RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR Nº 267 - 65090 – 2025 CARATULADO: “QUIROGA, DAIANA GISELA / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS”; EL ACTA DE DIRECTORIO Nº 35/2025”, Y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 836584 de fecha 30/01/2025 ante EDESA S.A. por la Sra. DAIANA GISELA QUIROGA, con domicilio sito en calle calle Jericó 254 - Misión Cherenta - Tartagal, titular del NIS 5107485 quien reclama que el 25/01/25 a horas 03:00 a 04:00 aproximadamente se dañó un freezer marca Briket.

Que la usuaria denuncia su correo electrónico como correo giseladaianaquiroga8@gmail.com

Que más adelante y en fecha, 14 de Febrero de 2025, mediante nota DSC 1586/2025, la Distribuidora se dirige a la usuaria para informarle 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 responsables 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 en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 25/01/2025, señala que 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.

Que 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. 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 todo lo antes dicho, la Prestadora 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. Se informa a su vez, 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 Nº 1200/23).

Que se comunica asimismo que además, en esta misma instancia, deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación. (Art. 9º del Reglamento Procedimental - Resolución ENRESP Nº 1200/23).

Que en fecha 21/02/25 se agrega la disconformidad del usuario.

Que en fecha, 28 de febrero de 2025, por medio de la nota DSCE 332/2025 la Prestadora remite las actuaciones al ENRESP para informar que la usuaria reclamó que el día 25/01/2025, entre las 03:00 a 04:00 horas aproximadamente, se dañó el artefacto declarado.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0040, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor TG16 Azurduy Sur.

Que en la fecha y horarios aportado por la usuaria no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call 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 03:33 y las 04:29 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, **considera 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 refiere a 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 a lo declarado debe sumarse 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 - 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 N° 714/15).

Que en atención a todo lo antes expuesto, 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, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que en fecha 05/03/25 se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que en fecha 10/03/25 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador y 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 25/01/2025 a horas 03:00 y 04:00 aproximadamente, resultó dañado un Freezer marca Briket.

Que dicho reclamo fue respondido por EDESA S.A. mediante nota Nº DSC: 1586/2025, informando al Usuario que el SADI (Sistema Argentino de Interconexión) requiere para su funcionamiento la coexistencia obligatoria de tres tipos de agentes: a) Generadores, b) Transportista y c) Distribuidores. Mencionando que el 07/12/2024 se produjo una incidencia y produjo consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobra de TRANSNOA y afectó el servicio que presta la Distribuidora.

Que por lo mencionado, dichos daños son totalmente ajenos a la Distribuidora y le menciona que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, y en particular la relación causal entre el daño y el supuesto factor de atribución, pese a la presentación por parte del Usuario de un presupuesto válido.

Que producida la Disconformidad de la usuaria, EDESA S.A. procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE 332/2025 informando que el suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de transformación TA0040, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del Distribuidor TG16 Azurduy Sur.

Que seguidamente informa que en la fecha denunciada no se registró en su Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en el suministro, tales como falta de energía u otro tipo de anormalidades. Asimismo menciona que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horarios indicados, se pudo

verificar un corte de energía registrado entre las 03:33 y las 04:29 horas, que fuera producto de un desenganche de interruptor 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 por último aclara que **EDESA S.A**., 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, 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.

Que se refiere puntualmente a 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 la Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al Usuario se alimenta de la red de baja tensión del Centro de Transformación TA0040, el cual a su vez se alimenta de la red de media tensión del Distribuidor TG16 Azurduy Sur.

Que asimismo, se constató en las Bases de datos que, desde el 25/01/25 sobre el Distribuidor TG16 Azurduy Sur, existieron varias incidencias que pudieron haber dado origen a anomalías en el suministro, cuyas copias se acompañan.

Que resulta importante mencionar que esas interrupciones, acortan la vida útil de los componentes electrónicos de los artefactos de los Usuarios. Por otra parte, cabe resaltar que si bien no existen otros reclamos por daño de artefactos, si existen reclamos por falta de suministro por parte de otros Usuarios en la fecha declarada, permitiendo inferir problemas en las líneas de media y baja tensión. Sobre el presupuesto, presentado por la Usuaria, el cual describe el daño reclamado y es válido, además tiene concordancia el detalle del mismo con la posible relación causa-efecto.

Que se debe considerara por otra parte el Decreto N° 5450 - Cláusula 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 1655/2024 menciona “EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera a estas incidencias como Fuerza Mayor.”

Que se advierte que la Prestadora no es la Autoridad competente para declarar si el evento fue o no de fuerza mayor, ya que le corresponde al ENRE y en los obrantes no hay evidencia de dicha declaración.

Por todo lo mencionado anteriormente, la Gerencia considera que debe tenerse por probada la relación causa - efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y el daño denunciado por la reclamante, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro

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° 913/15 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".*

Por último vale mencionar el **Decreto N° 5450 - Clausula Octava manifiesta** que expresa que *"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)".*

Que dadas las circunstancias, pruebas surgidas del expediente, las manifestaciones de daño expresadas por la usuaria 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 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 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 913/15, 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 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 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 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, corresponde **hacer lugar** a la disconformidad presentada por la Sra**.** DAIANA GISELA QUIROGA, con domicilio sito en calle calle Jericó 254 - Misión Cherenta - Tartagal, titular del NIS 5107485, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre un (1) Freezer marca BRIKET, ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días o en su caso, si la usuaria ya lo 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 **Sra. DAIANA GISELA QUIROGA**, con domicilio sito en calle Jericó 254 - Misión Cherenta - Tartagal, titular del NIS 5107485, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 65090 / 2025 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, correspondiente a un (1) freezer marca BRIKET, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la

presente, o en su caso, si la usuario ya lo 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° 1338 - 2025	04/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 01/08/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/08/2025