RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-65492/2025 caratulado: "TRES-N SRL s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 32/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°838570, efectuado el 14/02/2025, ante EDESA S.A. por el Sr. Andrés Nanni socio gerente de TRES-N SRL (titular del suministro), en adelante usuario o reclamante, constituyendo domicilio en calle Belgrano N° 755, de esta localidad, Provincia de Salta, y correo electrónico en fernanda@bodegaeltransito.com, quien manifiesta que el 24/01/2025 a horas 20:20 aproximadamente se le quemó un (1) motor sumergible marca Motorarg mod 20HP 6PUL y un (1) arranque suave web 20HP (fs. 01).

Que a fs. 05, rola nota del usuario del 19/02/2025, en la cual adjunta informe técnico elaborado por el Ing. Roque Chaile (fs. 06), recuerda que el presupuesto correspondiente a la nueva bomba, el arranque suave y el servicio de instalación fue remitido junto con el formulario de reclamo brindado por EDESA el 14/02/2025.

Que el 06 de marzo del año 2025, el reclamante envió correo electrónico a la Distribuidora, consultando el estado del trámite correspondiente, y en respuesta a la solicitud manifiesta que presentaron la documentación requerida en la nota referida a "Daños de artefactos – requisitos faltantes" (fs. 09).

Que a fs. 07/08, en respuesta al reclamo realizado por el usuario, la Distribuidora responde mediante nota DSC Nº 2489/2025 del 17/03/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 09, indicando que el 24/01/2025, a las 20:20 horas aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados.

Que en primer lugar le informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA3469, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CY11 Esteco.

Que continúa su respuesta la Prestadora, señalando que en la fecha y horario indicado por el usuario, no se registraron reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía u otras anormalidades eléctricas.

Que asimismo, EDESA S.A. realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha declarada, se originó un corte de energía, registrado como Caso Nº 285343, desde las 20:27 del día 24/01/2025 hasta las 03:12 horas del día 25/01/2025. Se normaliza Fusible de Media Tensión, fases “R” y “S”. 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 en sentido informan que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que continua la Distribuidora su nota, y seña que no resulta menor, que los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos) de la tormenta que se desarrolló el día 24/01/2025, 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 por 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, en particular la relación

causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que finaliza su comunicación informando al usuario 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 envió a fs. 10/12 su disconformidad el 04/04/2025, expresa sus argumentos y razones, solicita que se reconsidere la resolución a su reclamo y se analice nuevamente la responsabilidad de EDESA en el evento, tomando en cuenta la documentación presentada y las consideraciones expuestas en la presente nota.

Que mediante nota DSCE Nº 533/2025, obrante a fs. 13/15, del 11/04/2025, EDESA S.A., remite a este Organismo los antecedentes, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta al usuario y agrega que a lo declarado debe sumarse que la documentación que aportó el reclamante en carácter de informe técnico, también vincula el daño con descargas atmosféricas. Siendo que en el informe del Ing. Roque Chaile de fecha 16/02/2025, se establece lo siguiente: "*El día viernes 24 de enero de 2025, se produjo una descarga eléctrica originada por la caída de un rayo en el transformador que alimenta la finca de TRES N SRL…"*.

Que teniendo en cuenta los equipos en análisis, es dable advertir que los mismos deben contar con una serie de protecciones especificas propias de su naturaleza para evitar justamente las variaciones de tensión y posibles daños en su funcionamiento, y además actuar en caso que ello ocurra evitando el daño, inclusive con un límite de tolerancia por sobre las tensiones máximas y mínimas. Lo que en el caso concreto sería un estabilizador de tensión acorde a la aparatología conectada.

Que continúa la Distribuidora informando 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 Nº 714/15).

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

Que en Actuación IF TEC 267 - GEE N° 326 - 2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en el cual expresa que 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 24/01/2025, observando la existencia de la incidencia Nº 285343, motivado por causa desconocida, en el cual se procedió a normalizar fusible de media tensión fases R y S. Asimismo, se observa que el suministro del usuario, se alimenta de forma exclusiva del CT CA3469, no existiendo otros suministros servidos por dicho tramo.

Que párrafo aparte la mencionada Gerencia manifiesta que en referencia a la incidencia registrada, cabe indicar que la falta de fase en Media Tensión en las redes de distribución de EDESA, produce un desbalance en el sistema eléctrico, afectando las tensiones en las fases de salida en Baja Tensión. Probablemente al momento de quemarse los fusibles de MT existió una falla transitoria la cual es capaz de producir daños en el artefacto, tal como es el caso que nos ocupa.

