Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00289/24

VISTO:

El expediente Nº 267-59062/2023 caratulado: LESCANO, Vanesa (Reclamante) / SEQUEIRA, Mario Rodolfo (Titular del Suministro). Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 13/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el Reclamo Nº 622504, formulado en fecha 31/03/2023, por la Sra. Vanesa Lescano, con domicilio en Manzana 1 B, casa N° 18, B° Gral. Güemes de la localidad de Las Lajitas, a través del cual solicita el reconocimiento del daño sufrido el día 29/03/2023, entre las 14:00 y las 18:00 horas, de un TV, marca LG de 43". (Fs. 01/02).

Que mediante correo electrónico de fecha 31/03/23, la Empresa comunica a la usuaria el alta del reclamo y le informa respecto de los requisitos a cumplimentar para su procedencia. Asimismo, aclara que la documentación a presentar debe incluir el detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados, su causa y la eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. (Fs. 06).

Que el 16/05/23, mediante nota DSC: 4453/2023 (fs.04/06), EDESA SA responde el reclamo en cuestión informando a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA0137, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor AP21 Distribuidor Saravia.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica de EDESA SA por problemas técnicos en el suministro ni tampoco incidencias –interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones de los Centros de Transformación y/o Distribución mencionados- ni recierres en líneas de Alta Tensión de 132 KV en el horario denunciado que afecten al suministro, es decir en las líneas de distribución de energía que alimentan el domicilio de la usuaria reclamante y concluye manifestando que no ocurrieron fallas en la fecha en cuestión que produzcan anomalías o sobretensiones susceptibles de causar daños en artefactos eléctricos.

Que la Distribuidora manifiesta que el presente, 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 SA.

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 en virtud de dicha nota, la usuaria interpone su disconformidad en fecha 19/05/23 (fs. 09).

Que mediante nota DSCE 487/2023 de fecha 30/05/23, EDESA SA remite al Ente Regulador los antecedentes del reclamo en análisis, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria y aclara que en el horario y día declarado por la reclamante se registra otro reclamo por daños de artefactos en la misma red de Baja Tensión del Centro de transformación que abastece a la reclamante pero que no se registran incidencias en el sistema de distribución de energía eléctrica, por lo que considera que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora.

Que a renglón seguido destaca que no fueron completados por parte de la reclamante los requisitos solicitados mediante correo electrónico de fecha 31/03/2023, los cuales son necesarios para dar cumplimiento a lo normado por la Res. Ente Regulador 913/15 en lo que respecta a la presentación del informe técnico y/o presupuesto y/o copia de factura de reparación del artefacto de donde surja el detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y la posible causa de la avería.

Que finaliza su elevación, aclarando que por la misma razón expuesta en el párrafo precedente, la cual constituye un requisito previo, no procedió a realizar la verificación del artefacto denunciado (art. 5.3 de la mencionada Resolución) y concluye su nota manifestando que por todo lo expresado no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados, debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil que se traducen en la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador del mismo.

Que a fojas 15/16, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en el que se advierte la falta de presentación de documentación técnica en la que describa el alcance de los daños del artefacto reclamado o un diagnostico que permita determinar las correspondientes responsabilidades.

Que tomando la intervención que le es propia, la Gerencia Jurídica del ENRESP, considera que en el presente caso resulta aplicable lo previsto en el **artículo. 3º, inciso e) del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A.,** el cual reza: "...**e) Resarcimiento por Daños**. El mismo establece que e*n 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 por otra parte, también debe tenerse en cuenta lo previsto en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (**Res. Ente Regulador Nº 913/15**) el cual en su art. 3º enumera ***los requisitos para la interposición de reclamos,*** poniendo expresamente en cabeza de la Distribuidora la obligación de notificar al usuario la necesidad de aportar todos los elementos probatorios que resulten indispensables para la resolución del problema, caso contrario debe notificar al reclamante, por medio fehaciente, tal requisito (art. 3.2 y 3.3).

Que del análisis de las actuaciones surge la falta de diligencia de la Empresa al momento del tratamiento del presente reclamo, toda vez que no debe perderse de vista lo expuesto en la Resolución ENRESP Nº 769/22 en el marco del Expediente Nº 267-55190/22, caratulado: *"ARTIGAS ANTONIO GUILLERMO - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"*, a través de la cual se ordenó a EDESA que debía ajustar su conducta futura al criterio sentado en dicho precedente, en el sentido que debía intimar fehacientemente –por 5 (cinco) días hábiles- a los usuarios a subsanar los requisitos faltantes de sus reclamos por daños de artefactos luego de un primer análisis por ella efectuado, acreditando en tal caso el

cumplimiento de dicho extremo en las actuaciones (ver artículo 3° de la mentada Resolución).

Que los fundamentos legales para resolver del modo en que se hizo, se encuentran transcriptos en los considerandos de dicha Resolución, y, en lo esencial, se corresponden a una sana exégesis integral del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales" (Resolución ENRESP Nº 913/15), que resulta ser la normativa aplicable para el caso, en línea con el bloque de legalidad en materia consumeril.

