RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 64220 / 2024 caratulado: “MAIZO, MARTÍN GUSTAVO / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS”; El Acta De Directorio Nº 17/2025”, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 771361 efectuado en fecha 04/11/2024 ante EDESA S.A. por el **Sr. MARTÍN GUSTAVO MAIZO**, con domicilio sito en Manzana 544 C - Casa Nº 24 - Bº Ampliación Los Ceibos de esta ciudad, correspondiente al **NIS 5231431** quien reclama que El día 03/11/24 a hs 01:50 aprox, por un corte de luz se le dañaron 1 TV TCL 65" mod L65C645, 1 TV BGH 50" mod B5022US6A, 1 modem EXPRESS Hitron mod CGNV5-U y 1 luz de emergencia AOSTⅤVELL mod AST-8817-1 .

Que asimismo la usuaria denuncia como correo electrónico soniavargas1905@gmail.com .

Que a fs. 05, en fecha 13 / 11 /24 mediante nota **DSC: 11593/2024** EDESA S.A. procede a informar al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3477, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SF16 Distribuidor Intersindical.

Que en la fecha y horario indicado por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose 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 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.

Que en ese sentido se informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3477 no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor SF16 Distribuidor Intersindical. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. 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 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 se informa al usuario 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 hace saber 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 al usuario que demás, 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 1200/23).

Que a fs. 08 se agrega la disconformidad del usuario.

Que a fs. 13 en fecha 26/11/24 mediante nota **DSCE1667/2024** EDESA remite las actuaciones AL ENRESP para informar que el usuario reclamó que el día 03/11/2024, a las 01:50 horas aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados.

Que en punto a ello, indica que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3477, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del SF16 Distribuidor Intersindical.

Que en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía u otras anormalidades eléctricas.

Que 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. Tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro.

Que ante tal situación, se afirma 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. **Es dable aclarar que, en el horario y día declarado, se registró otro reclamo por daños en artefactos en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3477 y en el Distribuidor SF16 - Distribuidor Intersindical**.

Que los resultados de dichos análisis fueron los mismos, dado que en el otro reclamo tampoco se le logró vincular ninguna incidencia registrada. 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.

Que sin perjuicio de lo mencionado, 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 a tenor de ello acompaña un artículo peridístico que da cuentas del evento denunciado.

Que a lo declarado agrega la Distribuidora que la documentación aportada por el usuario en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados con el evento mencionado en el párrafo anterior.

Que señala EDESA 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 e! daño reclamado ya que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP Nº 714/15).

Que en atención a todo lo antes 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, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que en fecha 02/12/2024 se remiten la actuaciones a Gerencia Eléctrica para su tratamiento.

Que en fecha 19/12/24 se solicita a la Distribuidora que se realice la medición de PAT SA3477 y la inspección de descargadores de MT, y posteriormente se remitan los resultados de la misma a fin de poder continuar con el tratamiento del presente expediente.

Que seguidamente se incorpora el Acta de Verificación PAT.

Que luego y con fecha 10 / 01 /25 la Gerencia Eléctrica emite su informe técnico que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el Reclamante de la referencia, denunciando que el día 03/11/2024, a horas 01:50 Resultaron dañados los artefactos descriptos mediante reclamo de daños N°771361.

Que asimismo, mediante nota, la Distribuidora le informa al Reclamante, que se advierte el faltante de la documentación estipulada según resolución ENRESP 1200/23, solicitándole cumplimente las mismas.

Que a continuación, en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 11593/2024, en la cual le informó – en primer lugar – acerca de las instalaciones desde la cual se abastece su suministro, Centro de Transformación SA3477 y el Distribuidor SF16Intersindical.

Que le comunicó que en la fecha denunciada no se registró en su call center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro. No se registraron incidencias en el Centro de transformación o en el Distribuidor vinculado 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.

Que asimismo, le informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3477, no se registraron otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite ente los clientes alimentados por el Distribuidor SF16 Intersindical, siendo esto, un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos.

Que finalmente, agrega que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por EDESA, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que en consecuencia, la Distribuidora le indica 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 producida la Disconformidad del Reclamante, éste reitera su solicitud de resarcimiento, adjuntando dos presupuestos/informe técnicos referidos a los televisores de 65” y 50”, a continuación.

