Salta, 28 JUL 2021

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº** 0119/21

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador Nº 267- 51551/2021, caratulado: "PAZ WALTER FABIAN s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 23/2021, y;

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 394025, efectuado en fecha 01/12/2020 ante EDESA S.A., por el Sr. Paz Walter Fabian, correspondiente al NIS 5097094, con domicilio en calle Hipólito Yrigoyen N° 980, B° Centro, de la localidad de El Quebrachal. Manifiesta reclamo por daños a una Heladera no Frost Marca Whirpool y un Lavarropas Marca Drean gold blue 10.6. Expresa que, en fecha 04/11/2020 aproximadamente a hs 22:30 hs., un corte intempestivo de energía provoco daños en los artefactos declarados. Continúa expresando que, la reparación de los mismos tiene un alto costo y al ser equipos con plaquetas electrónicas, se produjo el deterioro de las mismas, por lo que solicita la reposición de los artefactos, manifestado que realizara también el reclamo ante las oficinas del ENRESP (fs. 05).

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC: 206/2021 (fs.07,08) en fecha 08/01/2021, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **JA0070**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **QU12 DISTRIBUIDOR PUEBLO EL QUEBRACHAL.** Asimismo informa que, tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el suministro de energía eléctrica. Se realizo una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en la fecha y horario declarados, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten el suministro. Es decir, en las redes de distribución de

energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. En ese sentido, informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **JA0070**, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **QU12 Distribuidor Pueblo El Quebrachal**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños a artefactos. Por lo que 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 ajenas a EDESA S.A. Por todo lo expresado, EDESA S.A. concluye 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 a fs. 10 rola Disconformidad presentada por el usuario, ante la respuesta otorgada por la Distribuidora.

Que mediante nota DSCE: Nº 103/2021, a fs. 11, 12,13, de fecha 28/01/2021, EDESA S.A. eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Agrega en su nota de respuesta que, en el Centro de Transformaciones abastece a otros 69 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 alguno de los restantes clientes, por lo que considera se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora. Continúa aclarando que, al tratarse de un suministro trifásico, pueden producirse sobretensiones en circuitos monofásicos de la instalación interna, en el caso de que se produzcan fallas en la conexión del neutro en dicha instalación, debido a que una apertura o falso contacto del neutro provoca fluctuaciones, sobretensión y/o baja tensión sobre las fases, hecho que puede producir daños con alcances de carácter general. Continúa expresando que EDESA S.A, no tiene injerencia alguna en la instalación eléctrica interna siendo su estado y mantenimiento responsabilidad de los usuarios.

Que la Distribuidora extiende su misiva en referencia a la situación de que, por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 01/12/2020 , en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original de reparación del

artefacto y/o instalación dañada, del que surja detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora; siendo el usuario informado de los mismos al momento de que se le informa el número de reclamo, adjuntando dicho Reglamento. Por lo que considera que, el usuario no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños y un diagnostico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo, destacando que dicho requisito esta resaltado en la Declaración jurada de fecha 01/12/2020. Entendiendo por ello que, no existen elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado. Finaliza la misiva, expresando que debido a que el reclamo se formalizo en fecha 29/11/2020, es decir con posterioridad a los 10 días de ocurrido el supuesto hecho dañoso, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecido en la Resolución 913/15 art. 5 inc. 1.a), atento a que cesa la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado y a que no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora.

Que a fs. 14, en fecha 28/04/2021 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de un primer análisis remite nota al usuario advirtiendo que, por parte del mismo no fueron completados la totalidad de los requisitos establecidos en el art. 5.3 inc. c) de Res. Ente Reg. 913/15, necesarios para la tramitación de un reclamo por daños de instalaciones/artefactos, por lo que solicita a que en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la presente proceda a remitir al Organismo informe y/o presupuesto y/o factura del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada del que surja detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por EDESA S.A. Finaliza informando que en el caso de no recibir la mencionada documentación, se procederá a resolver las actuaciones con los elementos obrantes en el expediente.

Que a fs. 15,16,17 rola informe técnico y facturas aportadas por el usuario.

Que a fs. 18 retoma la intervención en las actuaciones la Gerencia Eléctrica del ENRESP, y concluye que de acuerdo al informe técnico aportado por el usuario se determinó que las fallas en los equipos electrónicos (sensibles) se produjeron por motivo las variaciones de tensión en el suministro reclamante. En consecuencia, a pesar de que no se hayan registrado incidencias permanentes sobre

las instalaciones desde la cual se alimenta este suministro, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de la tensión producidas por fallas transitorias de corta duración o por la conexión/ desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red. Finaliza expresando que se debe tener por probada la relación causa - efecto entre el servicio de energía eléctrica prestado por la Distribuidora y los daños denunciados.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones y 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 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 su parte los **Art. 1, 2,3 y 5 de Resolución Ente Reglador N° 913/15**, establece los requisitos para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios.

