RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-65460/2025 caratulado: “ARAGÓN CRISTINA ELIZABETH 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°843980, efectuado el 10/03/2025, vía mail ante EDESA S.A. por la Sra. Cristina Elizabeth Aragón, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Juan Carlos Dávalos 1000 L1, de la localidad de San Lorenzo, Provincia de Salta, con correo electrónico en cris156920@gmail.com, quien manifiesta que el 27/02/2025, entre las 00 y 03:00 a.m. por tormenta eléctrica se dañaron un (1) TV Phillips 42” PFL 5008 serie 8357, un (1) estabilizador marca Faeta modelo 33 blanco y un (1) freezer De Luxe de 299l, agrega que adjunta presupuesto y que al estabilizador lo hizo arreglar porque es su herramienta de trabajo y la necesita con urgencia (fs. 01/10).

Que a fs. 11 la usuaria remite nuevamente correo electrónico el18/03/2025 informa que adjunta remito especificando que el quemado de la resistencia es por suba y baja de tensión.

Que el 20/03/2025, a fs. 14, 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 a fs. 12/13 la Distribuidora en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, responde mediante nota DSC 3022/2025 del 31/03/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs.

14, según lo indicado por la usuaria que el 27/02/2025 entre las 00:00 a 03:0, 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 SA1402, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PM16 Santa Lucía.

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 indicada, se originaron dos (2) cortes de energía identificados como:

Caso N° 287861: Dicha actuación se registró entre las 02:43 y las 02:52 horas. En esta ocasión se produjo un Desenganche Automático del Interruptor, al actuar sus protecciones de norma

Caso N° 287868: Dicha actuación se registró entre las 03:10 y las 03:32 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 por lo expuesto, considera que se tratan de casos, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenos a EDESA.

Que párrafo aparte expresa la Prestadora que no resulta menor señalar, que los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos) de la tormenta que se desarrolló el día 27/02/2024, 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.

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 comunicación 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 en virtud de dicha rechazo, la envió correo electrónico el 31 de marzo de 2025, manifestando su disconformidad, *"... ratificando lo expuesto por técnicos especializados que se debió al servicio de energía que no fue constante, habiendo subas y bajas de tensión"* (fs. 16).

Que mediante nota DSCE Nº 514/2025 del 08/04/2025, obrante a fs. 09/11, 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 horario y día declarado, se registra otros reclamos por daños en artefactos en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1402 y en el Distribuidor PM16 Santa Lucia. Los resultados de dichos análisis fueron los mismos, produciéndose en todos los casos un Desenganche Automático del Distribuidor al actuar sus protecciones de norma.

Que hace mención a lo ya expresado a la usuaria respecto a las descargas atmosféricas (rayos) y que este evento es reconocido de forma expresa por parte de la usuaria, quien manifestó en el reclamo: *"……en el*

trascurso de la noche entre, las 00 y 3 de la madrugada ocurría una tormenta eléctrica por lo que en la mañana de ese día nos damos con electrodomésticos que no funcionaban…"; 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 resulta 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 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° 310 – 2025 del 28/04/2025, 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 confirmó la incidencia N° 287861 registrada entre las 02:43 y 02:52 e incidencia N° 287868 donde en ambas se produjo un desenganche automático del interruptor, al actuar sus protecciones de norma. Por lo que 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 sobre el particular cabe destacar, que verificó la Gerencia interviniente, la existencia en el horario y día declarado, otros reclamos por daños en artefactos en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1402 y en el Distribuidor PM16 Santa Lucia, hecho que también es reconocido por la Distribuidora.

Que párrafo aparte, resalta que la usuaria aportó informes técnicos y presupuestos de reparación (TV y estabilizador) el cual describe los elementos electrónicos dañados.

Que finaliza su informe la Gerencia de Energía Eléctrica, considerando que es probable que las descargas atmosféricas hayan sido la causa de los daños, no se puede descartar la posibilidad de que las incidencias mencionadas también hayan contribuido a su producción. El hecho de que existan otros reclamos similares sugiere que hubo anormalidades en la red de distribución, lo que refuerza la necesidad de considerar todas las posibles causas y no atribuir la responsabilidad a un solo factor. Debido a la duda y la falta de claridad en la documentación y la información proporcionada, es fundamental aplicar el principio de 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 presente caso, y atendiendo a las circunstancias particulares, así como a las pruebas obrantes en el expediente y a las manifestaciones de perjuicio realizadas por la usuaria, se evidencia una discrepancia en la valoración de los elementos del caso. Tal divergencia genera una duda razonable en perjuicio de la usuaria, la cual debe ser resuelta conforme al principio **in dubio pro usuario**, de acuerdo con los principios jurídicos vigentes aplicables 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 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 de acuerdo al informe técnico producido por la Gerencia de Energía Eléctrica (IF TEC 267 - GEE N° 310 – 2025), se constataron en primer lugar, la verificación de incidencias (Caso N° 287861 y 287868); además de reclamos similares en el ámbito de la misma red de baja tensión (Centro de Transformación SA1402 y en el Distribuidor PM16 Santa Lucia) y que, fueron reconocidos por la Distribuidora. A eso debe sumarse, que la usuaria acompañó documentación técnica y presupuestos de reparación sobre los artefactos dañados.

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. Cristina Elizabeth Aragón, 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 Phillips 42” PFL 5008 serie 8357, un (1) estabilizador marca Faeta modelo 33 blanco y un (1) freezer De Luxe de 299l, 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. Cristina Elizabeth Aragón, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65460/2025 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) TV Phillips 42" PFL 5008 serie 8357, un (1) estabilizador marca Faeta modelo 33 blanco y un (1) freezer De Luxe de 299l, 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° 1335 - 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