Salta, 16 MAY 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00711/22

VISTO:

El expediente Nº 267-54707/2022, caratulado: TAYAGUI OMAR BENJAMIN. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº18/2022, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 4412825, efectuado el día 13/12/2021 ante EDESA S.A., por la empresa el Sr. Tayagüi, Omar Benjamín, NIS 362261, Salta, quien manifiesta que entre el días 29/10/2021, por variables negativas en la tensión durante el periodos de estos últimos meses donde hubo muchos cambios. Menciona que en los reclamos especifica detalladamente problemas de baja tensión y en esos meses se quemaron focos por lo que realizo numerosas llamadas. Menciona que el último viernes de del mes de octubre un foco, un televisor y una notebook con la que trabajaba de manera remota se dañaron (fs. 08/13).

Que a fs. 13 rola nota enviada por la Distribuidora al usuario, informando de los requisitos que deberá cumplimentar para proceder conforme con el "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Res. ENRESP 913/15).

Que EDESA S.A. responde el reclamo del usuario mediante nota DSC: 10618/21, (fs.21/22) de fecha 23/12/2021, informándole que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3234, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PM16 Distribuidor Santa Lucia.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada por el usuario se registró un reclamo telefónico Nº 1832970, ingresado a las 10:39 horas, comunicando el motivo Baja Tensión. Con tarea Nº76390101, menciona que sus

operarios se apersonaron al domicilio, verificando servicio normal con problema interno, cerrándose a las 11:49 horas.

Que se realizó verificación en el sistema informático de indecencias, constatándose que no se registraron incidencias ocurridas en la fecha y horario indicado, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del centro de transformación o del distribuidor ya mencionado. No se registran recierres en línea de alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en la redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurriendo fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que ampliando la información anterior, la Empresa manifiesta que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Trasformación SA3234 no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor PM16 Distribuidor Santa Lucia. Agrega que es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. 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 mediante nota DSC 10620/21 la Distribuidora informa al usuario que el reclamo de referencia fue analizado tramitado y sustanciado en tiempo y en forma en conformidad con lo normado por el Reglamento Procedimental para Tratamientos de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía. Menciona que en fecha 16/12/2021, enviarían a su técnico Mauricio Gil, para la revisión de un Televisor marca Audunac 21" y una Notebook HP Pavilion G4,

para proceder a su verificación y de corresponder, realizar el correspondiente reconocimiento, tal como lo establece l Art. 5 de la Resol. ENRESP 913/15.

Que continúa diciendo, que su Servicio Técnico con orden de trabajo Nº1305, realizó el diagnóstico del TV marca Audinac 21", quien comunico que "no presenta daños eléctricos por sobre tensión o variaciones de la tensión de entrada 220v" "presenta la pantalla quebrada, teclado mal instalado, le faltan tornillos en el marco de la pantalla y en carcasa principal, está mal armada, con intentos de reparación previo", por tal motivo, dichos daños son totalmente ajenos a la Distribuidora, al no existir relación causal entre el daño constatado y la prestación de esta, por lo tanto no corresponde reparación (fs. 31/37).

Que la Distribuidora considera que queda evidenciado, que el presunto daño que presentan los artefactos en materia, no fueron originados por una eventual anomalía en el suministro eléctrico.

Que manifiesta, que no resulta factible la reparación de dichos artefactos reclamados. En consecuencia rechaza el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición de los artefactos en cuestión en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión (fs. 01/05).

Que en virtud de dicha nota, el usuario presenta su disconformidad en fecha 27/01/2022 (fs. 11/20), ante este organismo, donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados. Agrega que los técnicos de la Distribuidora asistieron a su domicilio para cerciorarse sobre las fallas en el servicio, confirmando y cambiando al final de la línea para resolver el problema, sin éxito, incluso con dos visitas. Menciona que el servicio técnico de la empresa no quiso llevarse la notebook, excusándose con motivos irrelevantes. Dice que el televisor regreso sin un diagnóstico y sin informe o respuesta alguna. Refiere que los técnicos de la Distribuidora se excusaron diciendo que "al encontrarme al final de la línea iba a seguir teniendo los mismo problemas a menos que la empresa los solucione", le sugirieron colocar un estabilizador de tensión en el tablero.

