Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00328/24

VISTO:

El expediente Nº 267-59261/2023 caratulado: "MONTENEGRO DIEGO ALBERTO s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº15/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº636185 realizado en fecha 10/05/2023 ante EDESA S.A. (en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa) por el Sr. Diego Alberto Montenegro titular del suministro, en adelante Reclamante y/o Usuario, con domicilio constituido en calle Mzna. 140 casa 9 Bº La Lonja III, Prov. Salta; y electrónico en betocuervo1921@gmail.com., denuncia que en fecha 10/05/2023, aproximadamente a horas 18:15 sufrió micro cortes y se quemó tv marca Samsung 43", adjuntando en fecha 15/05/2023 informe técnico (fs. 01/05).

Que EDESA S.A. responde al reclamante en fecha 13/06/2023, por correo electrónico, mediante nota DSC Nº 5563/2023 (fs. 06/08), informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3575, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ASF2 Alimentador San Francisco 2.

Que la Prestadora continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada por el Usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica de EDESA S.A. por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo la Empresa dice que, realizó la verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas de instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado.

No se registraron 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, 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, en el ámbito de la red de baja tensión del centro de transformación SA3575 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el distribuidor Distribuidor ASF2 Alimentador San Francisco 2. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daño en artefacto. Considerando que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

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 hecho generador.

Que en virtud de dicha nota, el Usuario presenta su disconformidad en fecha 13/06/2023 (fs.10), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados. Menciona que cuenta con dos reclamos por baja tensión como así testigos de lo ocurrido ya que vecinos colindantes sufrieron los mismos problemas a los cuales se les devolvieron los artefactos dañados.

Que mediante Nota DSCE Nº 577/2023, EDESA S.A. remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta al Usuario, y agrega que las protecciones de sobrecorriente están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En este tipo de incidencias se accionan interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga ante corriente de cortocircuito. Ni la apertura ni el cierre de los mismos producen sobretensiones capaces de dañar artefactos eléctricos.

Que en respaldo a lo manifestado el Centro de Transformación en cuestión, abastece a otros 233 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. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA S.A..

Que seguidamente la Prestadora, que en la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto e informe técnico, surge el siguiente detalle"... nos encontramos que la fuente encendía y funcionaba perfectamente, a lo cual hicimos una prueba de todo el equipo conectado y dando como resultado que el tv encendía y tiraba imagen pero sin presencia de Backlight." "... en cuando a la falla de misma de Backlingh, si bien suele atribuirse a una falla de desgaste, en ocasiones puede estar relacionada con un pico transitorio de tensión de alta o baja en la red eléctrica, pero no podemos asegurar al 100% la relación con el corte de luz". En consecuencia queda evidenciado que sin incidencia registrada, el presunto daño que presenta el tv, no fue producto de una deficiencia en la prestación del servicio eléctrico, siendo que el componente afectado fue la fuente de alimentación de iluminación (BACKLINGH).

Que la Distribuidora aclara que, ante una sobretensión en el suministro de energía eléctrica que supere determinados valores, indefectiblemente se hubiesen producido daños en componentes de la fuente de alimentación del televisor, la cual está compuesta por dispositivos semiconductores que son sensibles a las sobretensiones, tales como diodos rectificadores o puente de diodos, además de capacitores(filtro)y transformador con un determinado valor de tensión admisible..

Que la Empresa continúa su respuesta diciendo que, la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere el previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los Art. 3.1-5.3, indicando que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la Resolución ENRESP 913/15 art. 5)1.a Dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesó la obligación de la prestadora de constatar el daño

reclamado, ya que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP 714/15).

Que finaliza EDESA S.A. su misiva destacado que, el reclamo del usuario recibió un adecuado tratamiento conforme la normativa vigente, considera que no es factible acceder al reconocimiento del dalo 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 a fs. 21, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, Concretas las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT. y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada. (fs.15-20) mencionamos que el Usuario se alimenta del Centro de transformación SA3575 con 250 Usuarios (fs.16). En el supuesto de existir anomalias de tensión con origen en la red de distribución externa, debería haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de Daños de artefactos (fs.17) en donde no se reflejan otros usuarios reclamantes en la misma fecha y horario. Por otro lado, se realiza una consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del ASF2 Alimentador San Francisco 2, verificando la ausencia de otros Usuarios afectados en la misma fecha y horario. (fs. 18) por lo que el daño podría ser producto de variaciones de la tensión producidas por fallas transitorias de corta duración o por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que en este caso, continua informando la mentada Gerencia, que el Usuario aporta un presupuesto y/o factura sobre el equipamiento afectado (fs05), en el que el técnico describe el alcance de los eventuales daños, y donde se menciona que la falla de back light suele atribuirse al desgaste aunque podría deberse a un pico transitorio de tensión, siendo imposible para ellos asegurar la relación con el corte de luz mencionando que no pueden dar certezas de la relación causa-efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que finalmente la Gerencia actuante entiende que ante la ausencia de incidencias y otros reclamos, no se encuentra probada la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado quedando para esa gerencia determinar si corresponde el resarcimiento solicitad.

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 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 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. 3 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 legítimo 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. En efecto se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo impetrado en autos, demostrando en consecuencia, falta de responsabilidad en sus deberes.

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 (1) tv marca Samsung 43, 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 por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, este 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 el usuario Sr. Montenegro, Diego Alberto, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59261/2023 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A, que en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición de un tv

marca Samsung 43" 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 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 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 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