lo tanto, corresponde a la Concesionaria, gracias a sus conocimientos técnicos y operativos, demostrar que los daños señalados por el usuario no le son atribuibles, en función del defecto o avería que los ocasionó.

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 y al principio in dubio pro usuario, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por el Dr. Tomás Ignacio Chibán, apoderado del titular del suministro Distribuidora FRUAL SRL, 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 1 (una) placa de portón marca SEG modelo TSI, 1 (un) SWITCH PoE marca DAHUA modelo DH-PFS3010-BET-96-V2 (alimenta 6 cámaras), 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.

Que por otro lado surge del análisis de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 45 (cuarenta y cinco) días desde la interposición del reclamo (26/01/2024), hasta la fecha de respuesta por parte de EDESA SA (11/03/2024), ello en contraposición a lo regulado en el **art. 7º** segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **artículo 11** del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su **apartado 11.1**. que: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del Reglamento*"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **2813,33 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5347138** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

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 Dr. Tomás Ignacio Chibán, apoderado del Titular del suministro: Distribuidora FRUAL SRL, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61894/2024 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 1 (una) placa de portón marca SEG modelo TSI, 1 (un) SWITCH PoE marca DAHUA modelo DH-PFS3010-BET-96-V2 (alimenta 6 cámaras), 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: APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **2813,13 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5347138** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 4º: 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 5º: INTIMAR** al Dr. Tomás Ignacio Chibán MP Nº 2.360, apoderado de la Distribuidora FRUAL SRL, a reponer el estampillado profesional, conforme lo ordena el artículo 23 inc. b) del Decreto – Ley Nº 15/75, en el término de 48 horas de su notificación, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución

**ARTÍCULO 6°: NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.-

El documento fue firmado electrónicamente por: López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 23/01/2025 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/0