Que mediante notas DSCE: 124/2022, (fs. 38/42) la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dada al usuario.

Que menciona, sin reconocer hechos ni derechos, en fecha 14/12/2021 generaron orden de trabajo Nº1305 a su servicio técnico para la revisación de los artefactos en cuestión y en caso de corresponder, realizar la reparación. Dice que ello fue informado mediante correo electrónico en fecha 16/12/2021, en la que se le indico que Edesa daría tratamiento a su reclamos por daños. Aclara que ello no implicó reconocimiento por parte de EDESA si no que fue, en cumplimiento al artículo 5.1 a) de la Resolución 913/15.

Que a renglón seguido, reitera lo manifestado por el servicio técnico en el informe emitido por el ingeniero Mario Mauricio Gil. Por lo que la Distribuidora considero que no existía relación causal entre el daño constatado y la prestación de la Distribuidora, no correspondiendo la reparación por parte de EDESA.

Que por otro lado, niega lo manifestado en el presupuesto presentado por el usuario en relación a: "...televisor mal incluso fly back, falla producida por elevación y baja tensión." Dice que, como se mencionó en el informe de su servicio técnico, "el artefacto no presenta daño en la fuente. La etapa de alta, fly back presenta fallas debido a horas de uso, esta falla origina un alto consumo de corriente en esta etapa en la cual daña el fusible de entrada a la fuente".

Que respecto al informe técnico de la notebook HP Pavilon que presentó el usuario, su técnico no procedió a realizar el diagnóstico de la misma debido al mal estado en el que se encontraba el artefacto al momento de la inspección. Por lo cual rechaza el pedido resarcitorio y niega que la Distribuidora deba hacerse cargo, en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión, de los gastos de un TV. Smart marca AUDINAC modelos A-710, solicitando el rechazo de las eventuales quejas que pudiera plantear el usuario y que se tome razón de lo manifestado por EDESA para futuras situaciones o reclamaciones en igual sentido. Ello a los efectos de evitar defraudaciones que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daño. Resolución 913/15.

Que a fs. 51 y vta., rola informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo en el que destaca, que se constató en la base de datos de esta gerencia, que tanto en la fecha y hora especificada en el reclamo, no se tiene información acerca de incidencias ocurridas en las instalaciones que alimentan el suministro de la reclamante (fs. 47,48 y 48). Menciona que el usuario presento oportunamente el

informe técnico del artefacto dañado, donde hace mención que dicho daño se produjo como consecuencia de una suba de tensión ocurrida en su domicilio (fs.16 y 17).

Que esta gerencia, procedió a verificar en la base de datos, constatándose que a través de una tarea asignada por la Distribuidora, la misma con personal técnico se apersonó al domicilio del usuario, verificando que tal suministro eléctrico tenía valores de tensión de alrededor de 205 voltios, como así lo funda la planilla adjunta fs. 50. Con ello, se verifico que dichos Valores se encuentran fuera de la banda establecida en redes de Baja Tensión (+- 7%) Como así lo establece el contrato de Concesión en el Anexo II Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Producto Técnico etapa 2.

Que en consecuencia, a pesar de que no haya registrado incidencias permanentes sobre instalaciones desde la cual se alimenta ese suministro, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de tensión, producidas por falla transitoria de corta duración o por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que atento a lo anterior, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que no habiendo proporcionado la distribuidora pruebas en contrario en su descargo y teniendo en cuenta la documentación aportada por el reclamante 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 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.

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 a la reparación y/o reposición de un Televisor marca "Audunac21" y una "Notebook HP Pavilion G4", 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 mismo.

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 TAYAGUI OMAR BENJAMIN, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-54707/2022 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA SA la reparación y/o reposición de un Televisor marca "Audinac21" y una "Notebook HP Pavilion G4", o en su caso, si el Usuario ya lo hubiera reparado, proceda al reintegro de los importes abonados por el mismo; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: 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.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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