RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 63892/ 2024 caratulado: "COLQUE JUAN DAVID / CABALLERO NÉSTOR HERNÁN / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; El Acta de Directorio Nº 32/2025", y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 729216**,** efectuado en fecha 27/09/2024 ante EDESA S.A. por el Sr. JUAN DAVID COLQUE, con domicilio sito en 25 de Mayo 764 01 – Bº San Francisco – San Ramón de la Nueva Orán, correspondiente al **NIS** 5018793 quien reclama que el día 23/09/2024 a hs. 23:45 aproximadamente se dañó una heladera familiar marca Gafa modelo HGF3667 AWG de su propiedad.

Que asimismo el usuario denuncia como correo electrónico juandavidcolque014@gmail.

Que en fecha 01 / 10 / 24 mediante nota **DSC 10002/2024** EDESA S.A. procede a informar al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA4267, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON14 Distribuidor Gendarmería Nacional 2.

Que en fecha 24/09/2024 se registra el reclamo telefónico Nº 2244006 ingresado a las 00:20 horas, con motivo: sobretensión. En respuesta al mismo, se generó el Caso Interno Nº 496032 verificando suministro normal. El mencionado caso se cierra a las 01:29 horas.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esas fechas, 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. En ese sentido informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA4267 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor ON14 Distribuidor Gendarmería Nacional 2. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos.

Que por lo expuesto se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA S.A.

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 esta 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 mediante mail de fecha 03/10/2024 se agrega la disconformidad del usuario.

Que en fecha 10 de octubre de 2025 mediante nota DSC 1438/2024 EDESA S.A. informa al ENRESP que el usuario reclamó que el día 23/09/2024, a las 23:45 horas aproximadamente, 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 OA4267, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON14 Distribuidor Gendarmería Nacional 2 En fecha 24/09/2024 se registra el reclamo telefónico Nº 2244006, ingresado a las 00·20 horas, con motivo: sin suministro.

Que en respuesta al mismo, se generó el Caso interno Nº 496032, mediante el cual operarios verificaron suministro normal con tensión 230, constatándose que el usuario posee problemas internos. El caso se cierra a las 01:29 horas. 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. 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.

En respaldo a lo manifestado se informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión - Centro de Transformación OA4267, o se registran otros reclamos por daños artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el ON 14 - Distribuidor Gendarmería Nacional 2, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 140 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 Nº 791/15).

Que ante tal situación, se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a DESA.

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto e informe técnico, no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos.

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 - 53, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 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). En atención a todo lo antes expuesto, EDESA. 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 27/03/25 se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para su tratamiento.

Que luego y con fecha 24 / 04 /25 Gerencia Eléctrica emite su informe técnico manifestando que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 23/09/2024, a las 23:45 hs. aproximadamente resultó dañada una heladera familiar marca Gafa. En respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 10002/2024, en la cual le informó – en primer lugar – acerca de las instalaciones desde la cual se abastece su suministro, Centro de Transformación OA 4267 y el Distribuidor ON14 Gendarmería Nacional 2.

Que le comunicó que en la fecha denunciada se registró en su Call Center el reclamo telefónico N°2244006, ingresado a las 00:20 y cerrado a

las 01:29, motivo “sobretensión”, generándose el caso interno N° 496032, verificándose suministro normal. Continúa informándole que para la fecha denunciada, no se registran 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 no se registran otros reclamos por daños de artefactos en el ámbito de la red de baja tensión del CT OA4267, como así también sobre los suministros alimentados por el Distribuidor ON14 Gendarmería Nacional 2, siendo esto un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

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, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que producida la Disconformidad del reclamante, EDESA procedió a remitir las actuaciones a este Organismo mediante Nota DSCE 1438/2024, además de reiterar conceptos ya informados al mismo; agrega que la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto e informe técnico, no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos.

Que por último, la Distribuidora informa que la obligación de constatación impuesta a las prestadoras requiere del previo cumplimiento de los requisitos para la formulación del reclamo establecido en el Art. 3.1 - 5.3 y al no registrar incidencias no se procedió a la verificación de artefactos establecidas en la Resolución N°1200/23 art. 5, 1.a.

Que vistas las actuaciones del expediente, se verifica en primer lugar que el suministro perteneciente al Reclamante, se alimenta de las instalaciones indicadas. 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 23/09/2024, observando la ausencia de registros de incidencias que afecten al suministro.

Que por otra parte, puntualizamos la falta de equidad de la Distribuidora en el tratamiento de algunos de los casos por daños. Esto queda evidenciado cuando los Usuarios no presentan documentación alguna sobre los artefactos reclamados como dañados y automáticamente los desestima.

Que asimismo en situaciones tales como la presente, la Distribuidora desestima la documentación probatoria aportada por el Reclamante, acotando que "…no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos."

Que en razón de lo citado precedentemente, se hace notar que la Distribuidora mediante correo electrónico de fecha 28/09/2024, informa al Reclamante, que "…la documentación presentada debe incluir el detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y su causa y la eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la empresa…".

Que la Gerencia Eléctrica, entiende que el Reclamante si cumplimento con la documentación técnica requerida para la formulación de reclamo por daños de artefactos.

Que en consecuencia, dado que el Reclamante si cumplimentó con los requisitos para formular reclamo por daños, como así también, teniendo en cuenta descripto en el informe técnico, la Distribuidora debería haber procedido a realizar la verificación del artefacto dañado, tal como lo estipula el Reglamento Procedimental para el tratamiento de reclamos.

Que para finalizar, aunque EDESA no registró ninguna incidencia sobre el suministro en cuestión, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de tensión originadas en fallas transitorias en baja tensión, las cuales la Distribuidora no posee la capacidad de registrarlas.

Que en razón de todo lo expresado precedentemente, sumado a que EDESA no procedió a verificar los artefactos reclamados como dañados, debe tenerse por cierta y consentida la existencia de los mismos y en su caso los daños alegados por el Reclamante, 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 913/15**) 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° 913/15), 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".*

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 "…teniendo en cuenta lo mencionado precedentemente, el presupuesto presentado por el usuario, el cual menciona que los daños habrían sido ocasionados como consecuencia de descarga eléctrica, sumado que la puesta a tierra del CT0777 arrojó valores fuera de norma y siendo que la Distribuidora no aportó un informe técnico realizado por Universidades o laboratorios de prestigio, se considera que debe

tenerse por probada la relación causa - efecto entre el servicio de energía eléctrica y los daños reclamados …”

Que por ello y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario **Sr.** COLQUE JUAN DAVID, con domicilio sito en 25 de Mayo 764 01 – Bº San Francisco – San Ramón de la Nueva Orán, correspondiente al **NIS** 5018793**,** quien reclama que el día 23/09/2024 a hs. 23:45 aproximadamente se dañó una heladera familiar marca Gafa modelo HGF3667 AWG de su propiedad, 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 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 el usuario **Sr. JUAN DAVID COLQUE**, con domicilio sito en 25 de Mayo 764 01 – Bº San Francisco – San Ramón de la Nueva Orán, correspondiente al Expediente n° 267 63892 / 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, esto es una heladera familiar marca Gafa modelo HGF3667 AWG, 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° 1178 - 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