Salta, 25 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00601/22

VISTO:

El expediente Nº 267-53856/2021, caratulado: "AGUAS DEL NORTE-COSAYSA. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 15/2022, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 407561, efectuado el día 18/08/2021 ante EDESA S.A., por la empresa COMPAÑÍA SALTEÑA DE AGUA Y SANEAMIENTO, NIS 5219784 de la localidad de Salvador Mazza, quien manifiesta que entre los días 07 y 08/07/2021, por cortes reiterados y subas y bajas de tensión se dañó una bomba sumergible MOD 645/20 Motorarg de 20HP (fs. 01/05).

Que en su presentación, los reclamantes informan que la bomba en cuestión queda fuera de servicio por presentar fallas en el motor eléctrico, menciona que hicieron reclamos el día 07 de julio por falla de suministro eléctrico. Advierte que el equipo instalado data del 13 de agosto del 2020, indicando que su vida útil fue de menos de un año. Asimismo informa que en fecha 07/07/20 realizaron varios reclamos por problemas en el suministro eléctrico en el NIS de referencia y en otros suministros. Dice que se verificó que durante los días previos a la salida de servicio de la electrobomba se presentaron varias fallas en el suministro de energía eléctrica en dicha localidad, ocasionando oscilaciones en tensión, cortes de energía y baja tensión, en los distintos suministros que tiene COSAYSA.

Que EDESA S.A. responde el reclamo Nº 407561(5219784) y 407563(5077184), mediantenota DSC: 7247/21, (fs.07/10) de fecha 27/09/2021, informan que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA5304, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PQ22 Salida a Salvador Mazza.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada por el usuario se registran dos reclamos telefónicos Nº 1807297, ingresados a las 12:07 horas cerrándose a las 12:57 horas, el motivo consignado en el mismo fue: "*sin luz*"; reclamo nº1807363 ingresado a las 14.52 horas cerrándose a las 15.10 horas.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias constándose que en la fecha 07/07/2021 se produjeron dos cortes de Energía, registrado como, Incidencia: Nº230713 desde las 12:46 horas hasta las 13:55 horas e Incidencia: Nº230716 desde las 14:47 horas hasta las 20:25 horas. Estos cortes se debieron a maniobras de apertura y cierre manual en el interruptor de arranque del Distribuidor, maniobras necesarias para realizar un corte por mantenimiento de urgencia. Menciona que en este tipo de incidencias se accionan los elementos de maniobras tripolares diseñados para operar con carga. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños a artefactos eléctricos en condiciones normales de vida útil.

Que ampliando la información anterior, la Empresa manifiesta que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Trasformación TA5304 no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor PQ22 Salida a Salvador Mazza. Agrega que es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos, originadas en sus sistemas de distribución de energía eléctrica, como consecuencia de la incidencia mencionada. Destaca que en base al informe aportado por su servicio técnico no se pudo observar que los artefactos hayan sufrido daños atribuibles al hecho reclamado, razón por la cual queda plasmado una vez más, que las fallas producidas en dichos artefactos eléctricos y/o electrónicos, no fueron un factor desencadenante del perjuicio invocado.

Que la distribuidora considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio presentado por ellos, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA. Por tal motivo, dice no ser factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados 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 virtud de dicha nota, el usuario presenta su disconformidad en fecha 06/10/2021 (fs. 11/20), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados. Agrega factura de los gastos realizados. Pone a disposición las instalaciones para una eventual inspección. Hace referencia la calidad del suministro eléctrico, dice que la localidad de Salvador Mazza se vio afectada con anterioridad a la fecha de salida del servicio de la electrobomba del 08/07/2021, con problemas en la calidad el suministro eléctrico que provocaron: oscilaciones de tensión, sobretensión, baja de tensión, esto debido a la falla en el reconector de media tensión que se presentó en esa oportunidad el que está ubicado en el paraje Agua Blanca en las inmediaciones de la intersección de las rutas nacionales 34 y ruta provincial 54. Adjunta listados de reclamos generados en esa oportunidad, que provocaron incidencias en el suministro los días 03,04,05,06 y 07 de julio del 2021, hasta que pudieron localizar el lugar en donde se encontraba el interruptor que generaba las incidencias. Menciona que las fallas en el equipo de media tensión que generaron las oscilaciones de tensión afectaron directamente la vida útil de los equipos sumergibles instalados en la localidad de Salvador Mazza, afectando también la vida útil de las aislaciones de los motores, provocando esfuerzos electrodinámicos excesivos, calentamiento de efecto termino y evento transitorios en corrientes y tensión que afectan directamente la vida útil de los motores eléctricos.

Que continúa diciendo que si bien el motor del pozo de gendarmería no salió de servicio vio reducida su vida útil por los eventos mencionados que generan el deterioro progresivo de los materiales del motor eléctrico. Dice que los nuevos cortes que se generaron en el día 07/07/2021 y que se adjunta planilla anexa, en donde figuran varios en el transcurso del día. A lo expuesto debe sumarse los eventos que generan las maniobras en media tensión a la que hace mención en nota del 27/09/2021 en la cual confirma que se registraron cortes de energía el 07/07/2021 y que se debieron a maniobras de apertura y cierre manual en el interruptor de arranque del Distribuidor por cortes mantenimiento de urgencia.

Que así también agrega, que dependiendo del nivel de tecnología del interruptor con el cual se efectúan las maniobras y del equipamiento instalado en las líneas, los transitorios al desconectar y conectar, existen y se pueden reducir; pero los efectos transitorios existen y son atenuados peor no eliminados en su totalidad.

