RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64882/2025 caratulado: “SALIM ERICA Y ZAGO ADOLFO FERNANDO s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto”; el Acta de Directorio Nº 26/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°833571, efectuado el 16/12/2024, vía mail ante EDESA S.A. por la Sra. Érica Salim (titular del suministro: Sr. Adolfo Fernando Zago), en adelante usuaria o reclamante, constituyendo domicilio en calle Indalecio Gómez N° 226, de esta localidad, Provincia de Salta, y correo electrónico en ericasalim81@gmail.com, quien manifestó que *“El día 25 de noviembre poco antes de las 19hs cayó un rayo en la casa del vecino, mi domicilio es Av. Ejército del norte 223, por supuesto que se cortó la luz y se nos quemaron en casa 3 televisores.*

- *1 tevisor marca Samsung modelo UN49K6500AG. Model code: UN49K6500AGXZS. Version Nª FA01 Nª de serie: 05LU3CAH600696R*
- *2 televisores marca Telefunken modelo TKLE3213D”.* (fs. 01/02).

Que a fs. 04 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, remitió correo electrónico el 18/12/2024, a la usuaria informándole que se advierte un faltante en la presentación de la siguiente documentación: 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 brindad por la Distribuidora (Art. 5.3 c de la Resolución 1200/23 del ENRESP.

Que el 23 de diciembre del año 2024, la reclamante envió correo electrónico a la Distribuidora, adjuntando lo solicitado para completar el reclamo por daños (fs. 04/08).

Que a fs. 09/10, en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, la Distribuidora respondió mediante nota DSC Nº 4/2025 del 02/01/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 07, indicando que el 25/11/2024, a las 19:00 horas aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados.

Que en primer lugar le informó a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1800, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor Ferroviario IM10.

Que continúa su respuesta la Prestadora, señalando que en la fecha y horario indicado 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 u otras anormalidades eléctricas.

Que asimismo, EDESA S.A. informó que no se registraron incidencias en el sistema informático. Tampoco se registraron en ese día, recierres en las Líneas de Alta Tensión de 132 KV que afecten el suministro de la usuaria. Como tampoco se registraron en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1800, otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor Ferroviario IM10.

Que por lo arriba expresado EDESA consideró que se trató de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA, por lo que 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 en virtud de dicha respuesta, la usuaria envió a fs. 13/14 su disconformidad el 29/01/2025, expresando textualmente "(…) *solicitar la revisión de lo resuelto por la prestataria en el reclamo de referencia, en virtud, de las cuestiones de hecho que a continuación serán expuestas:*

En fecha 16/12/24 inicié el correspondiente reclamo vía mail ante la prestataria, en virtud, que debido a variaciones en la tensión o sobretensión del suministro de energía eléctrica el día 25 de noviembre del 2024 se quemaron 3 televisores de mi propiedad. Ello surge de la documentación emitida por Salta Service, que oportunamente fuera adjuntada en fecha 23/12/24 a pedido de la prestataria (…).

Que en el rechazo la distribuidora no ha dado cuenta, ni ha proporcionado pruebas en contrario que desvirtúen la documentación aportada por esta parte de la cual surge de manera indubitable la relación de causa efecto entre el servicio prestado por Edesa y los daños reclamados (…).

Por tal motivo, en virtud, del principio "In Dubio Pro Consumidor" que rige en esta materia, forzado en la circunstancia que la prestataria no llevó a cabo una conducta diligente tendiente a conformar su falta de responsabilidad, es que por el presente manifiesto la disconformidad con lo resuelto por EDESA S.A. y solicito que en el plazo de 5 días de recibida la presente se remitan las actuaciones de referencia al Ente Regulador de Servicios Públicos para su tratamiento y resolución".

Que mediante nota DSCE Nº 182/2025, obrante a fs. 16/18, del 05/02/2025, EDESA S.A., remitió a este Organismo los antecedentes reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria y agregó que *"se advierte que los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos), 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. Este evento es reconocido de forma expresa por parte de la usuaria, quien manifiesto en el reclamo: ´… El día 25 de noviembre poco antes de las 19:00hs cayó un rayo en la casa del vecino…´; quedando evidenciado que el supuesto daño reclamado fue originado por un acto de la naturaleza".

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informes técnicos y/o presupuestos, no resultaron idóneos para sustentar el objeto del reclamo, dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados con el evento mencionado en el párrafo anterior.

Que continuó la Distribuidora informando 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 por 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° 187 - 2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar procedió a verificar que el suministro perteneciente a la accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo se constató en las Bases de datos que, en la fecha y horario indicados, se tienen registro de otro caso similar para la misma fecha y hora de un suministro alimentado por el mismo Distribuidor y que también sufrió daños de artefactos.

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 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 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*. […] 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 según el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, constataron en la base de datos que, en la fecha y horario indicados, se tiene registro de otro caso similar para la misma fecha y hora de un suministro alimentado por el mismo Distribuidor y que también sufrió daños de artefactos (IF TEC 267 - GEE N° 187 – 2025), como así también se observó la presentación de los informes técnicos y/o presupuestos presentados por la usuaria, dando cumplimiento a la normativa vigente (fs. 06/08).

Que en el caso de marras, dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y las manifestaciones de daños expresadas por la reclamante, 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 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 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 siguiendo esta línea de fundamentos, se establece que la Distribuidora debe limitarse a presentar pruebas certeras, concluyentes y técnicamente pertinentes. De hecho, se evidencia una falta de diligencia en la gestión del reclamo presentado, lo que demuestra una carencia de responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones.

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 el usuario no le son atribuibles, en función del defecto o avería que los ocasionó.

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. Érica Salim (titular del suministro: Sr. Adolfo Fernando Zago), 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) televisor marca Samsung modelo UN49K6500AG. Model code: UN49K6500AGXZS. Versión Nª FA01 Nª de serie: 05LU3CAH600696R; y dos (2) televisores marca Telefunken modelo TKLE3213D, 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 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. Érica Salim (titular del suministro: Sr. Adolfo Fernando Zago), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64822/2025 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 un (1) televisor marca Samsung modelo UN49K6500AG. Model code: UN49K6500AGXZS. Versión Nª FA01 Nª de serie: 05LU3CAH600696R; y dos (2) televisores marca Telefunken modelo TKLE3213D, 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° 982 - 2025	13/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 12/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 13/06/2025