RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 65105/2025, caratulado: “ARAMAYO STELLA MARIS / CRUZ MARIA ELENA RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS”; Acta De Directorio Nº 33/25, y,

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°838177 efectuado en fecha 07/02/2025 ante EDESA S.A por la Sra. Stella Maris Aramayo (titular del suministro la Sra.Cruz María Elena) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Radio Del Plata Nro. Puerta 2121 Miguel Araoz, Limache, domicilio electrónico stella_maris_25@outlook.com, correspondiente al NIS 3080681 quien reclama que el día domingo 26 de enero se hizo un apagón en su zona justo cuando la computadora notebook estaba encendida cargando eran aproximadamente las 22:00/ 23.30 horas, desde ahí no encendió más. La marca de la computadora es una dell inspiron 1440. Adjunta presupuesto.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa y/o Concesionaria, le informa en fecha 11/02/2025 a la usuaria los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días hábiles de recepcionada la presente, para regularizar, ello conforme art. 3.2 de la Resolución ENRESP 1200/23.

Que posteriormente, la Concesionaria en fecha 19/02/2025, remite nota DSC 1695/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado informando 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 responsable 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 expresa la Prestadora que, en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 26/01/025, señala 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. Frente a esta situación, 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. Agrega que, esa 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 todo lo expresado, EDESA S.A. concluye 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. Finaliza la misiva informándole al reclamante 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 acto seguido en fecha 21/02/2025 la usuaria manifiesta su disconformidad ante la respuesta brindada por EDESA S.A. reitera su reclamo. Solicita la intervención del Ente Regulador para constatar el reclamo, toda vez que se ve rotundamente perjudicada con su herramienta de trabajo la cual dejo de funcionar luego del corte de luz.

Que agrega la usuaria que llevo a un técnico especialista en electrónica y constato que el cargador esta quemado y en consecuencia la placa madre.

Que finaliza manifestando que no recibió respuesta satisfactoria de EDESA S.A. por el daño ocasionado, es por ello que solicita que el Ente examine quien debería hacerse responsable del hecho causado.

Que en fecha 28/02/2025 EDESA S.A. remite nota DSCE 337/2025 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, comunica que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0613, el cual se alimenta a su

vez de la red de Media Tensión del Alimentador ACAR21 Carnaval. Agrega la Prestadora que, en la fecha y horarios aportados por la usuaria no se registran reclamos en el centro de Atención Telefónico (Cal Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o alguna otra anormalidad. 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 18:34 y las 23:59 horas, 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 expresa la Concesionaria que, 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, 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. Expresa la Empresa que hace referencia 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 agrega la Distribuidora 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).

Que finaliza la misiva EDESA S.A. considerando 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 entere el daño soportado y el supuesto hecho generador

Que en fecha 21/04/2025 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, expresa que,

procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al usuario 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 agrega la mentada Gerencia 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)".* 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 resalta, que el informe técnico presentado por la reclamante (cotización), menciona ‘'fuente 19.5 V 65W (cargador) dañada sin tensión de salida y placa madre dañada con falla en línea de 19V'' sin realizar mención alguna de una causa técnica que diera origen a la posible falla detectada y/o componentes dañados en el artefacto, por lo tanto, Los presupuestos aportados por el reclamante no proporcionan detalles técnicos suficientes para sustentar el objeto del reclamo.

Que manifiesta la Gerencia de Energía Eléctrica que, tras un análisis exhaustivo de la documentación presentada y la información proporcionada por la Prestadora, no existe una relación clara y directa entre el servicio proporcionado por la Prestadora y el daño denunciado por el usuario, 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 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, expresa que, 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 la usuaria Sra. Stella Maris Aramayo (titular del suministro la Sra.Cruz María Elena) 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 notebook Dell Inspiron 1440 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 la usuaria Sra. Stella Maris Aramayo (titular del suministro la Sra.Cruz María Elena), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65105/2025 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) Una notebook Dell Inspiron 1440, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria 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° 1227 - 2025	22/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 22/07/2025