RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65038/25, caratulado: " GUZMÁN ROQUE ELPIDIO – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 26/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 829861 efectuado en fecha 27/11/24 ante EDESA S.A. por el Sr. Roque Elpidio Guzmán, con domicilio sito en calle Gral. Güemes N° 1033 de la localidad de Hipólito Yrigoyen y correo electrónico en casilla roqueguzmann50@gmail.com; quien manifiesta que el día 8/11/24 a horas 20:12, 20:14 y 20:17, sufrió el daño de un (1) televisor marca BGH modelo B4918fhs, sobre el suministro identificado con el NIS 2000298, por cortes de luz. Se adjunta la correspondiente Declaración Jurada de Daños.

Que en fechas 27/11/24 y 28/11/24, EDESA S.A. notifica al usuario para que en el plazo de 5 días dé cumplimiento al art. 5.3 c) del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Res. ENRESP N° 1200/23), presentando *"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* (a través de formulario suscripto por la reclamante y por correo electrónico).

Que EDESA responde al reclamante a través de nota DSC 12262/24. En la misma, informa 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 (…)*". Indica que, en relación a la incidencia

que generó el corte de energía eléctrica en fecha 8/11/24*, "(…) la misma 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. Frente a esta situación, aclaramos 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. Esta 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 (…)*". Por lo dicho, EDESA 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. Cabe señalar que de las constancias de autos se desprende que dicha DSC fue remitida a un correo electrónico distinto al constituido por el usuario en la Declaración jurada aludida, tal como se desarrollará oportunamente.

Que por último, instruye al usuario respecto del derecho de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta conforme lo establecido por Res. ENRESP N° 1200/23.

Que seguidamente, en fecha 12/2/25 el usuario manifiesta su disconformidad con la respuesta dada por la empresa, insistiendo en los términos de su reclamo.

Que a continuación se agrega nota DSCE N° 278/25 (19/2/25) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de la referencia. Advierte que el mismo fue analizado, tramitado y sustanciado de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía (Res. ENRESP N° 1200/23). Indica que el día 6/12/24 *"(…) notificó al usuario bajo DSC 12262/2024 -remitida a la casilla de correo roqueguzman50@gmail.com-, que el reclamo en cuestión deviene improcedente, y que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su DISCONFORMIDAD (…)".* Señala que el Sr. Guzmán presentó la misma

recién en fecha 12/2/25 en la oficina comercial de Hipólito Irigoyen, cuando la vía administrativa se encontraba ya agotada, *"(…) dado que el reclamante dejó perimir los plazos legales previstos en el art. 7º de la Resolución ENRESP N° 1200/23, circunstancia sobre la cual se encontraba debidamente notificado (…)"*. Dicho esto, la empresa entiende que no resulta factible hacer lugar a lo solicitado por el usuario, solicitando a este ENRESP *"(…) el rechazo del reclamo de referencia por EXTEMPORÁNEO "al no verificarse incumplimientos por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente" y al no "encontrarse acreditados los elementos necesarios para acreditar la responsabilidad de la distribuidora frente al daño objeto del presente" (Resol. ENRESP 549/17), ello a los efectos de evitar incumplimientos que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daños, Resolución ENRESP 1200/23 (…)*".

Que no obstante lo indicado por la Distribuidora, la Gerencia Jurídica del ENRESP advierte que la DSC 12262/24 fue notificada –tal como lo subraya la propia EDESA en DSCE 278/25- al correo electrónico *roqueguzman50@gmail.com*, siendo que de la Declaración Jurada de Daños se desprende que el domicilio electrónico constituido sería en la casilla *roqueguzmann50@gmail,* y su domicilio legal en calle Gral. Güemes N° 1033 de la localidad de Hipólito Yrigoyen. Por tal razón, y atendiendo a que de las actuaciones no resulta posible determinar la fecha cierta en la que el Sr. Guzmán efectivamente se notificó de la respuesta dada por la empresa a su reclamo, no corresponde hacer lugar al planteo de extemporaneidad planteado por EDESA. Siendo ello así, corresponde dar tratamiento a la disconformidad de marras.

