Salta, 16 MAY 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00710/22

VISTO:

El expediente Nº 267-54864/2022, caratulado: "SALDAÑO, Rita Teresita. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 18/2022, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº414139, efectuado el día 18/01/2022 ante EDESA S.A., por la Sra. Rita Teresita Saldaño, con domicilio en Segundo Sombra Nº792 Bº Los Constituyentes, de la localidad de Oran, quien manifiesta que el día 11/01/2022 entre las 12:35 a 12:40 horas aproximadamente se le daño es su domicilio un televisor Samsung LED de 49" modelo UN49K5500AAGC28. (fs. 01/03).

Que EDESA S.A. mediante nota DSC583/22 de fecha 31/01/2022, responde al reclamo presentado por la Usuaria, informando que su suministro se alimenta de la red de baja tensión del centro de transformación OA0434 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON15 Distribuidor Nuevo Matadero.

Que continúa su respuesta diciendo que, en fecha indicada por la Usuaria, no se registra reclamo alguno en el centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía.

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, 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 asimismo, la Distribuidora menciona que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0434 no se registran otros reclamos por daños, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor ON15 Distribuidor Nuevo Matadero. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos.

Que la Distribuidora considero que el reclamo formulado constituye un caso aislado, sin relación con el servicio que presta y que el daño reclamado puede estar relacionado con otras causales, ajenas a EDESA S.A.

Que por todo lo expresado, 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 la Usuaria interpone su disconformidad en fechas 07/02/2022 (fs.07/08), rechazando la respuesta dada por la Distribuidora. El accionante menciona que procedió conforme Reglamento 913/15, dejando a disposición los artefactos para que la prestadora verifique los daños, sin respuesta por parte de la prestadora.

Que mediante nota DSCE 94/22, (fs.25/31), la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dadas a la Usuaria.

Que reitera, en la fecha indicada por la usuaria no se registraron reclamos en su centro de Atención telefónico (call center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en sus suministros de energía eléctrica.

Que realizó la verificación del sistema informático de incidencias, constatándose que no se registraron incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del centro de transformación o del distribuidor ya mencionados. No registran recierres en la línea de alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten sus 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.

Que informa, que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0434, no se registraron otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor ON15 Distribuidor Nuevo Matadero. Dice que es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños de artefactos. Destaca que en el centro de transformación mencionado, abastece a otros 276 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 usuarios (Resolución 791/15).

Que por lo expuesto, considera que se trata de una caso aislado sin relación con el servicio prestado por la distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados a causales ajenas a EDESA SA.

Que se refiere a la documentación presentada por parte de la usuaria, vale aclarar que no resulta idóneo para sustentar el daño denunciado ya que el mismo simplemente detalla "equipo Samsusng 49"led; falla: con audio sin imagen. Es decir que dicho informe deja entrever que el equipo en materia enciende con normalidad, con presunto daño en pantalla.

Que puntualiza, que ante sobretensiones en el suministro de energía eléctrica que supere determinados valores, identificablemente hubiese originado daños en componentes de la fuente de alimentación, la cual está compuesta de dispositivos semiconductores que son sensibles a las sobretensiones, tales como diodos rectificadores o puentes de diodos, además de capacitadores (filtros) y transformador con un determinado valor de tensión admisible. No es técnicamente posible que ante una sobre tensión en el suministro de energía, la misma afecte a componentes del circuito interno, sin dañar componentes de la fuente de alimentación. Menciona que de dicho documento no surge el detalle técnico del daño reclamando y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, en consecuencia indica que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la resolución 913/15 art. 5)1.a Dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos,

atento a que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP714/15).

Que concluye su nota manifestando que, no es 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 a fs. 12, la Gerencia de Energía Eléctrica remite nota dirigida a la Sra. SALDAÑO RITA TERESITA, 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. 14 la Gerencia Eléctrica remite documento presentado por la Usuaria 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 la Distribuidora responde mediante nota DSCE165/22 de fecha 10/03/2022, en la cual menciona que la documentación presentada por la Usuaria, lo hizo con posterioridad al descargo realizado por la Distribuidora, efectuando oportunamente un exhaustivo análisis incluyendo la documentación exhibida por la Usuaria, considerando que dicho reclamo fue oportuno y satisfactoriamente tratado administrativamente. Por lo cual, considera haber actuado conforme a lo establecido en la normativa vigente, ratificando la nota DSCE94/22, considerando que no es factible un nuevo análisis, solicitando se rechace, al no verificarse incumplimiento por parte de EDESA S.A a la normativa vigente.

Que a fojas 19/20, la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo, tomando la intervención que le corresponde, verifica que el suministro perteneciente a la usuaria, se alimenta del centro de transformación OA0434, el cual se alimenta a la vez de la red de media tensión del distribuidor ON15 Distribuidor Nuevo Matadero.

Que en cuanto a los centros de transformación, para la fecha denunciada 11/02/2022, se ratifica la ausencia de anomalías con afectación al suministro de la usuaria (fs.18).

Que hace referencia al informe técnico presentado, en el cual el daño se produce por una sobretensión, afectando la fuente de alimentación, es decir provocando anomalías en la etapa primaria y secundaria del artefacto (entrada 220voltios).

Que asimismo, aunque no se registraron incidencias, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de tensión originadas en fallas transitorias de corta duración o bien por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que continúa su informé diciendo que, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo y teniendo en cuenta la documentación aportada por la Usuaria, debe tenerse por probada 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 alcances previstos en el artículo 3º 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 la 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.

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 del Samsung LED de 49" modelo UN49K5500AAGC28; o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo, 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 la Sra. Saldaño Rita Teresita, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-54864/2022 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA SA que en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición del Samsung LED de 49" modelo UN49K5500AAGC28; o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo; 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