RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-65815/2025 caratulado: "JURADO ÉRICA/VALDEZ VIVIANA DEL VALLE s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 35/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°849342, realizado el 28/04/2025, vía mail ante EDESA S.A. por la Sra. Érica Jurado (titular del suministro: Viviana del Valle Valdez), en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Coronel Vidt N° 1123 Barrio Luján, de la localidad de Tartagal, Provincia de Salta, con correo electrónico en juradoerica43@gmail.com, quien manifiesta que el 16/04/2025, por incidencias en el suministro NIS N° 2025812, entre las 11:40 y 12:30 hs. Se dañó una (1) heladera Inelro exhibidora, un (1) Freezer Gafa, un (1) Aire acondicionado Split 300Fg Philco, un (1) Aire acondicionado Split 300Fg Meling, un (1) Aire acondicionado compacto 3000Fg BGH y una heladera familiar marca Eslabón de Lujo (fs. 01/02). La reclamante adjunta informe técnico el 29/04/2025 (fs. 03/06)

Que el 05/05/2025, a fs. 03, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa remite correo electrónico a la usuaria, al solo efecto de dar cumplimiento con el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía (Resolución ENRESP 1200/23), por lo que se advierte un faltante en la presentación, es decir el informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada.

Que en idéntica fecha la usuaria responde también por correo electrónico, manifiesta que ya envió 3 veces el informe de reparación (fs. 03).

Que a fs. 07/08 la Distribuidora en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, responde mediante nota DSC 4535/2025 del

13/05/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 09, según lo indicado por la usuaria que el 16/04/2025 entre las 11:40 a 12:30, se dañaron los artefactos declarados.

Que en primer lugar, la Distribuidora, informa que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA4803, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Alimentador RO11.

Que en la fecha indicada por la usuaria no se registran reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado, se originó un corte de energía identificado como Caso N° 290199: Dicha actuación se registró a las 10:51 horas cerrándose a las 12:25 horas. En esta ocasión se produjo un Desenganche Automático del Interruptor, al actuar sus protecciones de norma.

Que las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que informa la Distribuidora que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA4803 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el del Alimentador RO11. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto

Que por lo expuesto, considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras 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 finaliza su nota informando a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad con la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que el 13/05/2025 la usuaria remite correo electrónico con su Disconformidad, manifestando nuevamente que por dicho corte se dañaron sus artefactos (fs. 11).

Que mediante nota DSCE Nº 750/2025 del 20/05/2025, obrante a fs. 13/15, EDESA S.A. remite las actuaciones al Ente Regulador, en la cual reitera los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria, y agrega que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA4803, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Alimentador RO11, siendo ello un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que dicho Centro de Transformación, abastece a otros 172 usuarios por lo que "*en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes clientes*" (Resol. ENRESP N° 791/15).

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico, no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos.

Que EDESA S.A. agrega que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras, requiere de previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los art. 3.1- 5.3, indicó que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la Resolución 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 concluye su respuesta diciendo 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° 362 – 2025 del 23/05/2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, por lo que procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que cabe mencionar que se verificó la incidencia N° 290199 registrada entre las 10:51 y 12:25, donde se produjo un desenganche automático del interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. Es importante considerar que los daños reclamados, podrían ser resultado de fallas transitorias de corta duración o de sobretensiones de maniobra producto de la conexión/desconexión de cargas inductivas significativas.

Que párrafo aparte, la mencionada Gerencia, hace notar que la reclamante adjuntó a sus presentaciones los presupuestos.

Que por último indica la Gerencia interviniente, que la Prestadora reconoce que se produjo una incidencia, calificándola como desenganche automático del interruptor del Distribuidor, aunque no proporciona detalles sobre las acciones específicas realizadas. Por lo tanto ante la duda y la falta de claridad en la documentación y la información proporcionada, es fundamental aplicar el principio Indubio.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera 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**."* (Lo resaltado nos pertenece).

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 en el caso de marras, dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y las manifestaciones de daño expresada por la usuaria, 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 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 la usuaria no le son atribuibles, en función del defecto o avería que los ocasionó, por lo que siguiendo esta línea de fundamentos, se establece que la Distribuidora debe limitarse a presentar pruebas certeras, concluyentes y técnicamente pertinentes.

Que, conforme surge del informe técnico elaborado por la Gerencia de Energía Eléctrica (IF TEC 267 - GEE N° 362 – 2025), se constató la ocurrencia de la incidencia Nº 290199, registrada entre las 10:51 y las 12:25 horas, en la que se produjo un desenganche automático del interruptor del Distribuidor como consecuencia del accionar de sus protecciones reglamentarias, hecho que también fue informado a la usuaria mediante Nota DSC 4535/2025 (fs. 07). Asimismo, el citado informe destaca que los daños denunciados podrían guardar relación con fallas transitorias de corta duración o con sobretensiones de maniobra originadas en la conexión o desconexión de cargas inductivas de magnitud. Si bien la Prestadora reconoce la existencia de la incidencia técnica mencionada, la misma no detalla las acciones concretas adoptadas ni aporta información que permita descartar categóricamente su eventual vinculación con los perjuicios reclamados.

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 y al principio in dubio pro usuario, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por la Sra. Érica Jurado (titular del suministro: Viviana del Valle Valdez), 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 una (1) heladera Inelro exhibidora, un (1) Freezer Gafa, un (1) Aire acondicionado Split 300Fg Philco, un (1) Aire acondicionado Split 300Fg Meling, un (1) Aire acondicionado compacto 3000Fg BGH y una (1) heladera familiar marca Eslabón de Lujo, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria ya la 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 usuaria Sra. Érica Jurado (titular del suministro: Viviana del Valle Valdez), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65815/2025 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 una (1) heladera Inelro exhibidora, un (1) Freezer Gafa, un (1) Aire acondicionado Split 300Fg Philco, un (1) Aire acondicionado Split 300Fg Meling, un (1) Aire acondicionado compacto 3000Fg BGH y una (1) heladera familiar marca Eslabón de Lujo, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la usuaria 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° 1334 - 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