Que así las cosas, se giran las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP para su intervención. En el IF TEC 267 - GEE N° 292 – 2025, luego de analizar las actuaciones, la mentada Gerencia indica en primer lugar que el Decreto N° 5450 - Cláusula 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. Señala que procedió a verificar que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta del CT OA0073, el cual a su vez se alimenta de la red de media tensión perteneciente al Distribuidor ON 22 Nuevo Hipólito Irigoyen. Asimismo, constató en las bases de datos de la propia Gerencia que en la fecha especificada en el reclamo se produjo la incidencia mencionada por EDESA S.A. Destaca que el usuario no adjuntó a sus presentaciones una factura, presupuesto o informe técnico del cual surja la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Sin perjuicio de lo mencionado precedentemente, observa la existencia de otro usuario reclamante de daños perteneciente al mismo Distribuidor, *"(…) lo que haría presumir la existencia de perturbaciones en la red capaz de producir daño (…)"*. En virtud de todo lo expresado precedentemente, siendo que no se puede resolver respecto al daño ocasionado sobre el artefacto en cuestión, por carecer de documentación técnica que describa el mismo y del que se pueda inferir la posible causa, señala que queda para consideración de la Gerencia Jurídica determinar la procedencia o no del reclamo que nos ocupa.

Que a su turno la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de la Prestadora en relación al daño alegado por el usuario, entiende que resulta aplicable al presente caso lo previsto en el **artículo 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 del informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo (IF TEC 267 - GEE N° 292 - 2025) surge que, si bien el usuario no dio cumplimiento a lo dispuesto en el art. 5.3 c) la citada Res. ENRESP N° 1200/23, al no haber presentado *"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", se observa la existencia de otro usuario reclamante de daños perteneciente al mismo Distribuidor que alimenta el suministro del Sr. Guzmán, ***"(…) lo que haría presumir la existencia de perturbaciones en la red capaz de producir daño (…)".***

Que así las cosas**,** es evidente que estamos frente a una confrontación de elementos valorativos en pugna que generan una duda razonable que debe ser apreciada de conformidad a los principios jurídicos vigentes aplicables a la materia.

Que a esto debe sumarse que, mediante el Decreto Provincial 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 en relación con las actuaciones obrantes en estos autos, no se advierte que dicho requisito se haya cumplido. Además, conforme al informe elaborado por la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, se señala que EDESA S.A. no posee la competencia para determinar si el evento en cuestión constituye un caso de fuerza mayor, ya que, de acuerdo con la normativa mencionada, es el ENRE el organismo facultado para efectuar dicha declaración.

Que la Sala IV de la Cámara de Apelaciones de la Provincia de Salta tiene dicho 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 precitado 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, en contraposición a la situación anterior a la Ley N° 26.361 que establecía su aplicación en forma supletoria.

Que en tal inteligencia, las declaraciones, objetivos y funciones incorporados al marco legal no pueden entenderse sino como una declaración de deberes y reconocimiento de derechos, so pretexto de desnaturalizar esta categoría jurídica llamada Ley.

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 N° 24.240, que "…se integra por los tres aspectos fundamentales del "in dubio pro damnato", en: a) La apreciación de los hechos, desde las tratativas del contrato hasta su ejecución; 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. (Flavio Ismael Lowenrosen, “Sentido, alcances y naturaleza de la figura de “In Dubio Pro Consumidor”, www.eldial.com.ar).

Que siguiendo con esta línea de fundamentos, la Gerencia Jurídica considera que la Distribuidora no debe limitarse a realizar manifestaciones unilaterales, sino que precisamente –en su propio interés y beneficio- debe acreditar una conducta diligente, y en consecuencia, confirmar su falta de responsabilidad.

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.

Que debe entenderse que es la Concesionaria quien se encuentra en mejores condiciones, por sus conocimientos técnicos y operativos sobre el servicio en particular, de 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 en virtud de ello, en base al informe de la Gerencia de Energía Eléctrica (IF TEC 267 - GEE N° 292 - 2025), la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el reclamante, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre un (1) televisor marca BGH modelo B4918fhs, ordenando a la Distribuidora que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la Resolución correspondiente, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados, más intereses contados desde la fecha de la reparación o reposición hasta el efectivo pago, calculados según la tasa pasiva promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6.835, sus normas complementarias y concordantes, éste Directorio se

encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Roque Elpidio Guzmán, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-65038/2025, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) televisor marca BGH modelo B4918fhs 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, más intereses contados desde la fecha de la reparación o reposición 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 tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 988 - 2025	13/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 13/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 13/06/2025