RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-63673/2024 caratulado: “GÓMEZ, SEBASTIÁN FABIÁN / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑO DE ARTEFACTOS”; el Acta De Directorio Nº 5/2025”, y,

CONSIDERANDO:

Que en las presentes actuaciones a fs. 01 se agrega la nota Nº 1307/24 de fecha 20/09/24, a través de la cual EDESA S.A. comunica al ENRESP que el usuario reclamó que el día 11/07/2024, a las 19:30 horas aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0119, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor RF -12- Distribuidor Rosario Norte. En la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos en nuestro Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía u otras anormalidades eléctricas. No obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose 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.

Que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro. Ante tal situación, estiman que en dicha fecha y horario, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. Sin embargo, se constató que en fecha 12/07/2024 se registra el reclamo telefónico Nº 2224796, ingresado a las 10:50 horas, con motivo: Sin Suministro. En respuesta al mismo, se generó el caso interno N° 480286, mediante el cual los operarios se dirigieron al domicilio, donde verificaron suministro normal y comprobaron problemas internos, cerrándose el caso a las 11:07 horas. Ante

tal situación, se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA. Cabe destacar, que al tratarse de un suministro trifásico, pueden producirse sobretensiones en circuitos monofásicos de la instalación interna, en el caso de se produzcan fallas en la conexión de neutro en dicha instalación.

Que menciona EDESA que no tiene injerencia alguna en la instalación eléctrica interna; su estado y mantenimiento es responsabilidad del usuario, tal como lo establece el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA S.A., en su Art. 20 Obligaciones del Titular y/o Usuario, Inc. c) Dispositivos de Protección y Maniobra: *"Colocar y mantener en condiciones de eficiencia a la salida de la medición y en el tablero principal los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o característica del suministro, conforme los requisitos establecidos en la Reglamentación para la ejecución de instalaciones Eléctricas en inmuebles, emitida por la autoridad municipal o comunal entendida en la materia.* .

Que asimismo, agrega la Distribuidora que de haber contado con las protecciones adecuadas en la instalación eléctrica interna no pueden producirse daños en los equipamientos eléctricos, ante la falta de una fase o sub tensiones en la tensión de alimentación. A lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto e informe técnico, no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos. No resulta menor señalar que debido a que el reclamo se formalizó el día 02/08/2024; es decir, con posterioridad a los 20 días corridos de ocurrido el supuesto daño, y no habiéndose registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de la referencia, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución **Nº** 1200/23 art. 5) 1. Dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesa la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado y a que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP 714115).

Que en este orden de consideraciones y habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, se considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, y en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs. 04 se agrega el reclamo Nº 722757 de fecha 02/08/2024 efectuada por el Sr. **SEBASTIÁN FABIÁN GÓMEZ, DNI 30385935**, titular del **NIS 5224256**, con domicilio en calle Juan Carlos Dávalos Nº 560 – Bº Palermo - Rosario de la Frontera – Salta, que reclama que el día 11/07/2024 a hs. 19:30 se dañaron los siguientes artefactos: 1) Un protector fase marca TBC modelo XJ11, 2) Un variador eléctrico marca Delta modelo VDF – L 0.75 y variador de frecuencia marca Schneider – Modelo ATV12HU15M2.

Que a fs. 07 se suma un informe con detalle técnico y presupuesto del usuario de fecha 11/07/2024, firmado por un técnico electricista, matrícula Nº 10.

Que a fs. 09 se incorpora la nota del EDESA S.A. DSC 8315/24 a través de la cual comunican al Usuario los mismos conceptos que se volcaron en la nota Nº 1307/24 que fuera dirigida al ENRESP.

Que se reitera que no obstante ello se hace notar que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esas fechas, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. Por lo que se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que por todo lo antes dicho EDESA S A. considera que **no es factible** acceder a reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, y en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se hace saber que en caso de desacuerdo con la respuesta brindada por la Distribuidora, tendrá un plazo de 30 (treinta) días para formular la **DISCONFORMIDAD** por escrito. Se informa a su vez, que dicha disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 días al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su tratamiento y resolución (Art. 7° del Reglamento Procedimental, para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios - Resolución ENRESP Nº 1200/23).

Que se comunica además, que en esta misma instancia, deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación. (Art. 9° del Reglamento Procedimental - Resolución ENRESP Nº 1200123.

Que a fs. 13 se incorpora la disconformidad del Usuario.

Que a fs. 14 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para que emita su informe.

Que a fs. 19 se agrega el informe técnico que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Usuario de la referencia, denunciando que el día 11/07/2024 aproximadamente a hs 19:30, se dañaron los artefactos declarados.

