RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64508/2025 caratulado: "SABAG DOMINGO JOSÉ / JARZÚN SILVIA DEL MILAGRO s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 16/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°831711, efectuado el 09/12/2024, ante EDESA S.A. por el Sr. Sabag Domingo José apoderado de la titular del suministro: Sra. Jarzún Silvia del Milagro, en adelante usuario o reclamante, constituyendo domicilio en calle General Güemes N° 818, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, Provincia de Salta, con correo electrónico en darcunhotel@yahoo.com.ar, quien manifestó que *"(…) como consecuencia de distintas severas variaciones en el flujo de energía eléctrica, y cortes de luz que se produjeron en la semana que va del 24 al 30 de Noviembre de este año (especialmente el 24 de Noviembre – 3 cortes de luz; el 25/11 un corte de luz aproximadamente 23,15 hs; sábado 30 de Noviembre en horas de la madrugada), y también con anterioridad, se ha producido un daño a un compresor de un aire acondicionado marca BGH SILENT AIR que resultó quemado conforme lo acredito con informe técnico que acompaño al presente.*

Tuve que reemplazar el equipo por uno nuevo por razones de urgencia en razón de encontrarse ocupada la habitación mientras reparo el dañado.

Para ello aboné la suma de PESOS NOVENTA MIL ($ 90.000) en concepto de mano de obra y debo erogar también la suma de PESOS TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE CON 30/100 ($ 378.539.30) por un compresor conforme lo acredito con presupuesto todo lo cual totaliza PESOS CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE CON 30/100 ($ 468.539,30)

suma que solicito me sea reintegrada.-

Al importe mencionado anteriormente deberán agregarse los gastos de instalación del nuevo compresor, una vez adquirido, importe que haré saber en su momento a los fines del reintegro de gastos (…)" (fs. 01/18).

Que a fs. 19/20 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario, respondió mediante nota DSC Nº 12939/2024 del 20/12/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 21, 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.

Que continuó su respuesta, señalando que en relación a las incidencias que generaron cortes de energía eléctrica en la semana del 24/11/2024 al 30/11/2024, señalaron que las mismas se originaron y produjeron sus consecuencias dañosas en el ámbito de operaciones y maniobras de las líneas de TRANSNOA, y afectó al servicio que presta la distribuidora.

Que aclaró 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.

Que por lo antes dicho, la Prestadora 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 finalizó 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 usuaria adjuntó su disconformidad el 23/12/2024, ratifica lo manifestado en su nota de reclamo y agrega que *“en virtud de las facultades que le caben al Ente Regulador, se revoque ese decisorio por las siguientes razones:*

A.- No se ha cumplido con el art. 5, apartado 5.1 inc. a) del Reglamento de Reclamo que indica que la prestadora ´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´, De las actuaciones no surge la verificación del daño para deslindar la responsabilidad de la Prestataria.

B.- He alegado un período de tiempo 24 al 30 de Noviembre en el que Sucesivamente han ocurrido alteraciones en las condiciones de la prestación de los servicios de distintas formas (variaciones y cortes de luz) y la empresa se ha limitado a manifestar que ello es responsabilidad de la transportadora sin agregar más detalles como informes de la transportadora de técnicos etc que respalden esa afirmación.

No resulta creíble alegar la responsabilidad de un tercero sin una prueba de esas afirmaciones mucho más porque la empresa es la que está en mejores condiciones, por sus conocimiento técnicos y operativos sobre el servicio de acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son imputables de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos teniendo en cuenta –como antecedente el principio in dubio pro consumidor conforme el art. 3 de la ley 24.240 (art. 1094 CC).

Es así que hacer manifestaciones unilaterales sin acreditar una conducta diligente de su parte (ni aportar elemento alguno que desvirtúe los hechos expuestos por mi parte o aportar pruebas que la responsabilidad es de

un tercero carece de consistencia fáctica y jurídica.

Dicho esto el acto de rechazo de mi reclamo, carece de sustento probatorio y representa solo una manifestación en su propio interés y beneficio lo que desacredita totalmente cualquier afirmación y/o pretensión de eximirse de responsabilidad.

(…)Queda claro entonces que: existiendo reconocimiento de las incidencias y de daños; orfandad probatoria en cuanto a los hechos eximentes de responsabilidad aducidos por EDESA y por principios consagrados en la Constitución Nacional, Provincial, Jurisprudencia, doctrina etc. corresponde se revoque el decisorio recurrido y admita el reclamo con mas intereses desde la fecha de producción del daño.

Finalmente manifiesto al Sr. Presidente que desde ya me opongo cualquier incorporación de pruebas que pretenda introducir en esta instancia la Prestadora pues afectaría mi derecho de defensa en juicio por extemporáneas ya que, según la legislación vigente, debe probar su falta de responsabilidad en la instancia pertinente". (fs. 24/28).

