Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00743/24

VISTO:

El expediente Nº 267-60635/2023 caratulado: "ZAYAS SERVIN JUAN JOSÉ - Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 26/2024 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo Nº 677261, presentado por el Sr. Juan José Zayas Servin, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en Manzana 21 E 10 – Bº 88 Viv. – CER – San Ramón de la Nueva Orán – Salta; domicilio electrónico en eltemerario0603@outlook.com quien denuncia que el día 12/11/23 resultó dañado 1 (un) TV Smart Marca Philips – Modelo 43PF65102/77 y 1 (un) ventilador de pie marca Conqueror.

Que en su reclamo pone de manifiesto que los electrodomésticos fueron retirados en perfectas condiciones de su domicilio por un técnico de la Empresa "ELECTRICIDAD BENJA" con la OT Nº 765, de apellido Bejarano. Denuncia asimismo que los artefactos fueron trasladados – a su criterio - de manera poco cuidadosa, juntamente con herramientas de refrigeración, escalera etc. Dice además que luego de ello el técnico se comunicó con su persona para hacerle entrega del Televisor Smart. Pero al momento de la entrega el TV se comunica que presenta roturas en la pantalla y faltante de algunas piezas. En esa oportunidad el técnico le informa que su reclamo fue rechazado. Hace notar que previo a estos hechos, un técnico particular realizó el testeo de los artefactos para verificar los daños para realizar su reclamo. Hace responsables de los daños al técnico y a la Empresa. Pide intervención del ENRESP. Acompaña copias de mails e informe técnico (fs.01/07).

Que a fs.08, en fecha 20/12/23, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP a los fines de correrle traslado con copias, de la Disconformidad presentada por el usuario. Intimando a que en plazo de 5 (cinco) días deberá elevar al ENRESP los antecedentes y la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del Reglamento Procedimental (Resol. ENRESP Nº 1200/2023).

Que fs. 20, en fecha 20/12/23, a través de nota **DSCE N° 1211/23** EDESA S.A. remite a este Organismo todo lo actuado e informa que el reclamo del usuario fue analizado, tramitado y sustanciado por la Distribuidora en tiempo y forma de conformidad con el Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía. Se le comunica que mediante nota DSC N° 11619/2023 se le notificó que se enviaría un técnico para que verificara los desperfectos en los electrodomésticos. Por su parte el Servicio Técnico realizó los siguientes diagnósticos: **A) TV Philips modelo 43PF65102/77**: *"... no corresponde la reparación por parte de EDESA S.A., dado que al TV le faltan varios componentes de la placa fuente de alimentación y tiene la pantalla rota al encender el TV. Por tal motivo, dicho daño es totalmente ajeno a esta Distribuidora, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de mi mandante, por lo tanto no corresponde su reparación. En consecuencia queda evidenciado que el presunto daño que presenta el artefacto en materia, no fue originado por una eventual anomalía en el suministro eléctrico. Ante el estado de cosas descripto, no resulta factible la reparación de dicho artefacto reclamado. En punto a ello, rechazamos el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión. Sin perjuicio de lo manifestado, se informó al usuario que proceda a retirar el TV en cuestión de nuestra oficina comercial de Orán en el horario de atención al público, o en su defecto que se ponga en contacto con el técnico Daniel Bejarano para coordinar la entrega. En el caso de negativa se procederá a realizar el archivo del artefacto en el sector almacenes. Todo esto debido el usuario se negó a recibir el TV.* ***B) Ventilador de pie marca Conqueror****: No tiene reparación, se da de baja. Es por ello que la Distribuidora procederá a comprar uno nuevo, para así reponérselo (fs.09/26).*

Que a fs. 34, Gerencia de Usuarios realiza su informe, en el mismo hace notar que el usuario efectúa una presentación en este Organismo en fecha 13/12/23 mediante la cual describe el tratamiento efectuado ante el reclamo de los artefactos dañados. En atención al presente reclamo de la referencia, la mentada Gerencia corrió traslado a la Empresa con el fin de que remita la totalidad de los antecedentes efectuando el análisis pertinente para el reclamo N° 677261. En este caso el usuario aportó el documento de fs. 06 en carácter de presupuesto y/o informe técnico. De dicho documento surge el detalle técnico del daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que por lo expuesto, la Gerencia interviniente entiende que, habiendo proporcionado el usuario el informe técnico correspondiente, es dable advertir la relación causa-efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado objeto del presente planteo, a lo que se suma el reconocimiento previo del daño causado al ventilador, originado en el mismo hecho que habría afectado también al televisor objeto de esta disconformidad analizada en el presente.

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 la reclamante, 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."* (Lo resaltado nos pertenece).

Que a su vez, 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) en su art 5.3., 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." (Lo resaltado nos pertenece).

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 N° 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador N° 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 N°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 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 Usuarios de este Organismo y la documentación aportada por el reclamante 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 1 (un) TV Smart Marca Philips – Modelo 43PF65102/77 y 1 (un) ventilador de pie marca Conqueror, 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 en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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 a la disconformidad presentada por el usuario Juan José Zayas Servin, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-60635/2023 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: 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 1 (un) TV Smart Marca Philips – Modelo 43PF65102/77 y 1 (un) ventilador de pie marca Conqueror, 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 3° 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 Archiva

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