Salta, 30 MAY 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR** 00623/24

**VISTO:**

El expediente Nº 267- 61133/24 caratulado: "JOSÉ MONTERO S.A. s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 25/24, y,

**CONSIDERANDO:**

Que a fs. 01, mediante nota **DSCE N° 137/24** EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el día 28/11/2023 a las 13:30 horas, se dañó el artefacto declarado. En punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1295, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor Z015 Distribuidor Irigoyen. No obstante, se informa que en el sistema informático de incidencias se pudo constatar lo siguiente: a) Reclamo telefónico N° 2103155, ingresado a las 13:28 horas. Motivo: Falta de fase, b) Reclamo telefónico Nº 2103192, ingresado a las 14:19 horas. Motivo: Sin suministro. En respuesta a los mismos se generó el **Caso N° 261721**, mediante el cual los nuestros de la Distribuidora se dirigieron al domicilio, donde normalizaron fusible de media tensión en fase R; el caso se cierra a las 16:05 horas. Los fusibles de Baja Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que en respaldo a lo manifestado, se informa que en el ámbito de la **Red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1295**, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el **ZO15 Distribuidor Irigoyen**, siendo ello un indicador más de que en la fecha en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a **otros 54 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" (Resol. ENRESP N° 791/15).*

Que ante tal situación, se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por La Distribuidora, pudiendo los daños

reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA. A lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por el usuario en carácter de factura e informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma no surgen detalles que lo pueda vincular con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resol. ENRESP N° 1200/23.

Que no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los Arts. 3.1-5.3, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 1200/23 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 ya que ***"no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora"*** (Conforme Resol. ENRESP N° 714/15)

Que en este orden de consideraciones y habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, se 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. Se adjuntan a la presentación: Reclamo N° 681506, Mail de Edesa informando requisitos faltantes, Mail del usuario de fecha 26-12-23, Fotocopia de una factura A Nº 00019, Fotocopia de una factura A Nº 31-0018998, Nota DSC 12461/23, Mail de Edesa con la nota DS 12461/23, Mail del usuario informando su disconformidad 31-01-24.

Que a fs. 12 se agrega la nota **DSCE N°12461/2023** de fecha 28/12/2023, dirigida al usuario en donde se le cursa respuesta a su reclamo por la que informa que el dia 28/11/2023 a las 13:30 horas, se dañó el artefacto declarado. En primer lugar se le insturye de que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA 1295, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ZO15 Distribuidor Irigoyen. Se le hace saber que en la fecha indicada se registra dos reclamos telefónicos: a) N° 2103155 ingresado a las 13:28 horas. Motivo: Falta de Fase, cerrándose mismo a las 16:05 horas y b) N° 2103192 ingresado a las 14:19 horas. Motivo: Sin Suministro, cerrándose e mismo a las 16:05 horas. Que luego realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que en la fecha indicada se produjo un corte de energía

registrado como Caso N° 261721 a horas 13:28 horas. Se normaliza Fusible de Media Tensión Fase R. Los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos. En ese sentido informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión de **Centro de Transformación SA 1295** no se registran otros reclamos por daños e artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el **ZO15 Distribuidor Irigoyen**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Por lo que se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenos a EDESA.

Que por todo lo antes dicho, 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. También se pone en conocimiento del usuario que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por la Distribuidora tiene un plazo de 30 días para presentar la misma a EDESA SA a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. Tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 dias al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su tratamiento y resolución. (Art. 7 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios). En esa misma instancia, deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación. (Art. 9º del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 19 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica a los fines del informe técnico.

Que a fs. 24, y en fecha 27/02/24 se agrega el informe técnico de la Gerencia Eléctrica del Ente Regulador, y comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 28/11/2023, a las 13:30 horas, resultó dañada una bomba de agua sumergible de 3 hp marca MOTOARG (fs. 04). En fecha 19/12/2023, mediante correo electrónico (fs. 05), la Distribuidora le informa al Usuario, que se advierte el faltante de la documentación estipulada según resolución ENRESP 913/15, solicitándole cumplimente las mismas.

En fecha 26/12/2023, mediante correo electrónico (fs. 06) El Usuario adjunta, *... factura de equipo y servicio técnico." (fs. 08,09, 10 y 11).

Que a continuación, en respuesta al reclamo de daño, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 12461/2023 (fs. 12), en la cual le informó en primer lugar acerca de las instalaciones desde la cual se abastece su suministro, Centro de Transformación SA1295 y el Distribuidor ZO15 Irigoyen. También le comunico que en la fecha denunciada se registran dos reclamos telefónicos: **a) N° 2103155** ingresado a las 13:28 horas. **Motivo: "Falta de fase",** generándose el **caso interno N°261721** cerrándose a las 16:05 horas. En el cual se normalizo fusible de baja media tensión fase R. Aclara que los fusibles de media tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos, **b) N° 2103192** ingresado a las 14:19. Motivo **"Sin suministro"**, cerrándose a las 16:05 horas. Agrega que en el ámbito de la red de baja tensión del centro de transformación SA 1295, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los Usuarios alimentados por el Distribuidor ZO15 Irigoyen, por lo que considera se trata de un caso aislado sin relación con el servicio prestado por EDESA concluyendo así, que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado.

