RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65540/25, caratulado: " CONTINO BÁRBARA Y BAIGORRI EDMUNDO SANTOS – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 31/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 840937 efectuado el día 27/2/25 ante la Distribuidora por la Sra. Bárbara Contino (Titular del suministro: Edmundo Santos Baigorri), con domicilio en Mzna 45 Casa 14 del B° El Prado de la localidad de San Luis y casilla de correo electrónico barbara.continom@gmail.com; quien manifiesta que el día 6/2/25 a horas 19:00 aproximadamente, a raíz de un corte de luz sufrió el daño de un (1) freezer marca TEORA Modelo fh350, en el suministro identificado bajo NIS 3001046. En la oportunidad adjunta un documento en calidad de presupuesto de reparación del artefacto en cuestión.

Que el día 11/3/25, EDESA S.A. notifica a la usuaria para que en el plazo de 5 días dé cumplimiento al art. 5.3 c) del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Res. ENRESP N° 1200/23), presentando *"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*".

Que la Distribuidora responde al reclamo Nº 840937 mediante Nota DSC: 2558/25 (19/3/25), informándole que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4062, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Alimentador SL14 San Luis. Advierte que en la fecha indicada por la usuaria *"(…) se registra el reclamo telefónico Nº 2312497 ingresado a las 19:35 horas, con motivo: Oscilaciones. En respuesta al mismo, se generó el Caso Interno N° 25-109823 verificando Suministro*

Normal, el caso se cierra a las 20:16 horas (…)". No obstante, indica que verificó en el sistema informático de incidencias, constatándose que se produjo un corte de energía, registrado como *"(…) Caso Nº 286354 entre las 17:42 del día 6/2/25 y las 01:15 horas del día 7/2/25. Se normaliza Fusible de Media Tensión, fases "S" y "T". Los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos (…)"*

Que por lo dicho, EDESA S.A. entiende que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, "*(…) pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA (…)"*. En consecuencia, manifiesta 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 entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Por último, instruye a la usuaria respecto del derecho de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta, todo ello conforme lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23.

Que así las cosas, en fecha 9/4/25, la usuaria presenta su disconformidad reiterando los términos de su reclamo.

Que a continuación se agrega nota DSCE N° 560/25 (16/4/25) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de la referencia. En la misma, reitera los argumentos vertidos a la Sra. Contino. Indica que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4062, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por Alimentador SL14 San Luis, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Destaca que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 168 usuarios por lo que "*en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios"* (Resol. ENRESP N°

791/15). Agrega que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico y/o presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por EDESA, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resol. ENRESP N° 1200/23. Indica que *"(…) no resulta menor señalar 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 N° 714/15) (…)".*

Que informa que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 6/2/25 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante febrero de 2025. Por otra parte, los reclamos telefónicos e incidencias del 6/2/25 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP adjunta el informe técnico correspondiente (IF TEC 267 - GEE N° 276 - 2025). En el mismo, indica que verificó, en primer lugar, que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, señala que constató en las bases de datos que en la fecha y hora especificadas en el reclamo se produjo la incidencia mencionada por EDESA S.A. Sin perjuicio de ello, advierte que dicha consulta arroja en su listado otros reclamos similares en la fecha y hora informada por la usuaria, *"(…) siendo múltiples reclamos por oscilaciones, baja tensión y falta de suministro, sobre el mismo CT que alimenta al reclamante (…)"*, lo que haría presumir **la existencia de perturbaciones en la red capaz de producir daño** (adjunta detalle). Por otra parte indica que, tal como lo advirtió EDESA S.A.. la reclamante no adjuntó a sus presentaciones una

factura, presupuesto o documento donde especifica la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Así las cosas, la mentada Gerencia concluye indicando que no está clara la relación causa-efecto entre el daño reclamado y el servicio prestado por esa Distribuidora.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde a la Gerencia Jurídica señalar que 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 de Energía Eléctrica del Organismo (IF TEC 267 - GEE N° 305 – 2025) surge que, en la fecha y hora indicada por la Sra. Contino efectivamente se produjo la incidencia "*Caso Nº 286354 entre las 17:42 del día 6/2/25 y las 01:15 horas del día 7/2/25"* –reconocida por EDESA en su DSC 2558/25 y DSCE 560/25-, lo que, sumado al registro de otros reclamos similares en la oportunidad "(…) *por oscilaciones, baja tensión y falta de suministro, sobre el mismo CT que alimenta al reclamante (…)"*, se presume la existencia de perturbaciones en la red capaz de producir daño. Si bien la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto no se encuentra firmada ni da cuenta de la relación del daño detectado y la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, vale decir que lo señalado ut supra por la Gerencia de Energía Eléctrica nos pone frente 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 N° 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 N° 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 informe de la Gerencia de Energía Eléctrica (IF TEC 267 - GEE N° 305 – 2025), la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la reclamante, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre un (1) freezer marca TEORA Modelo fh350, 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 Resolución correspondiente, o en su caso, si la usuaria 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.

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 la usuaria, Sra. Bárbara Contino (Titular del suministro: Edmundo Santos Baigorri), tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-65540/2025, 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 de un (1) freezer marca TEORA Modelo fh350 en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria 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.

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° 1109 - 2025	02/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 02/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 02/07/2025