Que mediante nota DSCE Nº 6/2024, obrante a fs. 29/30, del 03/01/2025, EDESA S.A, en respuesta a la disconformidad planteada por el usuario, remitió a este organismo los antecedentes e informó que el usuario reclamó que entre los días 24/11/2024 al 30/11/2024 a las 23:15 horas aproximadamente, se dañó el artefacto declarado.

Que la Distribuidora comunicó que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación ON3369, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON16 25 de Mayo 2.

Que en la fecha y horarios aportados por el usuario no se registraron reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o alguna otra anormalidad. No obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en las fechas indicadas, se pudo verificar

cortes de energía registrados entre las 09:01 y las 10:32 horas del día 24/11/2024, como así también entre las 04:41 y las 04:53 horas del día 30/11/2024, que fueran producto de fallas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de ALTA TENSIÓN DE TRANSNOA, los cuales afectaron aguas abajo el servicio que presta esta Distribuidora.

Que EDESA S.A., 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, como ya se expresaron, 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. Se refirieron a las instalaciones de las líneas de Alta Tensión de TRANSNOA, donde es esta última empresa la que debe explicar el origen de la falla y a todo evento su previsibilidad o carácter fortuito.

Que agregó además, que a lo declarado debió 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 - 5.3, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución Nº 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 Nº 714/15).

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° 16 - 2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar procedió a verificar que el suministro perteneciente a la accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Asimismo se constataron en las bases de datos que, desde el 24/11/2024 y el

30/11/2024 existieron incidencias sobre el CT ON3369, las mismas pudieron haber dado origen a anomalías en el suministro. Resulta importante mencionar que esas interrupciones, acortan la vida útil de los componentes electrónicos de los artefactos de los usuarios.

Que en el caso particular, sobre el presupuesto, presentado por el usuario, el cual describió el daño reclamado y es válido, y que además especificó la relación causa-efecto.

Que considerando por otra parte el Decreto N° 5450 - Clausula Octava: "*Se conviene que EDESA S.A. asumirá la responsabilidad por daños de artefactos que tengan origen en incidencias, la generación y el transporte de energía, salvo los casos que sean declarados fuerza mayor por Ente Nacional Regulador de Eléctrica (ENRE)*", y siendo que la Prestadora en su Nota menciona "EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera a estas incidencias como Fuerza Mayor"; cabe aclarar que la Prestadora no es la Autoridad competente para declarar si el evento fue o no de fuerza mayor, ya que le corresponde al ENRE y en los obrantes no hay evidencia de dicha declaración.

Que finalizó su informe la Gerencia interviniente, atento a lo mencionado anteriormente, considera que debe tenerse por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y el daño denunciado por la reclamante, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

Que a su turno tomó intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de la Prestadora en relación al daño alegado por la usuaria, expresó 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 por su parte, 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 por consiguiente, y en concordancia con la línea de fundamentos expuesta, se señala que la Distribuidora debe circunscribirse a presentar pruebas que sean precisas, concluyentes y técnicamente relevantes. En este sentido, se advierte una actuación negligente en el manejo del reclamo interpuesto en las presentes actuaciones, lo que evidencia una falta de responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones.

Que como ya se ha señalado, la carga de la prueba recae principalmente sobre la parte que dispone de los mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora ostenta una evidente superioridad tanto en términos cognitivos como probatorios, ya que los elementos fundamentales para establecer la relación directa entre el hecho causante del daño y sus efectos se encuentran 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 son atribuibles a su responsabilidad, considerando el defecto o la avería que presenten los bienes en cuestión.

Que es importante destacar que, mediante el Decreto 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 conforme al informe elaborado por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, se insiste que EDESA S.A. carece de competencia para determinar si el evento en cuestión constituye un caso de fuerza mayor. Según la normativa aplicable, dicha declaración corresponde exclusivamente al ENRE, como organismo facultado para realizar tal determinación, y en las presentes

actuaciones no se advierte que la Distribuidora haya acreditado tal requisito.

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 el usuario, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por el Sr. Sabag Domingo José apoderado de la titular del suministro: Sra. Jarzún Silvia del Milagro, 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 un (1) compresor de aire acondicionado marca BGH Silent Air, 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 por el mismo, con más los intereses que correspondan.

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 usuario Sr. Sabag Domingo José apoderado de la titular del suministro Sra. Jarzún Silvia del Milagro, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64508/2024 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 un (1) compresor de aire acondicionado marca BGH Silent Air, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al

reintegro de los importes abonados por los mismos; 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, 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° 562 - 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