Que **la Distribuidora** procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE 1667/24. Además de reiterar conceptos ya informados a la misma, **agrega**, entre otras cosas, **que los daños reclamados pueden estar relacionados con otras causales ajenas** a Edesa; asimismo informa que registra la existencia de otro usuario reclamante de daños de artefactos en el ámbito del CT SA3477 y en el Distribuidor SF16 Intersindical, los resultados de dicho análisis fueron los mismos dado que en el otro reclamo tampoco se logró vincular ninguna incidencia.

Que por otra parte la Distribuidora menciona que de la documentación técnica aportada por el Usuario, surge la vinculación de los daños con descargas atmosféricas. En consecuencia señala que no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecidas en la Resolución N°1200/23 art.3.1 y 5, 1.a, ya que no existen nexos causales que presuman la responsabilidad de EDESA.

Que vistas las actuaciones del expediente, se verifica en primer lugar que el suministro perteneciente al Usuario, se alimenta de las instalaciones indicadas.

Que a continuación, 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 03/11/2024,

ratificando la ausencia de anomalías registradas con afectación al suministro; y, del mismo modo, tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan el mismo.

Que sin perjuicio de ello, el Reclamante presenta dos presupuestos /informe técnico referido a los artefactos denunciados como dañados (TV BGH 50” y TV TCL 65”), documentación técnica sobre la cual EDESA, en su nota DSC 1667/2024, vincularía con daños provenientes descargas atmosféricas.

Que por otra parte, y en el supuesto que los daños se hayan producido por descargas atmosféricas, cabe destacar que las sobretensiones de origen atmosférico 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 inducida.

Que a su vez, 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. 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.

Que 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.

Que 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 en este contexto, en fecha 26/12/2024, se procedió a inspeccionar por parte del personal técnico del ENRESP las instalaciones en cuestión, desde las cuales se abastece el suministro del Reclamante (SA3477), realizándose la medición de la puesta a tierra de los descargadores, con Telurímetro, marca Unit-T, modelo UT276A+, normalizado y homologado por el INTI, método de medición: Método de caída de potencial con pinzas. Dicha medición arrojó como observación del Display: OL (sin referencia), lo que haría suponer que la puesta a tierra se encuentra cortada. **Referencia**: Los valores de resistencia de puesta a tierra estipulados según norma (AEA punto 8.3.2), no deben superar los 10 ohm.

Que siendo que en esta oportunidad que la puesta a tierra del centro de transformación SA3477 desde el cual se alimenta el suministro tratado en el presente expediente, (NIS: 5231431), se encuentra sin referencia y por ende no se ajustan a lo normado, puede considerarse que tales protecciones no actuaron eficazmente y, respectivamente.

Que en lo referido a los daños sufridos sobre modem express y una luz de emergencia, al no existir sus respectivos informes técnicos no se puede establecer la relación causa efecto, entre el servicio prestado por la Distribuidora y el daño reclamado, resultando improcedente el reconocimiento de los daños reclamados

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 1200/23**) 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 10 (diez) 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 asimismo es necesario destacar que resulta aplicable en estas circunstancias y por las razones expuestas las disposiciones del **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)"*

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 hacer lugar parcialmente al reclamo del usuario.

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 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 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 manifestó que "…Por otra parte, y en el supuesto que los daños se hayan producido por descargas atmosféricas, cabe destacar que las sobretensiones de origen atmosférico 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 inducida. A su vez, 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 por ello y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por el usuario **Sr. MARTÍN GUSTAVO MAIZO**, con domicilio sito en Manzana 544 C - Casa Nº 24 - Bº Ampliación Los Ceibos de esta ciudad, correspondiente al **NIS 5231431 por el daño ocasionado a** 1 (un) TV TCL 65" mod L65C645, 1 TV BGH 50" mod B5022US6A, ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días o en su caso, y 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 asimismo y en mérito a lo expuesto por la Gerencia Eléctrica en su informe técnico corresponde el rechazo por los daños

denunciados respecto de 1 (un) modem EXPRESS Hitron mod CGNV5-U y 1 luz de emergencia AOSTVVELL mod AST-8817-1.

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 PARCIALMENTE al planteo de disconformidad formulado por el usuario **Sr. MARTÍN GUSTAVO MAIZO**, con domicilio sito en Manzana 544 C - Casa Nº 24 - Bº Ampliación Los Ceibos de esta ciudad, correspondiente al **NIS 5231431,** tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64220 / 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 del artefacto dañado, esto es 1 (un) TV TCL 65" mod L65C645, 1 TV BGH 50" mod B5022US6A, ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días o en su caso, y 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° 647 - 2025	22/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 22/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 22/04/2025