Que mediante notas DSCE: 1143/2021, (fs. 21) la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dada al usuario e insiste en su afirmación respecto a que en ese tipo de incidencia se accionan los elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga. Ni en la apertura, ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños a los artefactos eléctricos en condiciones normales de vida útil.

Que destaca que el centro de transformación mencionado, abastece a otros 36 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 usuarios. Considera que se trata de un caso aislado sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daos reclamados estar relacionados con causales ajenas a EDESA SA.

Que menciona que no fueron completados por parte de la usuaria, dentro del plazo estipulado en el 3.3 de la resol 913/15(05cinco días de notificado) los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 20/08/2021-con acuse de recepción el mismo día-, 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 el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por esta distribuidora. Esto según lo establecido en el reglamento procedimental para el tratamiento de reclamos, resolución ENRESP 913/15. El usuario toma conocimiento de los mismos al momento que se le informa el número de reclamo adjuntando dicho reglamento. Recién al interponer su nota de disconformidad en fecha 06/10/2021 presento documentos en carácter de factura de compra y reemplazo de una electrobomba sumergible modelo S6-RF/25HP, marca Motorag (factura A nº 03-013 y factura B nº022-4866). Entiende que de ninguna de ellas surge el detalle técnico brindado por esta Distribuidora. No siendo en consecuencia idónea para demostrar o respaldar una atribución de responsabilidad de EDESA S.A por el hecho denunciado. Por lo que consideramos que el usuario no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, un diagnóstico 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 20/08/2021. Entiende que no hay

elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que continua diciendo sin reconocer hechos ni derechos, el día 23/08/2021 la distribuidora genero una orden de trabajo nº992 a los fines de realizar una constatación de la electrobomba. El día 25/08/20251 su técnico designado MyR Servicio de Refrigeración Industrial Informa la novedad de que la electrobomba aún se encontraba en el interior del pozo de agua- según lo manifestado por personal de COSAYSA- dificultando su verificación para determinar la presunta procedencia de falla.

Que asimismo agrega que en base al informe aportado por su servicio técnico no se pudo determinar que la Electrobomba Sumergible modelo 645/20 marca Motorarg de 20 HP haya sufrido daños atribuibles al hecho reclamado por una posible deficiencia en el suministro eléctrico. Adjunta informe técnico y orden de trabajo firmado en conformidad (fs. 26/40).

Que por otro lado niega todo y cada uno de sus términos manifestados por el usuario en su misiva de disconformidad en relación a "...se provocaron incidencias en el suministro eléctrico los días 01-02-03-04-05-06..."ya que como mencionó anteriormente, solamente se registraron dos cortes de energía en fecha 07/07/2021. También niega lo dicho por el usuario en cuanto a "...el mismo presenta una vida útil inferior a un año...", ya que la misma no pudo ser comprobada fehacientemente debido a la escaza documentación presentada por el usuario como así también por la falta de acceso al equipo en el momento de la visita al domicilio.

Que 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 fojas 41 la Gerencia de Energía Eléctrica remite nota dirigida a COSAYSA, a los fines que en el plazo de 05(cinco) días envié informe y/o presupuesto y/o factura de 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 EDESA SA.

Que a fs. 42/47 la gerencia eléctrica remite documento presentado por EL USUARIO en carácter de informe técnico, a los fines que en el plazo de cinco(05) días hábiles contados a partir de la recepción, de la misma, para emitir el correspondiente descargo.

Que a fs. 61/62, rola informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo. En primer lugar procede a verificar que el suministro perteneciente al accionante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Empresa. Así también realiza las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias nº 23037 y nº 2307716 en donde si bien se produjeron maniobras de apertura y cierre manual en el interruptor de arranque del distribuidor, se podrían haber producido variaciones de tensión, capaz de producir daño a algunos de los suministros atendidos por dicha red.

Que a renglón seguido se refiere al informe técnico presentado por el usuario en donde describe todos los elementos de protección del tablero de comando de la electrobomba, como también el estado que se encontraba la misma, destacando que el bobinado se encontraba con muy baja aislación entre los cables del motor y cascara del mismo (una bibona cortada), mecánicamente el motor presenta juego axial normal y rotor gira suavemente sobre su eje. Así mismo mencionan que ante las reiteradas fallas en el sistema de distribución eléctrico, se produjo deterioro de las instalaciones de los motores trifásicos, por lo que los eventos transitorios en corriente y tensión repetidos en el tiempo, afectaría la vida útil de los mencionados motores.

Que atento a lo anterior, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que no habiendo proporcionado la distribuidora pruebas en contrario en su descargo, debe tenerse por probado la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de esta y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el art. 3 inciso e) del régimen de suministro.

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 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 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 es 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 dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y a las manifestaciones de daño expresadas por el usuario, 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 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 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 el caso de marras, 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, 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 al reconocimiento de los gastos detallados a fs. 12 y 19/20 de estos autos, por un total de $ 306.090,65 (Pesos trescientos seis mil noventa con 65/100) actualizados a la fecha de pago efectivo, a la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente.

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 AGUAS DEL NORTE-COSAYSA, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-53856/2021 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA SA el reintegro de $ 306.090,65 (Pesos trescientos seis mil noventa con 65/100) actualizados a la fecha de pago efectivo, a 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 EDESA SA 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.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS