RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64489/2025 caratulado: “VILLARPANDO SONIA MARCELA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto”; el Acta de Directorio Nº 23/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N° 833149, efectuado el 09/12/2024, vía mail ante EDESA S.A. por la Sra. Sonia Marcela Villarpando, en adelante usuaria o reclamante, constituyendo domicilio en Manzana 105 A Casa 3 Avenida Los Constituyentes, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, Provincia de Salta, constituyendo correo electrónico en svillarpando72@gmail.com, quien expresó que el 07/12/2024, a las 23:00 se produjeron dos cortes de suministro y baja tensión, generando daños a un (1) TV Led 55” modelo KJ-MN550C-30SM, solicitando que manden a retirar el mismo ya que se le quemó(fs. 01/02).

Que el 12/12/2024 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le envió mediante correo electrónico a la usuaria el faltante de documentación en la presentación (Informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada) obrante a fs. 05.

Que a fs. 03/04, la Distribuidora en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, respondió mediante nota DSC Nº 12941/2024 del 20/12/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 05, informó 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 continuó su respuesta, señalando que en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 07/12/2024, señalaron que el mismo se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA, y afectó al servicio que presta la distribuidora.

Que aclaró 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. Ésta 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 lo antes dicho, la Distribuidora consideró 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 finalizó su comunicación informando a la usuaria 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 la usuaria presentó su disconformidad el 20 de diciembre de 2024, manifestando que ella le paga a EDESA, por lo tanto ésta debe responder por el daño ocasionado.

Que mediante nota DSCE Nº 1827/2024, obrante a fs. 08/09, del 02/01/2025, EDESA S.A., en respuesta a la disconformidad planteada por la usuaria, remitió a este Organismo los antecedentes e informó que la usuaria reclamó que el 07/12/2024, a las 23:00 horas, se dañó el artefacto declarado.

Que la Distribuidora comunicó que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3112, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON12 Hospital 2.

Que en la fecha y horario aportados por la usuaria no se registraron reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o alguna otra anormalidad.

Que 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 22:15 y las 23:47 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 la Distribuidora.

Que EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, consideró a estas incidencias como Fuerza Mayor, debido a que las mismas, como ya se expresara, 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. Se refirieron 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 agregó además, que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria 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 en atención a todo lo antes expuesto, EDESA S.A. consideró 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° 177 - 2025, del 12/03/2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar, 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. Asimismo procedió a verificar que el suministro perteneciente la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que analizadas las actuaciones técnicas obrantes, agregó la mencionada 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)*". En lo que advirtieron 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 entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica consideró 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."*

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.*** **[…]***"* (la negrita nos corresponde).

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 presente caso, considerando las circunstancias expuestas, las pruebas obrantes en el expediente y las manifestaciones de perjuicio formuladas por la usuaria, se advierte una discrepancia en la valoración de los elementos probatorios. En virtud de ello, resulta aplicable el principio in DUBIO PRO USUARIO, por cuanto se configura una duda razonable que debe ser interpretada en favor de la usuaria, conforme a los principios jurídicos vigentes en 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 este contexto, el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, establecido por la Ley Nº 6.819 y sus normas complementarias, entre ellas la Resolución del Ente Regulador Nº 1200/23, se encuentra en plena armonización y subordinación con el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección de los usuarios. En este sentido, resulta aplicable el artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la

Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, cuya aplicación es tanto complementaria como 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 siguiendo esta línea argumentativa, se establece que la Distribuidora tiene la obligación de presentar pruebas fehacientes, concluyentes y técnicamente adecuadas. En este sentido, se advierte una falta de diligencia en la tramitación del reclamo interpuesto, lo que denota un incumplimiento de sus deberes y una evidente falta de responsabilidad en el ejercicio de sus obligaciones.

Que como se ha señalado, la carga de la prueba recae primordialmente en la parte que dispone de mayores recursos y medios para su producción. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una ventaja evidente tanto en términos de conocimiento técnico como en la disponibilidad de pruebas, dado que los elementos esenciales para determinar la relación causal con el daño sufrido por el usuario se encuentran bajo su control. En consecuencia, corresponde a la Concesionaria, en virtud de su especialidad técnica y operativa, acreditar que los perjuicios alegados por al usuaria no le son imputables, demostrando que el defecto o la avería que los originó no derivan de su accionar ni de su responsabilidad.

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 de acuerdo con el informe elaborado por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, se reitera que EDESA S.A. carece de competencia para calificar el evento en cuestión como un caso de fuerza mayor. Conforme a la normativa vigente, dicha determinación es una atribución exclusiva del ENRE, en su carácter de organismo competente para efectuar tal declaración. En el marco de las presentes actuaciones, no se advierte que la Distribuidora haya acreditado dicho extremo. Por el contrario, lo que sí ha sido debidamente acreditado es la incidencia ocurrida en la fecha y horario señalados por la usuaria.

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 y al principio *in dubio pro usuario*, la Gerencia Jurídica consideró que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por la Sra. Sonia Marcela Villarpando, 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) TV Led 55" modelo KJ-MN550C-30SM, 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 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 Sra. SONIA MARCELA VILLARPANDO, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64489/2025 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) TV Led 55" modelo KJ-MN550C-30SM, o en su caso, si la usuaria 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: 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° 905 - 2025	29/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 29/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 29/05/2025