En consecuencia, la Distribuidora indica 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 producida la disconformidad del Usuario, fojas 17, EDESA procedió a remitir las actuaciones al Organismo mediante **Nota DSCE 137/2023 (fs. 01)**, además de reiterar conceptos ya informados menciona que la documentación aportada por el Usuario en carácter de factura e informe técnico, no resultan idóneos para sustentar el objeto del reclamo, dado que de los mismos no surgen detalles que lo pudieran vincular con la calidad de producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que finalmente la Distribuidora hace notar, que no obstante que en el hecho que "no existan nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora", no se procedió a la verificación de artefactos establecidas en la Resolución N°913/15 art. 5, 1.a.

Que vistas las actuaciones del expediente, se verifica en primer lugar que el suministro perteneciente al Usuario, se alimenta de las instalaciones indicadas. A continuación, se concretan las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada 28/11/2023, observando la existencia de la incidencia N° 261721, descripta como *"Se verifica en SA991 vaina calda con lamina fusible quemada en fase R. Se normaliza con lámina fusible de 15A a conocimiento de CMD. Sector normal."* (fs. 22).

Que sobre el particular cabe destacar, que resulta llamativo que se relacione el reclamo de daño del Usuario con la resolución de un problema en el CT SA991, siendo que el Usuario reclamante se alimenta del CT SA1295 (ver captura de pantalla de centrality para mejor comprensión, fs. 23).

Que por otro lado, la Distribuidora mediante la nota de fs. 01, menciona que en relación a la incidencia N° 261721, se normalizó un fusible de media tensión en fase R.

Que a continuación, en el párrafo siguiente se menciona que los fusibles de baja tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos.

Que en relación a ello se observa que se combinan conceptos referidos a diferentes niveles de tensión de distribución.

Que cabe indicar que ***la falta de una fase en Media Tensión en las redes de distribución de EDESA, produce un desbalance en el sistema eléctrico, afectando las tensiones en las fases de salida en Baja Tensión. Probablemente al momento de quemarse el fusible de MT existió una falla transitoria la cual es capaz de producir daños en el artefacto, tal como es el caso de autos***.

Que asimismo, si bien el Usuario aporta las facturas (fs. 08 a 11), que sólo detallan cotizaciones, EDESA debería haber procedido a la verificación del artefacto reclamado como dañado, atento a que no escapa al conocimiento de la Distribuidora, que la quema de fusibles en media tensión genera variaciones de tensión en baja tensión.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de 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, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el **art. 3°, 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 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 N° 1200/23**) establece en el *art. 3. REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS.* ***3.1.*** *El Usuario deberá: a) Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días posteriores a ello. En el caso de reclamos por facturación dicho plazo, se computará desde la fecha de vencimiento de la factura objetada. b) Ante la imposibilidad del Usuario titular del servicio de formular un reclamo, el mismo podrá ser realizado por cualquier persona que acredite debidamente la representación invocada o un interés personal. c) Acompañar copia de la última factura o proporcionar el número de identificación de suministro (NIS) o de Usuario, según el caso, u otros datos que permitan identificar al titular del servicio sobre el que se reclama y a quien reclama. d) El reclamante, deberá constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto. En el supuesto de omisión de lo dispuesto, se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio de que se trate. e) Expresar clara y detalladamente él o los motivos del reclamo y sus pretensiones. f) Acompañar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.* En el mismo sentido el **art 5.3**. (Resoluc. ENRESP N° 913/15), establece: *"Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán: a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia. b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada .c) Acompañar informe y/o presupuesto y/o factura*

*original del 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 la Distribuidora. d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada."* Por su parte el art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.a)** de la Resolución ENRES. N° 913/15 establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) días de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA: a) Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la Prestadora.* [...] d) *La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3"*

Que a más de lo expuesto no es un dato menor el informe de Gerencia Eléctrica que hace notar que "***la falta de una fase en Media Tensión en las redes de distribución de EDESA, produce un desbalance en el sistema eléctrico, afectando las tensiones en las fases de salida en Baja Tensión. Probablemente al momento de quemarse el fusible de MT existió una falla transitoria la cual es capaz de producir daños en el artefacto, tal como es el caso de autos***".

Que otro elemento a tener en cuenta en el informe técnico es el que refiere a que "*que resulta llamativo que se relacione el reclamo de daño del Usuario con la resolución de un problema en el CT SA991, siendo que el Usuario reclamante se alimenta del CT SA1295 (ver captura de pantalla de centrality para mejor comprensión, fs. 23).*

Que dadas las circunstancias, pruebas surgidas del expediente, las manifestaciones de daño expresadas por el usuario y el informe emitido por la Gerencia de Energía Eéctrica de este Organismo, 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 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 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. 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 virtud de lo expresado, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica, y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario JOSÉ MONTEROS S.A., responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre una Bomba de Agua Sumergible de 3 hp marca MOTOARG - 3 CV 5.3 Amperes – 380v – 50 hz , ordenando a la misma 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 el usuario ya los hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados con más intereses desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa pasiva promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina.

En virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, 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 PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR** al planteo de disconformidad formulado por el usuario, **JOSÉ MONTERO S.A.**, titular del NIS N° 4000470, con domicilio en calle Victorino de la Plaza 20 – B° Centro, de esta ciudad, tramitado bajo expediente Ente Regulador **N° 267- 61133/2024** en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2°: ORDENAR** a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición del artefacto dañado, correspondiente a una (1) Bomba de Agua Sumergible de 3 hp marca MOTOARG - 3 CV 5.3 Amperes – 380v – 50 hz, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario ya realizó la reparación, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados con más intereses desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa pasiva 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 3°: 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, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 4°: 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