Salta, 29 ENE 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00147/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60262023, caratulado: "TORRES, Ángel Luciano. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos."; el Acta de Directorio Nº 07/ 24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 674142, efectuado el día 06/10/2023 ante EDESA S.A., por la Sra. María Laura Accietto, con domicilio en Manzana 19, Lote Nº 6 del barrio Jardines de San Lorenzo (localidad de San Lorenzo Chico), quien manifiesta que el día 14/09/2023, debido a una suba de tensión, se produjo el daño de lava-secarropas de su propiedad. Adjunta el respectivo informe técnico (fs. 01/03).

Que EDESA S.A. responde a la reclamante mediante nota DSC: 9931/23, en fecha 19/10/2023 (fs.04/06), informando que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4445, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor LC11 Distribuidor La Ciénaga.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica por problemas técnicos en el suministro de la usuaria.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha informada por la reclamante, no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor que alimentan al NIS en cuestión y que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV por lo que concluye 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 factor de atribución.

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 factor de atribución.

Que a fs. 08, rola Disconformidad presentada por la usuaria a través de la cual insiste en su reclamo y solicita se revea su caso.

Que mediante nota DSCE 977/23, EDESA SA remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota DSC 9931/23 de respuesta a la usuaria, sin embargo informa que en la misma, por un error involuntario se comunicó la inexistencia de incidencias ocurridas en la fecha y horario denunciados cuando en realidad se constató que ese día se produjo un corte de energía, registrado como caso Nº 257946, desde las 8:03 hasta las 11:30 para efectuar Tareas Programadas por Renovación de Red Eléctrica.

Que agrega la Distribuidora que dicho corte se realizó operando sobre el interruptor de arranque del Distribuidor, tanto para la interrupción como para la normalización; aclara que el interruptor es un elemento de maniobra tripolar, diseñado para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito y que no se producen variaciones de tensión perjudiciales para artefactos, al realizarse las maniobras de apertura y cierre.

Que EDESA SA continúa su elevación, manifestando que la realización de ese corte programado fue autorizada por este Organismo siguiendo los procedimientos habituales y fue publicado en el periódico local El Tribuno el 12/09/2023, como lo exige el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Que párrafo aparte, informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4445, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, y que la misma situación de repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor LC11 Distribuidor La Ciénaga, hecho que la empresa considera un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, destaca que dicho Centro de Transformación, abastece a otros 35 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 clientes.

Que por todo lo expresado EDESA SA concluye que el reclamo incoado constituye un caso aislado sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que agrega, que a lo declarado debe sumarse la falta de certeza en cuanto a la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico y/o presupuesto, dado que el técnico expresa la causa como una probabilidad, que puede no estar vinculada con la calidad del producto técnico brindado por esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos-Resol. ENRESP N° 913/15.

Que finaliza su misiva, manifestando que debido a que el reclamo se formalizó con la presentación del día 06/10/2023; es decir, con posterioridad a los 10 días de ocurrido el supuesto daño, y no habiéndose registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de la referencia, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 913/15 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 y a que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP 714/15).

Que a fs. 18 toma la intervención que le es propia la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador y, luego de realizar un resumen de lo actuado, procede a adentrarse en el análisis del expediente.

Que en primer lugar procede a verificar que el suministro de la usuaria se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que continua su análisis refiriéndose a la incidencia en cuestión sobre la cual ratifica la misma fue autorizada por este Ente, siguiendo los procedimientos establecidos al efecto.

Que sostiene que debe considerarse como un elemento indicativo el hecho de que la incidencia en análisis no generó otros reclamos por daños de parte del resto de usuarios abastecidos por el mismo Centro de Transformación ni el Distribuidor que alimenta a dicho Centro.

Que esa Gerencia técnica manifiesta que, teniendo en cuenta que el corte de suministro existió, que la reclamante no precisa hora aproximada del incidente

eléctrico, que el informe técnico aportado hace mención a la probabilidad de que el daño pueda haberse originado en una suba de tensión, no puede concluirse con claridad respecto de la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador del mismo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Ente Regulador considera oportuno transcribir lo establecido en 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 no es posible pasar por alto que en el presente caso la Empresa admite perturbaciones en la red eléctrica en ocasión de realizar tareas programadas.

Que existe un informe técnico que da cuenta que la probable causa del daño responda a una suba de tensión.