Que agrega la Gerencia interviniente que el usuario aporta facturas e informe técnico, en consecuencia, EDESA debería haber procedido a la verificación de los artefactos reclamados como dañados, atento a que no escapa al conocimiento de la Distribuidora, que la quema de fusibles en media tensión genera variaciones de tensión en baja tensión.

Que por otra parte, y en el supuesto que los daños se hayan producido por una descarga atmosférica, 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 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. 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. 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 continúa su informe la Gerencia Eléctrica, y añade que el 30/04/2025, se procedió a inspeccionar "in situ" las instalaciones desde las cuales se abastecen el suministro del reclamante (CA3469). Independientemente de que la medición de PAT (puesta a tierra) registrara un valor dentro de norma de 1,2 ? (Referencia: Los valores de resistencia de puesta a tierra estipulados según norma (AEA punto 8.3.2), no deben superar los 10 ohm), se pudo comprobar uno de los descargadores con su desligador "actuado". Los descargadores en estado de operación correctos permiten atenuar los efectos de una descarga atmosférica. Vale aclarar que se solicitara a la Distribuidora la normalización de lo observado.

Que siendo que en esta oportunidad las instalaciones del centro de transformación CA3469 desde el cual se alimenta el suministro (N°5215269), no se ajustan a lo normado, puede considerarse que tales protecciones no actuaron eficazmente y, en consecuencia, EDESA S.A. debe

responder por los daños denunciados.

Que finaliza su informe la Gerencia interviniente, que no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo, y en virtud de lo expresado precedentemente, debe tenerse por probada la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

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 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 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 está 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."*

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. 3º.*** *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 corridos 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 acreditar identidad con su número de documento y 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 y dirección de correo electrónico la cual en el caso de ser apartada será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal. 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/Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.* ***3.2.*** *En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas, la PRESTADORA deberá informar fehacientemente al USUARIO que en el término de cinco (05) días hábiles deberá adjuntar los documentos probatorios que dependan de su producción, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del caso.*

Que a su vez, continuando con lo normado por el Reglamento Procedimental, en el **Art. 5º.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución

ENRESP Nº 1200/23, establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días corridos 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 USUARIO de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que a su turno, el **Art 5.3** establece: *"Además de los requisitos del artículo 3.1, al formular reclamo por daños, los USUARIOS deberán: a) Señalar fecha y hora aproximada del evento causal del daño. 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".*

Que, una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, en especial, artículos 1°, 2°, 3° y 5°), permite concluir en que deben extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los mismos contengan todos los requisitos establecidos por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos, siendo este el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones.

Que según el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, se concretaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada 24/01/2025, observando la existencia de la incidencia Nº

285343, motivado por causa desconocida, en el cual se procedió a normalizar fusible de media tensión fases R y S. Observándose que el suministro del usuario, se alimenta de forma exclusiva del CT CA3469, no existiendo otros suministros (IF TEC 267 - GEE N° 326 – 2025), como así también se observó la presentación de los informes técnicos y/o presupuestos presentados por el usuario, dando cumplimiento a la normativa vigente (fs. 03 y 06).

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 mencionado, la carga de la prueba recae principalmente en la parte que dispone de mayores recursos para presentarla. En este caso, la Distribuidora posee una clara ventaja tanto en conocimiento como en pruebas, ya que los elementos clave para establecer la relación directa con el hecho que causó el daño están bajo su control. Por lo tanto, corresponde a la Concesionaria, gracias a sus conocimientos técnicos y operativos, demostrar que los daños señalados por el usuario no le son atribuibles, en función del defecto o avería que los ocasionó.

Que en las presentes actuaciones y a la luz de la norma precedentemente citada, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, la documentación aportada en autos por el usuario, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por el Sr. Andrés Nanni socio gerente de TRES-N SRL (titular del suministro), 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) motor sumergible marca Motorarg mod 20HP 6PUL y un (1) arranque suave web 20HP, 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 la misma.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa, mediante nota DSC 2489/2025, resulta ser extemporánea, ya que el reclamo N° 838570 fue interpuesto el 14/02/2025; y respondido por EDESA S.A. el 17/03/2025. Esto equivale a un plazo de treinta y un (31) días corridos después de presentado el mismo, superando el plazo máximo regulado en el **art. 7º** segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ENRESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, por lo que la Gerencia Jurídica consideró que corresponde la aplicación de lo normado por el **artículo 11** del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su **apartado 11.1**. que: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del Reglamento*"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **1000 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5215269** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

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 Sr. Andrés Nanni socio gerente de TRES-N SRL (titular del suministro), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65492/2025 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÌCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A, que en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición de un (1) motor sumergible marca Motorarg mod 20HP 6PUL y un (1) arranque suave web 20HP, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el usuario en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **1000 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5215269** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: 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 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1180 - 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