Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00326/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60157/2023 caratulado: "CONTRERAS CELIA ANGÉLICA / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; el acta de directorio Nº15/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 25/09/2023, ante EDESA S.A. por la Sra. Celia Angélica Contreras, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Mza. 98 B Casa 11, Bº 238 Viviendas, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, Prov. de Salta; electrónico en laceliadebarrioalto69@gmail.com, correspondiente al NIS 5200659, quien expresa que en fecha 03 de septiembre a horas 20:44 se produjo un corte del servicio de electricidad, dejando de funcionar su Smart tv. (01/02).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por la reclamante, responde mediante nota DSC: Nº9226/2023 de fecha 29/09/2023 con acuse de recepción en fecha 02/10/2023 conforme surge de fs.05/09 rechazando el reclamo en cuestión, debido a que si bien se registra en el sistema informático de incidencias, en la fecha y horario declarados, se originó un corte de energía identificado como caso Nº257582, registrada a las 22:44 hora de inicio y a las 22:10 hora de fin, indicando que esa ocasión se produjo un desenganche automático del interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. Finaliza su comunicación informando al usuario respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que en fecha 02/10/2023 la usuaria manifiesta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Distribuidora.

Que en fecha 11/10/2023 EDESA S.A. remite nota DSCE 942/2023 conforme obra a fs.11/13 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 9226/2023. Agrega que en el horario y día declarado no se registra en el sistema de distribución de energía eléctrica ninguna incidencia. Aclara que, la documentación aportada en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que indica que se trataría de un simple mail emitido por la usuaria, careciendo de cualquier formato que lo vincule con un servicio técnico, indicando que es una copia sin valor probatorio en los términos del art 5.3 c) de la Resol. ENRESP Nº 1200/23, por ello no resulta factible acceder al reconocimiento del daño reclamado.

Que a su turno toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, expresa que, resulta aplicable al presente caso lo previsto en el **artículo. 3°, 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.*

La reparación del daño causado mencionado en el párrafo precedente no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de la sanción reglada en el punto 5 del Subanexo "Normas de calidad del servicio público y sanciones" del Contrato de Concesión."

Que por otra parte, 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 1200/23**) enumera en su art. ***3º. 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 (arts. 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 que, oportunamente, en el marco del Expediente Nº 267-55190/22 caratulado: *"ARTIGAS ANTONIO GUILLERMO - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"*, se le 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 Resolución ENRESP N° 769/22).

Que los fundamentos legales para resolver del modo en que se hizo, se encuentran transcriptos en los considerandos de la mentada 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 1200/23), 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),* como así también las notas de fechas posteriores EDESA que obran en expedientes Nros. *("AGUIRRE RAYMUNDO CRISTOBAL s/ RECLAMO SSERVICIO TECNICO EDESA S.A –DAÑO DE ARTEFACTOS", fs. 5) y 267-59.065/2023 ("CORDOBA, NORMA DEL VALLE s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A-DAÑO DE ARTEFACTOS", fs. 5),* entre otros tantos. **La conducta desplegada en ese caso por la Distribuidora en esos expedientes, es la que resulta 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 violo el orden jurídico establecido en su ilícito comportamiento.

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 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 Nº6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley Nº6.835, 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 art.1100** ***Información y Publicidad dirigida a los consumidores, 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 este 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 *ut supra*; 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 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. Pcial. y en concreto la previsión del art. 30 de la ley Nº24.240 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 1200/23, 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 Nº24.240 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 Nº24.240, 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. Contreras Cecilia Angélica, por los artefactos denunciados en el reclamo de fecha 03/09/2023, 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 1 (un) Smart tv, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma.

Que por las razones antes expuestas, la Gerencia Jurídica del ENRESP considera que corresponde dictar una Resolución haciendo lugar a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Contreras Cecilia Angélica.

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 la Sra. Contreras Celia Angélica, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60157/2023; 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 1 (un) Smart Tv, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya los hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por los mismos; con más intereses contados desde la fecha de la reparación 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.

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