Que existe una duda razonable que debe ser apreciada de conformidad a los principios jurídicos vigentes aplicables a la materia.

Que se plantea así una duda razonable 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, en contraposición a la situación anterior a la Ley 26.361 que establecía su aplicación en forma supletoria.

Que en tal inteligencia, las declaraciones, objetivos y funciones incorporados al marco legal no pueden entenderse sino como una declaración de deberes y reconocimiento de derechos, so pretexto de desnaturalizar esta categoría jurídica llamada Ley[1].

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 damnato", en: a) La apreciación de los hechos, desde la ejecución del contrato hasta la ejecución del contrato[2]; b) La aplicación del Derecho, a fin de dar el enfoque mas 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 mas fácil, mas cómodo o mas barato, atendiendo siempre a las circunstancias del caso y al desequilibrio de fuerzas que generan situaciones económicas o fácticas. (Flavio Ismael Lowenrosen, "Sentido, alcances y naturaleza de la figura de "In Dubio Pro Consumidor", www.eldial.com.ar).

Que siguiendo con esta línea de fundamentos, la Gerencia Jurídica considera que la Distribuidora no debe limitarse a realizar manifestaciones unilaterales, sino que precisamente –en su propio interés y beneficio- debe acreditar una conducta diligente, y en consecuencia, confirmar su falta de responsabilidad. En el presente, si bien

[1] Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Ediciones La Rocca, Capítulo del servicio público a cargo de Carlos A. ECHEVESTI, página 258.

EDESA S.A. informa que el suministro se vio afectado por una incidencia que respondió a un corte programado, ello no la exime, ante la duda, de realizar la correspondiente revisión del artefacto a los efectos de deslindar su responsabilidad, máxime si se cuenta con un informe técnico que describe como causa probable una suba de tensión.

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 (incidencia que produce una sobre tensión) se encuentran en su poder.

Que debe entenderse que es la Concesionaria quien se encuentra en mejores condiciones, por sus conocimientos técnicos y operativos sobre el servicio en particular, de acreditar y probar que los daños denunciados por un usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de ello, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica, y ante la posibilidad de que el daño pueda haberse producido por una suba de tensión, tal como surge del informe técnico aportado por la reclamante, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por ésta, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre el lava-secarropas y en su mérito se deberá **ORDENAR** A LA Distribuidora 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 la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo, más los intereses que pudieran corresponder.

Que zanjado el tema de fondo del caso que nos ocupa, corresponde analizar si el tratamiento dado al reclamo, se ajusta al plexo normativo antes enunciado.

Que al respecto, el artículo 42° de la Constitución Nacional establece: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz.....". Por otro lado el artículo 31° de la Constitución Provincial dispone: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...".

---

[2] Fe de errata: por error en la edición, entiéndase: en a) la apreciación de los hechos, desde las tratativas hasta la ejecución del contrato.

Que coincidentemente, el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "Información. Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización".

Que a su vez, el artículo 86°, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41°, inc. d), y 42° de la Ley 6.835, establecen el derecho que tiene la usuaria de recibir una información adecuada y veraz.

Que en este contexto, EDESA S.A., en su nota DSC 9931/23 informa a la reclamante sobre la ausencia de incidencias en el servicio, hecho que sumado a otros elementos le sirve de indicador para concluir que el daño en análisis sería un caso aislado que no guarda relación con el servicio a su cargo. Más tarde, y solo después de presentada la disconformidad, la empresa advierte el error en la información suministrada, error que de no mediar disconformidad hubiera pasado inadvertido. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de suministrar una correcta y fehaciente información.

Que por ello, y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la usuaria una respuesta certera y en consecuencia, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 de la Res. Ente Regulador 913/15 (hoy Res. ENRESP N° 1200/23) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1 que: "Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del presente Reglamento"; y en consecuencia, corresponde **APLICAR a la Distribuidora una sanción menor**, consistente en una multa a favor de la usuaria, de 500 kWh; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5329186 al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automáticoQue por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en la Ley N°

6.835, y sus normas complementarias; éste 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 al planteo de disconformidad formulado por la usuaria, Sra. Maria Laura Accietto, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60260/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición del artefacto dañado, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si ya hubieran sido reparados, proceda en el mismo plazo, al reintegro del importe abonado por la reclamante; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, por la mala información brindada a la reclamante, consistente en una multa a favor de la usuaria, de 500 kWh; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5329186 al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático

ARTÍCULO 4°: 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 5º: 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