Que del examen del expediente surge en primer lugar que, una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto, permite concluir 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 siendo ello así, no debe perderse de vista a este respecto: I) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 3.1 y 3.2, más los previstos en el artículo 5.3; II) que es una obligación de la prestadora ir dándole curso a estos reclamos, aún en el caso de que esas presentaciones de los usuarios adolecieran de algún requisito; III) que frente a esta última situación, la propia normativa impone la obligación expresa para la prestadora de "exigírsele por medio fehaciente que sean completados en el plazo de cinco días de

notificados" (cfr. art. 3.3.); IV) que para el cumplimiento cabal de la obligación antes mencionada, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la prestadora, ya que sólo así podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por el usuario, notificándolo a tales efectos.

Que ahora bien, tramitado un expediente ante este Organismo sin advertirse el cumplimiento de esa obligación a cargo de la Prestadora y frente a la disconformidad planteada por el usuario, corresponde en esta etapa revisora subsanar dicha omisión con una notificación fehaciente al usuario para que complete los requisitos ausentes en su reclamo, ello a los fines de restablecer el imperio de la juridicidad y asegurar la validez del debido procedimiento que rige en el asunto. Una vez vencido el plazo de 5 cinco días otorgado, recién entonces debe continuarse con la tramitación del expediente, realizándose el Informe Técnico y el Dictamen Jurídico correspondiente, sobre la base de los antecedentes que obren agregados al mismo.

Que en el caso de marras, se advierte que la Distribuidora no extremó las medidas al momento de notificar al Usuario y manifestarle de manera clara, precisa y veraz todos los requisitos establecidos por el régimen legal necesarios para la interpelación del reclamo por daño de artefactos, siendo esto una vulneración a la garantía del debido procedimiento para este tipo de actuaciones, razón por la cual la Gerencia de Energía Eléctrica procedió a notificar al usuario en tal sentido.

Que por otro lado y continuando con el análisis del presente caso se observa en segundo lugar que, el documento aportado a fs. 16 por el reclamante, correspondiente a la Heladera Marca Whirlpool por el monto que asciende a la suma de **$12.071,92** (pesos doce mil setenta y uno con noventa y dos) no coincide en su fecha de emisión **(19/10/2020)** con el acontecimiento del hecho reclamado y declarado por el cliente obrante a fs. 05 **(04/11/2020)**, lo cual resulta determinante para su exclusión del presente tratamiento. En tercer lugar, surge del informe técnico realizado por el Ingeniero Electricista Sr. Santillán José Miguel, realizado en fecha **14/12/2020**, que los daños ocasionados al lavarropas Marca Drean gold blue 10.6 se produjeron por oscilaciones bruscas de tensión, habiendo producido la destrucción del termistor de la plaqueta y el blocapuertas; hechos que no fueron desvirtuados por la Prestadora y es por ello que, si bien en el caso no se verificaron incidencias ni otros reclamos, afirma la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP que, el daño se produjo por motivo de las variaciones de tensión en el suministro reclamante.

Que teniendo en cuenta las circunstancias y pruebas surgidas del expediente, todo lo expuesto nos lleva a concluir que existe 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 citados, 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 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 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 que, EDESA S.A solo se limita a enunciar en referencia a la documentación a presentar que, dicho requisito se encuentra resaltado en la declaración jurada de fecha 01/12/2020, adjuntando asimismo el reglamento procedimental al momento de informársele el número de reclamo al usuario, sin acercar probanzas concluyentes que la eximan de su 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. Es así que, 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 efecto, no resulta suficiente como sucede en el presente caso que EDESA S.A. se limite a manifestar genéricamente que la inexistencia de Incidencias en el sistema de registros de incidencias y en el centro de atención telefónica por parte del resto de los usuarios alimentados, exteriorizan la falta de causalidad sobre el acontecimiento reclamado, sobre todo teniendo en cuenta que como lo indica el informe técnico aportado por el reclamante que los daños se ocasionaron por variaciones de tensión en el suministro. Es por ello que es necesario en estos supuestos un obrar diligente por parte de la Distribuidora en orden al descubrimiento de la verdad real; y es la misma la que debe en su propio interés y beneficio acreditar su falta de responsabilidad, aportando elementos técnicos que desvirtúen lo aquí expresado.

Que en virtud de ello, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base al informe emitido por la Gerencia de Energía

Eléctrica, y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. PAZ WALTER FABIAN, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre el Lavarropas Marca Drean gold blue 10.6 descripto a fs. 05, 17 , por el monto ascendiente a la suma de $ 9.000 (pesos nueve mil), ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, 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 el reclamante con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa 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.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 6.835, y sus normas complementarias; 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 PARCIALMENTE** a la disconformidad planteada por el usuario, Sr. PAZ WALTER FABIAN, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 51551/2021, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2°: ORDENAR** a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición del artefacto dañado correspondiente a un Lavarropas Marca Drean gold blue 10.6 (fs. 05, 17), por el monto ascendiente a la suma de $ 9.000 (pesos nueve mil), 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 con más intereses, contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa 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, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS