Salta, 31 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01032/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61373/2024, caratulado "QUIPILDOR HERNÁNDEZ WALTER – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio N° 35/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 672635 efectuado el día 29/12/2023 ante la Distribuidora por el Sr. Walter Quipildor Hernández, domiciliado en calle Avda. Jardín y Crespones Nro. Tapa Medidor 1 S/N El Jardín La Caldera (CP:4401); quien manifiesta que en fecha 29/12/2023, entre las 08:00 y las 14:00 horas aproximadamente, hubo subas y bajas de tensión en la Caldera, expresa que cuando regresó del trabajo no tenía luz en el domicilio. Formula que se dirigió al tablero principal y el disyuntor estaba en posición NO, lo puso en posición SI y se volvió a bajar. Agrega que desenchufo la heladera (marca Gafa) y recién allí hubo luz, es decir que las variaciones de tensión le ocasionaron desperfecto a la heladera. Añade que volvió a enchufar el artefacto y de nuevo el disyuntor se puso en NO, formula que probó esa toma corriente con otro artefacto y funciona bien.

Que frente a ello, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 1092/2024 de fecha 29/01/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico walter_hq@hotmail.com, informándole que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0951, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor SN11 Distribuidor Vaqueros. Señala que en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo informa que, tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como Caso N° 264415, entre las 10:36 y las 12:07 horas, normaliza fusible de Media Tensión en fase R.

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. Por último, instruye al usuario respecto del derecho de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que así las cosas, en fecha 24/02/2024, el usuario presenta su disconformidad, expresa que la Empresa le responde que no hubo anomalías ni reclamos en la Caldera, adjunta notas del cuaderno del hospital de la Caldera donde indica que hubo baja y subas de tensión en el día y hora que dice la nota. (fs.10).

Que a fs. 13/15 rola nota DSCE N° 251/24 de fecha 04/03/2024 a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº 688925. En la misma, reitera los argumentos vertidos al Sr. Quipildor Hernández, destaca que, en el Distribuidor SH23 Distribuidor Nuevo Embarcación existe otro reclamo de similares características. Los resultados de dicho análisis fueron los mismos produciéndose en ambos casos Fusible de Media Tensión quemado, al actuar sus protecciones de norma. Considera la Prestadora que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio brindado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que a más de ello, EDESA S.A. informa que la documentación aportada por el usuario en carácter de informe técnico y/o presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, tal como lo establece el "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos"- Res. ENRESP N° 1200/23. Así las cosas, agrega 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 continúa su misiva indicando que, habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, 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.

Que tomada la 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 *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 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 N° 913/15 y N°1200/2023**) enumera en su art. **3° *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 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 4° 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 N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N° 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 art. 1100** establece ***"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 así las cosas, 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 caso particular, cabe advertir que en oportunidad de recepcionar el reclamo por el usuario, o al menos de forma previa a la respuesta brindada por la Distribuidora, EDESA debió poner en conocimiento del usuario que no presentó un informe técnico o presupuesto de donde surja detalles técnico de los daños reclamados y su relación con la calidad del producto brindado por la Prestadora, esto es, en la etapa primigenia del procedimiento para que éste tuviera la oportunidad de presentar ese requisito previsto en el Reglamento de Reclamo, circunstancia que la Empresa no hizo. De esta forma, nos encontramos frente a un incumplimiento de la Prestadora que perjudicó el trámite legal del expediente con afectación cierta para los derechos del reclamante, dado que con su falta de diligencia empresarial 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. 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° 913/15 y 1200/23, se adecúa 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 N° 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; conforme la normativa ut supra mencionada, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Walter Quipildor Hernández, por el artefacto denunciado en el reclamo de fecha 29/12/2023, 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 una (1) Heladera marca Gafa, o en su caso, si el usuario ya la hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el usuario.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias éste Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario, el usuario Sr. Walter Quipildor Hernández, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61373/2024; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de una (1) Heladera marca Gafa objeto de las presentes actuaciones, 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 la misma; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la Distribuidora, que en el término de tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador,

01032/24

constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

CMO

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

CHS

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

