RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-64378/25 caratulado: "**LÓPEZ ARNALDO** / **LÓPEZ AGRIPINA G. - Reclamo servicio técnico EDESA/ daño de artefacto.**"; el Acta de Directorio Nº 16/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con la presentación realizada en fecha 20/11/2024 por el Sr. Arnaldo López, con domicilio electrónico en arnaldojoselopez@gmail.com, a través del cual solicita el reconocimiento del daño de una Cafetera Nespresso Prodigio & Milk, ocurrido entre la noche del 2/11/24 y la madrugada del 3/11/24 debido a la caída de un rayo que afectó el suministro eléctrico Nº 5231543.

Que el 25/11/24 el usuario acompaña informe del servicio técnico de la cafetera, el que consigna *"Máquina irreparable por una falla en el termoblock relacionado a golpe de tensión eléctrica (FALLA PLAQUETA)*."

Que en fecha 02/12/2024, mediante nota DSC 12030/24, EDESA SA informa que el NIS 5231543 se abastece desde el Centro de Transformación SA3477 y el Distribuidor SF16 Distribuidor Intersindical. Seguidamente le comunica que en la fecha denunciada no se registró en el Call Center de la Empresa ningún reclamo por problemas técnicos relacionado con el suministro del reclamante, tales como cortes de energía u otro tipo de anormalidades y agrega que tampoco se registraron incidencias en el Centro de Transformación o en el Distribuidor vinculados al mismo, ni recierres en las Líneas de 132 KV, resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que puedan haber dado origen a daños en artefactos. Asimismo, le informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0345, no se registraron otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite ente los clientes alimentados por el Distribuidor PM15 Pellegrini, siendo esto, un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Atento a ello,

EDESA S.A. le informa que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio a su cargo por lo que concluye 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 y el supuesto hecho generador. Finalmente la Distribuidora le informa al Usuario, que se advierte el faltante de la documentación estipulada según resolución ENRESP 1200/23, solicitándole cumplimente las mismas.

Que el 5/12/2024 el usuario interpone su disconformidad ante la respuesta dada por la empresa a la vez que expone que el hecho generador del daño se produjo en la madrugada del domingo 3/11/24, aproximadamente a horas 1:30 y agrega: "...*esa noche de sábado, madrugada de domingo hubo una tormenta eléctrica que en la zona sur se sintió fuerte, y produjo un bajón de tensión considerable, aunque no llegó a cortarse la luz, fue un golpe de tensión de unos 2 o 3 segundos ... al chequear los aparatos, el módem no pudo encenderse más, la gente de cable express lo cambió a los pocos días, y la cafetera tampoco encendió (funcionaba bien) y el diagnóstico del fabricante da la pauta de que sufrió un golpe de tensión."*

Que, mediante Nota DSCE 1753/24, la Distribuidora, remite las actuaciones a este Organismo en la que, además de reiterar conceptos ya informados al Usuario, agrega. Asimismo, destaca que la noche en cuestión se produjo una tormenta eléctrica de gran magnitud por lo que concluye 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 por todo lo expresado, EDESA SA sostiene que debido a que el daño reclamado está relacionado con una descarga atmosférica, y, siendo ello así no le cabe responsabilidad alguna a EDESA y agrega que por tal motivo 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, tomando la intervención que le corresponde, la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo procede a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al Usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, constata en sus bases de datos que en la fecha y horario especificados en el reclamo no se registran incidencias que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora.

Que, continúa su informe destacando que en el supuesto que los daños se hayan producido por una descarga atmosférica, las sobretensiones pueden ingresar al interior de los inmuebles de manera directa, por los conductores de cualquiera de los servicios de los cuales éstos dispongan (energía, teléfono, TV, etc.) o de manera inducida.

Que también aclara que cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, ingresando en estos casos la sobretensión al inmueble a través de la instalación de puesta a tierra del mismo.