Que en efecto, se sostuvo en el precedente bajo análisis, que a tenor de dicha normativa, es que debían extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los reclamos contengan *todos* los requisitos establecidos por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos. Ese, y no otro, es el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones, tal como se expresó.

Que bien se dijo en aquella oportunidad, que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos legales establecidos. Asimismo, resulta cierto que la prestadora debe ir dándole curso a esos reclamos aún en el supuesto de que adolecieran de algún requisito, ya que esa misma normativa "también le impone a la prestadora la obligación expresa de exigir por medio fehaciente a los usuarios que esos requisitos faltantes sean completados en el plazo de cinco días de notificados", conforme a lo dispuesto en el artículo art. 2.3. del Reglamento en cuestión.

Que como fuera afirmado en ese precedente, para el cumplimiento cabal de la obligación mencionada en el párrafo anterior, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la prestadora, ya que sólo así se podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por el usuario, notificándolo a tales efectos. Se señaló en esa oportunidad, que una intimación de carácter general, hecha en un formulario que no especifica los requisitos *puntuales* que faltan en un reclamo, no puede ser considerada válidamente como cumplimiento a esa obligación a cargo de la prestadora. Cabe resaltar que, en el presente caso no obra en las actuaciones – ni siquiera- dicho formulario.

Que ahora bien, se advierte que en algunos expedientes sobre reclamo de daños que llegan a esta instancia revisora vía Disconformidad, EDESA ha dado cumplimiento a las pautas procedimentales ordenadas por este Organismo regulador en el citado precedente "Artigas". Sólo a modo de ejemplo, puede mencionarse la Nota agregada a fojas 3 del Expediente N° 267-58.358/2023 caratulado "ORTEGA, JOSÉ RICARDO/FARFÁN ANA ISABEL s/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS." (Con cargo de recepción del 04/01/2023), o la nota que rola a fs. 05 del expediente Nº 267/59184/2023. ("AGUIRRE RAYMUNDO CRISTOBAL s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A –DAÑO DE ARTEFACTOS") o la nota que rola también a fs. 05 del expediente Nº 267-59.065/2023 ("CORDOBA, NORMA DEL VALLE s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A-DAÑO DE ARTEFACTOS"), entre otros tantos en los cuales se acredita haber cursado a los usuarios una intimación específica, haciéndoles saber el requisito formal faltante en su reclamo y dándole un plazo de cinco días para subsanar su presentación.

Que la conducta desplegada en esos casos por la Distribuidora, resultó ajustada a Derecho y debiera ser la misma para todo tipo de situaciones de igual naturaleza; no como ha acontecido en estos autos donde la Prestadora quebrantó el orden jurídico establecido vulnerando el derecho del usuario de ser informado adecuadamente.

Que en tales condiciones, la inconducta de la Empresa consistente en incumplir la obligación legal a su cargo, -cotejando el reclamo presentado y omitiendo exigir luego al usuario que complete dicho reclamo con el requisito faltante del caso, a través de una nueva comunicación fehaciente-, no puede ser válidamente tolerada; de allí que se extremen las medidas para verificar el acatamiento a lo ya dispuesto en forma oportuna por este organismo regulador en esta materia, ello en aras de garantizar el debido procedimiento legal y la igualdad de trato que deben recibir los reclamantes por parte de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de distribución eléctrica. Téngase presente que la entidad de esa inconducta es tan relevante, que de no ser remediada podría herir de muerte al reclamo en esa etapa prematura del procedimiento, en la medida que la procedencia o improcedencia de los reclamos dependen del análisis que se haga a posteriori de esos requisitos, sumada a la valoración de otros elementos probatorios que se produzcan eventualmente en la causa.

Que en tales condiciones, la inconducta de la Empresa consistente en incumplir la obligación legal a su cargo, omitiendo informar al usuario que complete su reclamo con el requisito faltante, no puede ser válidamente tolerada. Téngase presente que la entidad de esa inconducta es tan relevante, que podría herir de muerte al reclamo en esa etapa prematura del procedimiento, en la medida que la procedencia o improcedencia de los reclamos dependen del análisis que se haga *a posteriori* de esos requisitos, sumada a la valoración de otros elementos probatorios que se produzcan eventualmente en la causa.

Que en el caso de autos, no resultó ajustado a derecho el procedimiento realizado por EDESA S.A. para llevarle **información clara y certera** al reclamante tal como correspondía legalmente hacerlo y en contravención además al precedente "Artigas", lo que configuró una inconducta que violenta el artículo 42 de la Constitución Nacional que 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, también infringe el artículo 31 de la Constitución Provincial que 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...*".

Que coincidentemente con lo anterior, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "***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*". 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 tienen los usuarios de recibir una información adecuada y veraz. Todas estas previsiones legales fueron violentadas en el caso.

