RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El EXPEDIENTE Nº 267 64564/25 CARATULADO: “LUNA CERANI, LUZ NAHIR S/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑO DE ARTEFACTOS”; EL ACTA DE DIRECTORIO Nº 31/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 829920 de fecha 28 / 11 /2024 perteneciente a la usuaria, **Sra. LUZ NAHIR LUNA CERANI,** titular del **NIS Nº** 5361226 con domicilio en Vicente López y Planes - Casa N° 1095 01- B° General Gúemes 4530 - San Ramón de la Nueva Orán - Salta, a través del cual denuncia que el día 08/11/24 entre las 21:00 y la 01:00 horas se dañó una heladera marca GAFA modelo VISU 420 lts.

Que denuncia su dirección electrónica como salustros @gmail.com

Que en fecha 10 de Diciembre de 2024, a través de la nota DSC: 12371/2024, la Distribuidora se dirige a la usuaria a efectos de informarle 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 responsables 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 en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 08/11/2024, señalan que la misma se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA, y afecto al servicio que presta la distribuidora.

Que frente a esta situación, se aclara 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. Se

menciona que esta 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.

Por lo que se considera que se trata de un caso aislado, 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 de 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 disconformidad con la resolución adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. Se comunica que tal 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).

Que además, se informa 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. 9º del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que en fecha 23/12/24 el usuario plantea su disconformidad.

Que en fecha 03 de enero de 2025, mediante nota EDESA S.A. informa al Organismo que el usuario reclamó que entre las 21:00 del día 08/11/2024 y las 01:00 horas del día 09/11/2024, se dañó el artefacto declarado.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación

OA0020, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON17 Arenales 2. En la fecha y horarios aportados por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o alguna otra anormalidad.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado, se pudo verificar un corte de energía registrado entre las 17:09 horas del día 08/11/2024 y las 08:33 horas del día 09/11/2024, que fuera producto de fallas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de alta tensión de TRANSNOA, el cual afectó aguas abajo el servicio que presta esta Distribuidora. 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 expresara, 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.

Que en este caso se refiere a 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 a lo declarado debe 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 N° 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 10/01/25 se remiten las actuaciones Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que en fecha 05/02/25 se incorpora el informe técnico que comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por la Reclamante de la referencia, denunciando que el día 08/11/24, entre las horas 21:00 y las 01:00 aproximadamente, resultó dañada una heladera marca GAFA.

Que en respuesta la Distribuidora procedió a remitirle la Nota DSC 12371/24, informando al Reclamante que el SADI (Sistema Argentino de Interconexión) requiere para su funcionamiento la coexistencia obligatoria de tres tipos de agentes: a) Generadores, b) Transportista y c) Distribuidores, resultando cada uno responsables de la actividad que desarrollan y de todos aquellos instrumentos, elementos u objetos de los cuales se sirve para la realización de las tareas propias en las fase del servicio que les compete.

Que le menciona que el día 08/11/2024 se produjo un corte de energía y ocasionó sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobra de las líneas de TRANSNOA y afectó el servicio que presta la Distribuidora.

Que asimismo, le informa 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. Esta 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 atento a ello, le menciona 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 y el supuesto factor de atribución.

Que producida la disconformidad de la usuaria, EDESA S.A. a continuación procedió a remitir las actuaciones al ENRESP por nota DSCE: 9/2025, mencionando en la misma que el suministro del Reclamante se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de transformación OA0020, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del distribuidor ON17 Arenales 2.

Que seguidamente le comunicó que en la fecha denunciada no se registró en su Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro, tales como cortes de energía u otro tipo de anormalidades.

Que no obstante, la Distribuidora realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatando que en la fecha indicada, verificaron un corte de energía registrado entre las 17:09 del día 08/11/2024 y las 08:33 horas del día 09/11/2024, que fuera producto de fallas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de alta tensión de TRANSNOA, el cual afectó aguas abajo el servicio que presta esta Distribuidora.

Que asimismo, aclara 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 expresara, 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, es decir, en 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 analizadas las actuaciones técnicas obrantes, agregamos que, el Decreto N° 5450 - Clausula Octava manifiesta “Se conviene que EDESA S.A. asumirá la responsabilidad por daños de artefactos que tengan origen en incidencias de generación y transporte de energía, salvo los casos que sean declarados fuerza mayor por Ente Nacional Regulador de Eléctrica (ENRE)”.

Que se advierte, que la Prestadora no es la Autoridad competente para decidir si el evento ocurrido fue o no de fuerza mayor, dado

que es competencia del ENRE el considerar a la misma.

Que remitiéndose al reclamo en cuestión, la Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que asimismo, se 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.

Que el suministro de la Usuaria se alimenta del Centro de transformación OA0020 **con 234 usuarios**, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor ON17 Arenales 2, el cual alimenta a un total de **4.242 usuarios**; en el supuesto de anomalías de tensión lo suficientemente dañosas para los artefactos, se tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios, hecho que no se verificó tal como lo funda nuestra base de datos, constituyendo la

Que independientemente de lo mencionado precedentemente, la Gerencia observa que la reclamante presenta un papel manuscrito en carácter de informe técnico, que a su criterio carece de toda formalidad necesaria para demostrar el daño alegado, en consecuencia resulta inválida dicha documentación, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y por ende, determinar las responsabilidades correspondientes.

Que por todo lo expresado, no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo.

Que analizadas las actuaciones técnicas obrantes, se agrega que, el Decreto N° 5450 - Clausula Octava manifiesta “Se conviene que **EDESA S.A. asumirá la responsabilidad por daños** de artefactos que tengan origen en incidencias de generación y transporte de energía, **salvo los casos que sean declarados fuerza mayor por Ente Nacional Regulador de Eléctrica (ENRE).”**

Que se advierte que **la Prestadora no es la autoridad competente** para decidir si el evento ocurrido fue o no de fuerza mayor, dado que es competencia del ENRE el considerar a la misma.

Que remitiéndonos al reclamo en cuestión, la Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la Usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, se 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.

Que por otro lado, la Usuaria aporta documentación en carácter de informe técnico, el cual menciona que se dañaron los artefactos de referencia.

Que hay que destacar, que luego de alguna incidencia la electricidad se restablece y que se puede generar un aumento en la corriente eléctrica causando picos de voltaje, lo cual podría dañar los componentes eléctricos de los artefactos.

Que como corolario, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo, y en virtud de lo expresado precedentemente, debe tenerse por cierta y consentida la existencia del artefacto y en su caso el daño alegado por la Usuaria, correspondiendo el respectivo resarcimiento.

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° 913/15 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".*

Por último vale mencionar el **Decreto N° 5450 - Clausula Octava manifiesta** que expresa que *"Se conviene que EDESA S.A. asumirá la responsabilidad por daños de artefactos que tengan origen en incidencias de generación y 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 la usuaria 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 913/15, 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 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, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la , ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días o en su caso, si la usuaria ya lo 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 la **Sra. LUZ NAHIR LUNA CERANI,** titular del **NIS Nº 5361226** con domicilio en Vicente López y Planes - Casa N° 1095 01- B° General Gúemes 4530 - San Ramón de la Nueva Orán - Salta, tramitado bajo **expediente Ente Regulador Nº 267- 64564 / 2025** 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, correspondientes a una (1) heladera marca GAFA modelo VISU 420 lts, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuario ya lo 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° 1113 - 2025	03/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 03/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 03/07/2025