Que respecto a las redes de la Distribuidora, las normas prevén como protección contra las sobretensiones de origen atmosférico la instalación de descargadores en las líneas de MT y subestaciones MT/BT, los cuales deben mantenerse operativos y con sus puestas a tierra con valores de resistencia dentro de los límites establecidos. De verificarse esta condición de manera fehaciente, tal como oportunamente se acordara con EDESA S.A., en caso de producirse daños por efecto de las citadas descargas los mismos deben ser tratados como caso fortuito, en el marco de lo dispuesto en el ART. 3º, Inc. e) del Régimen de suministro del Contrato de Concesión. Por el contrario, cuando dichas protecciones no responden a las exigencias de las Normas, quedó establecido que EDESA S.A. debe responder por los eventuales daños que las sobretensiones de origen atmosférico, sean éstas directas o inducidas, puedan causar en los bienes de sus usuarios.

Que conforme lo anterior, se procedió a inspeccionar “in situ” las instalaciones de EDESA S.A, desde las cuales se abastece el suministro del reclamante (SA3477), pudiendo comprobar que las mismas cuentan con los

dispositivos de protección normalizados sobre el tendido de Media tensión (descargadores),

Que sin embargo, se verificó que los valores de las puestas a tierra para el CT SA 3477 (sin referencia) se encuentran fuera de norma, tal como lo evidencia el Acta de Verificación PAT de fecha 6/01/2025. En este punto, la Gerencia de Energía Eléctrica considera necesario mencionar que esa medición fue realizada por personal de la Gerencia, con pinza telurímetro marca Uni-t Modelo UT276 A+, que cuenta con la correspondiente certificación de calibración emitida por el INTI.

Que por todo lo expresado y teniendo en cuenta la documentación aportada por la reclamante debe tenerse por probada la relación causa - efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA SA. 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 entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde a la Gerencia Jurídica dilucidar la responsabilidad que le cabe a la Distribuidora EDESA S.A. en relación a los daños alegados por el usuario como sufridos entre la noche del 2 de noviembre y la madrugada del 3 de noviembre del año 2024, los que se tienen por producidos en razón a la documentación obrante en autos.

Que circunscribiéndonos estrictamente a los posibles daños que pueden generarse en una falla en el servicio de energía eléctrica, el Art. 3º, inciso e), del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., 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 del informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo surge que, si bien en la fecha y horario denunciados por el reclamante no se produjeron incidencias susceptibles de producir daños en las instalaciones o

artefactos, de las constancias obrantes en auto se desprende que el daño descripto podría deberse a la falta de protección eficaz de los descargadores instalados en las líneas de MT y subestaciones MT/BT, dando origen a una confrontación de elementos valorativos en pugna que generan una duda razonable 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 precitado 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, en contraposición a la situación anterior a la Ley 26.361 que establecía su aplicación en forma supletoria.

Que en tal inteligencia, las declaraciones, objetivos y funciones incorporados al marco legal no pueden entenderse sino como una declaración

de deberes y reconocimiento de derechos, so pretexto de desnaturalizar esta categoría jurídica llamada Ley.

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 damnato”, en: a) La apreciación de los hechos, desde las tratativas del contrato hasta su ejecución; 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. (Flavio Ismael Lowenrosen, “Sentido, alcances y naturaleza de la figura de “In Dubio Pro Consumidor”, www.eldial.com.ar).

Que siguiendo con esta línea de fundamentos, la Gerencia Jurídica considera que la Distribuidora no debe limitarse a realizar manifestaciones unilaterales, sino que precisamente –en su propio interés y beneficio- debe acreditar una conducta diligente, y en consecuencia, confirmar su falta de responsabilidad.

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.

Que debe entenderse que es la Concesionaria quien se encuentra en mejores condiciones, por sus conocimientos técnicos y operativos sobre el servicio en particular, de 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 ello, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el reclamante, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre el artefacto reclamado (cafetera Nespresso), ordenando a la Distribuidora que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados, más intereses contados desde la fecha de la reparación o reposición 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.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6.835, sus normas complementarias y concordantes, éste 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 el usuario, Sr. Arnaldo López, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-64378/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora que proceda a la reparación y/o reposición del artefacto dañado, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la notificación de la presente, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado o repuesto, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes por aquel abonados, con más intereses contados 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 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 563 - 2025	04/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 04/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/04/2025