RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 64214 / 2024 caratulado: “ABRAHAM ANA / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS”; El Acta De Directorio Nº 22/2025”, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 730996 efectuado en fecha 23/10/2024 ante EDESA S.A. por la **Sra. ANA ABRAHAM**, con domicilio sito en calle Suf. Of. José Luis Rodríguez N° 3 – B° Santa Ana de esta ciudad, correspondiente al **NIS 3109601** quien reclama que el día 22 / 10 / 2024 a horas 18:00 se produjo un corte de luz por caída de un poste de luz se dañó un TV Gold Star de 55 modelo GO55U59.

Que asimismo la usuaria denuncia como correo electrónico nlujan049@gmail.com .

Que a fs. 02, en fecha 01 / 11 /24 mediante nota DSC Nº 11297/2024 EDESA S.A. procede a informar a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0632, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SF15 Alimentador.

Que en la fecha y horario indicado la Sra. Abraham no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran re cierres 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.

Que en ese sentido informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0632 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor SF15 Alimentador.

Que esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Por lo que 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 otros causales ajenos a EDESA.

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 se hace saber 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.

Que a su vez se comunica 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 N 1200/23).

Que además se informa a la usuaria que en esta misma instancia, deberá constituir domicilio y expresar las razones en que base la disconformidad explicitando el acto yo el hecho frente al cual plantea su impugnación (Art. 9 del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200-23).

En fecha 29/11/2024 se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para su tratamiento.

Que el día 10/12/2024 y en referencia al presente expediente N° 64.214/2024, se solicita que se realice la medición de PAT SA0632 y la inspección de descargadores de MT, y posteriormente se deberán remitir los resultados de la misma a fin de poder continuar con el tratamiento del presente expediente.

Que a fs. 08 se agrega la Disconformidad del reclamante.

Que a fs. 10, en fecha 22 de noviembre de 2024 mediante Nota DSCE Nº 1655 / 2024 la Distribuidor a se dirige al ENRESP a efectos de informar que el usuario reclamó que el día 31/10/2024, a las 20:00 horas, se dañó el artefacto declarado.

Que seguidamente se agrega el Acta de verificación PAT de fecha 12/12/24 que informa que se debe normalizar la puesta a tierra unificada. Se agregan fotografías.

Que seguidamente y con fecha 18 de diciembre 2024. Gerencia Eléctrica emite su informe técnico que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por la Usuaria de la referencia, denunciando que el día 22/10/2024, a horas 18:00 aproximadamente, resultó dañado un TV 55” marca Goldstar.

Que asimismo, mediante correo electrónico la Distribuidora le informa a la Usuaria, que se advierte el faltante de la documentación estipulada según resolución ENRESP 1200/23, solicitándole cumplimente las mismas.

Que a continuación, en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 11297/2024, en la cual le informó – en primer lugar – acerca de las instalaciones desde la cual se abastece su suministro, Centro de Transformación SA0632 y el Distribuidor SF15. Le comunicó a la usuaria que en la fecha denunciada no se registró en su Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro. No se registraron 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, le informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0632, no se registraron otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite ente los clientes alimentados por el Distribuidor SF15, siendo esto, un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos.

Que finalmente, agrega que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por EDESA, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

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 de la Reclamante, ésta reitera su solicitud de resarcimiento, adjuntando un presupuesto/informe técnico. EDESA, a continuación, procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE 1658/24. Además de reiterar conceptos ya informados al mismo, agrega, entre otras cosas, que los daños reclamados pueden estar relacionados con otras causales ajenas a Edesa.

Que asimismo la Distribuidora menciona que de la documentación técnica aportada por la Usuaria, surge la vinculación de los daños con descargas atmosféricas. Asimismo la Distribuidora menciona que no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecidas en la Resolución N°1200/23 art.3.1 y 5, 1.a, ya que no existen nexos causales que presuman la responsabilidad de EDESA.

Que vistas las actuaciones del expediente, se verifica en primer lugar que el suministro perteneciente a la Usuaria, se alimenta de las instalaciones indicadas. Y 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 22/10/2024, ratificando la ausencia de anomalías registradas con afectación al suministro; y, del mismo modo, tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan el mismo.

Que sin perjuicio de ello, la Reclamante presenta un presupuesto/informe técnico referido al artefacto denunciado como dañado, documentación técnica sobre la cual EDESA, en su nota DSC 1658/2024, vincularía con daños provenientes descargas atmosféricas. Por otra parte, y en el supuesto que los daños se hayan producido por descargas atmosféricas, 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. En este contexto, en fecha 12/12/2024, se procedió a inspeccionar por parte de nuestro personal técnico las instalaciones en cuestión, desde las cuales se abastece el suministro de la Reclamante (SA0632), pudiendo comprobar que las mismas poseen los descargadores con las puesta a tierra unificadas, según surge como

observación de la respectiva acta. Los descargadores con su respectiva puesta a tierra (con valores dentro de norma) permiten atenuar los efectos de una descarga atmosférica.

Que asimismo se procedió a realizar la medición de la puesta a tierra de los descargadores, con Telurímetro, marca Unit-T, modelo UT276A+, normalizado y homologado por el INTI, **método de medición**: Método de caída de potencial con pinzas. Dicha medición arrojó como observación del display: OL (sin referencia), lo que haría suponer que la puesta a tierra se encuentra cortada. **Referencia**: Los valores de resistencia de puesta a tierra estipulados según norma (AEA punto 8.3.2), no deben superar los 10 ohm (?). Siendo que en esta oportunidad que la puesta a tierra del centro de transformación SA0632 desde el cual se alimenta el suministro tratado en el presente expediente, (NIS: 3109601), se encuentra sin referencia y por ende 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 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 1200/23**) 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° 1200/23), 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° 1200/23 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 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. En ese sentido excede sus facultades al calificar como caso “fuerza mayor”, hecho éste que le está vedado a tenor de las disposiciones del **Decreto N° 5450 - Clausula Octava.**

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 “sin perjuicio de ello, la Reclamante presenta un presupuesto/informe técnico referido al artefacto denunciado como dañado, documentación técnica sobre la cual EDESA, en su nota DSC 1658/2024, vincularía con daños provenientes descargas atmosféricas. Por otra parte, y en el supuesto que los daños se hayan producido por descargas atmosféricas, cabe destacar que las sobretensiones de origen atmosférico pueden ingresar al interior de los inmuebles de manera directa” y antee la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria, **Sra. ANA ABRAHAM**, con domicilio sito en calle Suf. Of. José Luis Rodríguez N° 3 – B° Santa Ana de esta ciudad, correspondiente al **NIS 3109601** quien reclama que el día 22 / 10 / 2024 a horas 18:00 se produjo un corte de luz por caída de un poste de luz se dañó un TV Gold Star de 55 modelo GO55U59 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.

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 la usuaria, **Sra. ANA ABRAHAM**, con domicilio sito en calle Suf. Of. José Luis Rodríguez N° 3 – B° Santa Ana de esta ciudad, correspondiente al **NIS 3109601** tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64214 / 2024 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 un TV Gold Star de 55 modelo GO55U59, 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° 845 - 2025	23/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/05/2025