Que en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 8315/2024 (fs. 09), en la cual le informó acerca de las instalaciones desde la cual se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación MA0119, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del RF12 Distribuidor Rosario Norte. En la misma nota le informa que en la fecha y horario indicado, no se registran reclamos en su Call Center por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica. El día 12/07/2024 se registra el reclamo telefónico Nº 2224796 ingresado a las 10:50 horas, con motivo: sin suministro.

Que en respuesta al mismo se generó el caso interno Nº 480286 verificando suministro normal. Finalmente cierra el caso a las 11:07 horas. Además señala que realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatando que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten al suministro. Finalmente considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA. Producida la Disconformidad del Usuario (fs.13), EDESA S.A procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE 1307/2024, repitiendo en la misma, conceptos ya informados al Usuario.

Que vista las actuaciones del expediente 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 denunciada corroborando que el Usuario se alimenta del Centro de Transformación MA0119 con 75 Usuarios (fs.16). 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 Reclamos por la totalidad del Distribuidor Rosario Norte, verificando la existencia de Otros reclamos por problemas en el suministro(fs.17). Finalmente se pudo verificar la existencia de la Incidencia Nº 274894 donde el día 11/07/2024 a hs 21.33 aproximadamente, la Distribuidora procedió a normalizar el pre ensamblado quemado y cortado. Esta incidencia resulta un indicador de la posible causal de los daños ocasionados. Cabe resaltar que el reclamante adjuntó a sus presentaciones un informe técnico sobre el equipamiento afectado, en el que se describe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos (fs.07), los cuales fueron desestimados por la Distribuidora.

Que en discrepancia, la Gerencia Eléctrica verifica la correcta presentación de la documentación en plazo según lo establecido en el art 5.1 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. En conclusión, 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 considera el reclamo por daño de artefactos como procedente según lo establece art 5.1.a del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, por lo que esa gerencia entiende que se deberá sancionar a la Distribuidora por el mal servicio técnico brindado

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de 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 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 1200/24**) establece en el *art. 3. 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 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. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto. 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 todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante. En el mismo sentido el **art 5.3**. (Resoluc. ENRESP N° 1200/23), establece: "*Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán: a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia. 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."* Por su parte el art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.a)** de la Resolución ENRES. N° 1200/23 establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días 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 Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que dadas las circunstancias, pruebas surgidas del expediente, las manifestaciones de daño expresadas por el usuario y el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, nos encontramos ante una discrepancia de elementos valorativos, los cuales nos remiten al principio IN DUBIO PRO USUARIO, planteándose en el caso de marras una duda razonable para el usuario 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 adecúa y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 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 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 como se ha dicho, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una superioridad cognitiva y probatoria evidente puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho causante del daño, se encuentran en su poder. Por ello, debe entenderse que es la Concesionaria quien, por sus conocimientos técnicos y operativos, debe acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de lo expresado, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se manifestó que: *"…La Distribuidora verificó los valores de las puestas a tierra para el CT SA4090 (sin referencia a tierra) los cuales son un indicativo de que se encuentra fuera de norma, asimismo se verificó que las puestas a tierra se encuentran unificadas tanto del CT como de los Descargadores acta de fs. 28, por lo tanto la Distribuidora deberá normalizar el CT y realizar la remedición correspondiente de las PAT."* corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr .**SEBASTIÁN FABIÁN GÓMEZ, DNI 30385935**, titular del **NIS 5224256**, con domicilio en calle Juan Carlos Dávalos Nº 560 – Bº Palermo - Rosario de la Frontera – Salta quien reclama que el día 11/07/2024 a hs. 19:30 se dañaron los siguientes artefactos: Un (1) protector fase marca TBC modelo XJ11, 2) Un variador eléctrico marca Delta modelo VDF – L 0.75 y variador de frecuencia marca Schneider – Modelo ATV12HU15M2, ordenando a la misma que

proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días o en su caso, si el usuario ya los hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados con más intereses desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa pasiva promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este 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 al planteo de disconformidad formulado por el usuario, Sr. **SEBASTIÁN FABIÁN GÓMEZ, DNI 30385935**, titular del **NIS 5224256**, con domicilio en calle Juan Carlos Dávalos Nº 560 – Bº Palermo - Rosario de la Frontera – Salta, tramitado bajo expediente Ente Regulador **Nº 267- 63673 / 2024** en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de los artefactos dañados, correspondientes a un (1) protector fase marca TBC modelo XJ11, 2) Un variador eléctrico marca Delta modelo VDF – L 0.75 y variador de frecuencia marca Schneider – Modelo ATV12HU15M2, 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 con más intereses desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa pasiva promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a la Distribuidora que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 223 - 2025	29/01/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 29/01/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 29/01/2025