Que a más de ello, **el Código Civil y Comercial de la Nación en su artículo.1.100** respecto de la *Información y Publicidad dirigida a los consumidores, reza: "...Información: El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada. La información debe ser gratuita para el consumidor. Proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.".*

Que como se advierte, en el caso bajo análisis, se verifica que EDESA omitió darle al reclamante el mismo tratamiento legal que le fuera dispensado a otros usuarios en idéntica situación fáctica y legal conforme a Derecho, lo que trajo consecuencias jurídicas perjudiciales para el usuario en el marco de esa relación de asimetría que vincula obligadamente a las partes, amén de que supuso un trato discriminatorio a su respecto, en violación a la normativa de rango constitucional y legal que lo tutela como usuario de un servicio público domiciliario

Que entiende la Gerencia Jurídica, como ya lo sostuvo en otros dictámenes, que la Distribuidora debe analizar los requisitos faltantes en cada reclamo e intimar puntualmente (en todos los casos) al usuario, otorgándole el plazo correspondiente para que el reclamante haga uso de su derecho de defensa, tome conocimiento de los requisitos faltantes y pueda eventualmente subsanarlos, resultando discriminatorio el trato dado por la Empresa cuando omite así hacerlo respecto de unos y, lejos de hacerlo, les brinda una respuesta distinta, generalmente rechazando su reclamo sin cumplir con la obligación legal a su cargo.

Que a más de lo expuesto, el **artículo 8 "bis"** de la Ley de Defensa de Consumidor establece expresamente lo siguiente: *"Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias."* Lo que se pretende es garantizar un trato digno al consumidor, evitando prácticas comerciales que limiten o nieguen sus derechos, toda vez que la ausencia un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario. Asimismo, atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo. Las prácticas de comercialización que transgredan el derecho del consumidor a un trato equitativo y digno, o transgredan los principios de buena fe o del abuso del derecho constituyen prácticas abusivas prohibidas por la ley, son prácticas que buscan aprovechar la necesidad o inexperiencia de las personas, afectando en forma negativa sus intereses.

Que por todo ello, y considerando entonces que las normas relativas al consumo deben ser interpretadas del modo más favorable para los intereses de los usuarios y consumidores, asegurándoles un trato igualitario, digno y equitativo en sus relaciones de consumo frente a prestaciones monopólicas, corresponde hacer lugar a

la disconformidad tramitada en estos autos, en mérito a los fundamentos expuestos precedentemente; solución que tutela la vigencia del principio de igualdad de raigambre constitucional, que según la pacífica doctrina de la CSJN "... *no es otra cosa que el derecho a que no se establezcan excepciones o privilegios que excluyan a unos de lo que se concede a otros en iguales circunstancias, de donde se sigue forzosamente que la verdadera igualdad consiste en aplicar la ley en los casos ocurrentes según las diferencias constitutivas de los mismos*" (Fallos 16:118; 123:106;124:122, entre otros).

Que en este caso particular, se advierte que la manifestación vertida por el Gerente Comercial de EDESA SA a fs. 13, tercer párrafo, es la que se debió poner en conocimiento del usuario en la etapa primigenia del procedimiento para que éste tuviera la oportunidad de presentar tal requisito previsto en el Reglamento de Reclamo, circunstancia que la Empresa no hizo.

Que nos encontramos frente a un incumplimiento de la Distribuidora que perjudicó el trámite legal del expediente con afectación cierta para los derechos del usuario, dado que con su falta de diligencia obstaculizó que se pudiese contar con todos los elementos requeridos por la norma en orden a la debida evaluación del reclamo de autos, de allí que también resulte aplicable el principio *in dubio pro usuario* bajo los términos antes indicados, que se traduce concretamente en la interpretación más beneficiosa para el reclamante del Derecho que rige el asunto traído a conocimiento de este Organismo regulador.

Que en este sentido, bien se ha dicho que: "La interpretación más favorable rige en relación con la interpretación del derecho más amplio, la ley más favorable, el plazo más favorable, la obligación menos gravosa, el plazo de prescripción más amplio, etc., tan sólo por mencionar algunas situaciones que hacen emerger este principio «in dubio pro consumidor», y otras tantas en las que se manifiesta de forma indirecta, como lo es el reconocimiento del principio de las cargas probatorias dinámicas" (cfr. Faliero, Johanna C., "Qué es el principio in dubio pro consumidor", https://aldiaargentina.microjuris.com/2023/06/13/pregunta-frecuente-que-es-el-principio-in-dubio-pro-consumidor/).

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. Provincial. 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 PÚBLICOS – RECURSO DE APELACIÓN 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. 3º 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 se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo impetrado en autos, evidenciado EDESA que incumplió la normativa

regulatoria de base constitucional que le impone obligaciones concretas que han sido violadas en este caso y generan responsabilidad a su respecto.

Que en virtud de lo expresado, y con arreglo a las circunstancias de hecho y de derecho verificadas en este caso, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Vanesa Lescano, por el artefacto denunciado en el reclamo de fecha 31/03/2023, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por el daño ocasionado, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición del mismo, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado o restituido, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE
LOS SERVICIOS PUBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. Vanesa Lescano, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-59062/2023; 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 de un (1) TV, marca LG de 43", en el plazo de siete (7) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya los hubiera reparado o repuesto, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados, con más intereses contados desde la fecha de la reparación o reposición 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 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente

Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4º: 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

0028912A