RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-65047/2025 caratulado: “RUIZ JOSÉ NORMANDO s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 32/25, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°836569, efectuado el 28/01/2025, ante EDESA S.A. por el Sr. José Normando Ruiz, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Mzna 23 B Casa 15 B°100 Viviendas, de la localidad de San Ramón de la Nueva Oran; y electrónico en cheloruiz1979@gmail.com, quien reclama que por corte de suministro, ocurrido el día 24/01/25 en el horario 16:30, se dañó un (1) tv Smart marca Noblex modelo : DJ55x6500.

Que la EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario, respondió mediante nota DSC Nº 1320/2025 del 06/02/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, 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 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 continúa su respuesta, señalando que en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 24/01/2025, señalan que se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación 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 Distribuidora 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 a la usuaria 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 usuario manifestó su disconformidad el 13/02/2025, ratificando los hechos vertidos en su reclamo.

Que mediante nota DSCE Nº 293/2025, EDESA S.A, en respuesta a la disconformidad planteada por el usuario, remitió a este organismo los antecedentes, reiterando los hechos vertidos en la nota enviada DSC Nº 1320/2025 del 06/02/2025.

Que EDESA S.A. considera a estas incidencias como Fuerza Mayor, con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera, 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. 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 debe sumarse que, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria 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° 275 - 2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la Usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que por otro lado, es importante destacar que en relación con el reclamo telefónico Nº 2296909, generado el 09 de enero de 2025, la prestadora menciona en su nota que el motivo del reclamo fue "Sin Suministro". Sin embargo, al verificar el registro en el Contact Center, se determinó que el usuario en realidad estaba reclamando baja tensión. Esta discrepancia sugiere que la información inicial proporcionada no refleja con precisión la naturaleza del problema reportado por el usuario.

Que asimismo mencionan que en fecha 09/01/2025, se registró en nuestro sistema un corte de energía identificado como Caso N° 284495, desde las 07:03 hasta las 11:17 horas. Este corte se generó por mantenimiento de urgencia en el distribuidor, debido a maniobras necesarias de configuración de red.

Que en relación con las incidencias en cuestión, la Prestadora afirma que se accionan los elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga, que durante la apertura y el cierre de estos elementos, no se producen sobretensiones que puedan causar daños en los artefactos eléctricos en condiciones normales de vida útil. Sin embargo, es importante considerar

que los daños reclamados, podrían ser resultado de fallas transitorias de corta duración o de sobretensiones de maniobra producto de la conexión/desconexión de cargas inductivas significativas.

Que finalmente, hacemos notar, que la reclamante adjuntó a sus presentaciones presupuestos, en el cual solo describen los elementos a reemplazar y su costo, sin indicar la causa que originó dicho daño sin ningún detalle técnico que permita determinar la necesaria relación entre el servicio brindado por la distribuidora y daño reclamado.

Que tras un análisis exhaustivo de la documentación presentada y la información proporcionada por la Prestadora, concluye la Gerencia que, no existe una relación clara y directa entre el servicio proporcionado por la Prestadora y el daño denunciado por el usuario. Los presupuestos aportados por el reclamante no proporcionan detalles técnicos suficientes para sustentar el objeto del reclamo. Sin embargo, la Prestadora reconoce que se produjo una incidencia, calificándola como una tarea de mantenimiento de urgencia, aunque no proporciona detalles sobre las acciones específicas realizadas.

Que por otro lado la inexactitud en la clasificación del reclamo del usuario tratado como "sin suministro", cuando en realidad se refería a problemas de tensión, no permite realizar una evaluación de tal reclamo. Por lo tanto ante la duda y la falta de claridad en la documentación y la información proporcionada, es fundamental aplicar el principio Indubio

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a 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 la mencionada normativa refiere a la reparación integral del daño, principio general del derecho que además goza de rango constitucional el cual, si bien de manera implícita, puede extraerse del art. 42 de la Constitución Nacional, también es consagrado expresamente en el art. 1740 del Código Civil y Comercial: "Reparación plena. La reparación del daño debe ser plena. Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie. La víctima puede optar por el reintegro específico, excepto que sea parcial o totalmente imposible, excesivamente oneroso o abusivo, **en cuyo caso se debe fijar en dinero**." (Lo resaltado nos pertenece).

Que dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y a las manifestaciones de daño expresadas por el usuario, 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 PÚBLICOS – RECURSO DE APELACIÓN 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 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional Nº24.240 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 Nº24.240, 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 legítimo 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 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 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 DSCE 12584/2024 menciona "EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera a estas incidencias como Fuerza Mayor,"; siendo el ENRE la Autoridad competente para declarar si el evento fue o no de fuerza mayor, y no la Prestadora, como tampoco existe evidencia de dicha declaración.

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, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por el Sr. José Normando Ruiz, 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) tv Smart marca Noblex modelo : DJ55x6500i, 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 devengados a la fecha del efectivo pago, conforme la tasa activa del Banco Nación.

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. JOSÉ NORMANDO RUIZ, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65047/2025; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÌCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A, proceda a la reparación y/o reposición de un (1) tv Smart marca Noblex modelo DJ55x6500i, 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, 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° 1173 - 2025	21/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 18/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 21/07/2025