RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-65388/2025 caratulado: “RAMOS CLAUDIA 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°842653, efectuado el 06/03/2025, vía mail ante EDESA S.A. por la Sra. Claudia Ramos, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Manzana 126 Casa 3 Barrio Portezuelo Chico, de esta localidad, Provincia de Salta, con correo electrónico en eze.clau.28@gmail.com, quien manifiesta que el 27/02/2025, en horas de la madrugada debido a la tormenta eléctrica, corte y baja tensión, dejó de funcionar su heladera familiar marca Eslabón de Lujo color blanca (fs. 01/02).

Que el 09/03/2025, a fs. 05, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa remite correo electrónico a la usuaria, al solo efecto de dar cumplimiento con el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía (Resolución ENRESP 1200/23), por lo que se advierte un faltante en la presentación, es decir el informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada.

Que en virtud de lo solicitado por la Distribuidora, la usuaria el 11/03/2025, responde que la heladera no arranca, no funciona, sólo prende la luz al abrir y que al momento de desenchufarla ese día estaba caliente en la parte del motor, agrega además que no puede hacerla arreglar ya que no cuenta con el dinero para hacerlo, por eso pide que le den una solución (fs. 05).

Que a fs. 03/04 la Distribuidora en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, responde mediante nota DSC 2585/2025 del 19/03/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs.

05, según lo indicado por la usuaria que el 27/02/2025 en horas de la madrugada, se dañó el artefacto declarado.

Que en primer lugar, informa que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1336, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MA15 Autódromo.

Que en la fecha y horario indicado por la usuaria no se registran reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada, se originó un corte de energía registrado como Caso N° 287858 desde las 02:24 hasta las 04:40 horas, donde se produjo el Desenganche Automático de Reconectador, al actuar sus protecciones de norma.

Que las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que en ese sentido informa la Distribuidora que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1336, no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor MA15 Autódromo. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por lo expuesto, considera que se tratan de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenos a EDESA.

Que párrafo aparte expresa la Prestadora que no resulta menor señalar, que los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos) de la tormenta que se desarrolló el día 27/02/2024, 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 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, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que finaliza su comunicación informando a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad con la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que en virtud de dicha rechazo, la usuaria eleva nota de disconformidad el 25/03/2025 (fs. 06), expresando que su heladera Eslabón de Lujo es relativamente nueva (comprada el 13/09/2023) y atento a la respuesta brindada por la Distribuidora hizo ver dicho electrodoméstico, con un técnico que comprobó que la misma dejó de funcionar por una baja de tensión de electricidad, según lo manifestado por la reclamante.

Que por último explica que su pedido se debe a que no está en condiciones de pagar dicho arreglo ($350.000) porque no tiene trabajo y vive solamente de su trabajo de costura. Adjunta factura de compra del electrodoméstico (fs. 07).

Que mediante nota DSCE Nº 488/2025 del 01/04/2025, obrante a fs. 09/11, EDESA S.A. remite las actuaciones al Ente Regulador, reitera los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria, y agrega que el Centro de Transformación en cuestión, abastece a otros 101 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). Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que hace mención a lo ya expresado a la usuaria respecto a las descargas atmosféricas (rayos) y que este evento es reconocido de forma expresa por parte de la usuaria, quien manifestó en el reclamo: *"…debido a la tormenta eléctrica, corte y baja tensión, dejo de funcionar mi heladera familiar marca ESLABON DE LUJO color blanca…"*; quedando evidenciado que el supuesto daño reclamado fue originado por un acto de la naturaleza.

Que a lo declarado debe sumarse, que por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico el 09/03/2025, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original 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, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resolución ENRESP N° 1200/23. Por tal motivo considera que la usuaria no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP N° 107/15). Ante estas consideraciones, entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que EDESA S.A. agrega que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere de previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los art. 3.1- 5.3, indicó que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la Resolución 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 concluye su respuesta diciendo 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° 249 – 2025 del 08/04/2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, por lo que 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 sus bases de datos que en la fecha y hora especificadas en el reclamo se produjo la incidencia mencionada por EDESA S.A.

Que basados en los hechos generados por la naturaleza (truenos), como lo menciona la usuaria en su reclamo. Se advierte que, cuando cae un rayo en una instalación eléctrica siempre buscara el camino de más baja impedancia y por el que circulará hasta tierra, es decir que, cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, generando una sobretensión en la zona de influencia.

Que atento a ello, las redes de la Distribuidora, basadas en 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 por norma AEA 92305.

Que en este contexto, se procedió a inspeccionar "in situ" la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del usuario (SA1336), pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores fuera de la norma (AEA 92305 / <= 10 Ohm), tal como lo evidencia el acta, en este caso la medición arrojo sin referencia. Es así que

ante tal situación, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto pudo ocasionar el daño reclamado.

Que finalizó su informe mencionando que no está clara la relación causa-efecto, entre el daño reclamado y el servicio prestado por la Distribuidora.

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 la usuaria, 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**."* (Lo resaltado nos pertenece).

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 en el caso de marras, dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y las manifestaciones de daño expresada por la usuaria, nos encontramos ante una discrepancia de elementos valorativos, los cuales nos remiten al principio IN DUBIO PRO USUARIO, planteándose una duda razonable para la usuaria 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 referido 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.

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 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 la usuaria no le son atribuibles, en función del defecto o avería que los ocasionó, por lo que siguiendo esta línea de fundamentos, se establece que la Distribuidora debe limitarse a presentar pruebas certeras, concluyentes y técnicamente pertinentes.

Que además debe tenerse presente que atento a la inspección in situ realizada de la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del Usuario (SA1336), se pudo comprobar que las mediciones arrojaron **valores fuera de la norma** (AEA 92305 / <= 10 Ohm), tal como lo evidencia el acta, en este caso la medición arrojo sin referencia. Es así que ante tal situación, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto pudo ocasionar el daño reclamado. (IF TEC 267 - GEE N° 249 – 2025).

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 y al principio in dubio pro usuario, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por la Sra. Claudia Ramos, 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 1 (una) heladera familiar macar Eslabón de Lujo, en el plazo de

cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria ya la hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma.

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 la usuaria Sra. Claudia Ramos, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65388/2025 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 1 (una) heladera familiar macar Eslabón de Lujo, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la usuaria 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° 1177 - 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