Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00932/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61102/2024 caratulado: "STUPINSKY ANA / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑO DE ARTEFACTOS"; El Acta De Directorio Nº 31/24", y,

CONSIDERANDO:

Que a fs. 4 se agrega la constancia de que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 681133 efectuado en fecha 28/11/2023 ante EDESA S.A. por la Sra. **ANA BRUNILDA STUPINSKY**, titular del **NIS 3120598** con domicilio sito en Block E – 105 – Bº Castañares – 111 Dptos. de esta ciudad quien reclama que el día 22/11/23 se quemó 1 (una) heladera marca GAFA modelo HGF387 AP.

Que en el expediente de referencia se encuentra agregada documentación (fs. 1 a 4) con una nota simple de la usuaria de fecha 07/02/24, en la que manifiesta que su reclamo referente a estas actuaciones se encuentra sin las verificaciones de subas y bajas de tensión.

Que a fs. 06, en fecha 09/02/24 el ENRESP corre traslado a EDESA S.A. por el término de 5 (cinco) días.

Que a fs. 07 – 09 y en fecha 21 de Febrero de 2024 se incorpora la nota **DSCE Nº 192/24** a través de la cual EDESA S.A. al ENRESP que la usuaria reclamó que el dia 22/11/2023, entre las 10:00 y las 19:00 horas, se dañó el artefacto declarado.

Que dicho reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por la Distribuidora en tiempo y forma, de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía - Resol. ENRESP N° 1200/23".

Que el día 18/12/2023 mediante DSC 11974/2023 remitida a la casilla de correo stupinkyana@gmail.com, la usuaria fue formalmente notificada que el

reclamo en cuestión deviene improcedente, y que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su DISCONFORMIDAD

Que resulta que recién en fecha 09/02/2024 la Distribuidora recepcionó a través del Organismo, la Disconformidad que interpuso la usuaria con la presentación del 07/02/2024. Frente a ello, EDESA S.A. se permite puntualizar que la vía administrativa se encuentra ya agotada, dado que ls reclamante dejó perimir los plazos legales previstos en el art. 7° de la Resolución ENRESP N° 1200/23, circunstancia sobre la cual se encontraba debidamente notificado.

Que sin perjuicio de lo manifestado, informa que se realizó una 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 en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en líneas de alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos

Que consideran aclarar que en el ámbito de la red de baja tensión del Centro de Transformación SA0640, no se registran otros reclamos por daños en artefactos en el horario y día declarado, situación que no se repite en el Distribuidor IM13 Distribuidor Católica, dado que en el mismo existe otro reclamo que posee otras características. Este otro reclamo está vinculado a una suspensión de servicio por impago de factura.

Que por todo lo expuesto se considera que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA SA

Que ante el estado de cosas descripto, no resulta factible hacer lugar a lo solicitado por la usuaria, solicitando muy respetuosamente al ENRESP el rechazo del reclamo de referencia por EXTEMPORÁNEO "al no verificarse incumplimientos por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente" y al no "encontrarse acreditados los elementos necesarios para acreditar la responsabilidad de la distribuidora frente al daño objeto del presente" (Resol. ENRESP 549/17), ello a los efectos de evitar

incumplimientos que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daños, Resolución ENRESP 1200/23.

Que finalmente, destaca que el reclamo de la usuaria, recibió un adecuado tratamiento reglamentario, todo esto en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose verificado su agotamiento, por su exclusiva inacción.

Que a fs. 15 EDESA S.A., mediante nota **DSC Nº 11974/2023**, en fecha 18/12/23 se dirige al usuario y le informa que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0640, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor IM13 Distribuidor Católica.

Que en la fecha indicada por la usuaria no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo, se realizó una 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 en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en Lineas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que por lo que se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas 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.

Asimismo se pone en conocimiento de la usuaria que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por esta Distribuidora, Ud. tiene un plazo de 30 dias a partir de la recepción de la presente para presentar la misma a EDESA S.A 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 Anomalias en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios).

También se comunica que además, 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. 23 Gerencia de Usuarios, en fecha 18/04/2024 remite a Gerencia Jurídica su informe en el que expresa que el reclamo es presentado por la Usuaria de la referencia, denunciando que el dia 22/11/2023 resultó dañada una (1) Heladera Marca Gafa Modelo HGF387 (fs 06).

Que en respuesta, la Distribuidora procedió a remitirle la Nota DSC 11974/23. informándole a la Usuaria que el suministro se abastece desde la red de baja tensión conectada al centro de Transformación SA0640, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del Distribuidor IM13 Distribuidor Católica

Que expresa asimismo que se realizó una verificación en el sistema informático, constatándose que no se registraron incidencias en el Centro de Transformación o en el Distribuidor vinculados al mismo, ni recierres en las líneas de 132 Kv, resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que puedan haber dado origen a daños en artefacto

Que atento a ello, le menciona que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, y en particular la relación causal entre el daño y el supuesto factor de atribución

Que es por ello que, en fecha 07/03/2024 la usuaria de la referencia presenta una nota en el Organismo (fs.01), en la cual manifiesta *"...a fin de solicitarle intervención con el reclamo ante EDESA S.A bajo el concepto de verificar las subas y bajas de Tensión...."*

Que en atención al presente reclamo de la referencia, la Gerencia de Usuarios de este Ente Regulador corre traslado a la Empresa con el fin de que remita

la totalidad de antecedentes efectuando el análisis pertinente para el Reclamo N° 681133.

Que es por ello que, la Distribuidora procedió a remitir las actuaciones a este Organismo mediante Nota DSCE 192/2024, reiterando en parte los conceptos ya informados. A causa de ello, la Distribuidora menciona que ante dicha nota presentada por la Usuaria, considera el RECHAZO del reclamo de la referencia por EXTEMPORÁNEO.

Que de igual manera esta Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. (fs. 18)

Que asimismo, se constató en la base de datos que, en la fecha especificada en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias (fs. 19 y 20) que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora.

Que sin perjuicio de ello, siguiendo con las consultas en la Base de Daños por Distribuidor, cuyas copias se acompañan (fs 22), arroja en su listado otros Usuarios similares para la misma fecha y hora aproximadamente. NIS 3120598 y 3075524 suministros alimentados por el mismo Distribuidor (IM13 Distribuidor Católica)

Que también cabe resaltar que con la documentación adjunta en el expediente de la referencia, la usuaria aportó en carácter de presupuesto e informe técnico el documento de (fs.03 y 04), el cual contempla el daño ocasionado en el dispositivo reclamado. Es por ello que, la Distribuidora sabiendo que existían otros reclamos cercanos no cumplió con su obligación en cuanto a efectuar la verificación correspondiente, tal como lo dispone el Reglamento vigente, razón por la cual deben tenerse a los mismos por ciertos y consentidos

Que tanto es que, teniendo en cuenta lo mencionado precedentemente, los daños habrían sido ocasionados como consecuencia de una suba de tensión y/o por 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 asi las cosas, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo, debe tenerse por probada la relación causa efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y el daño denunciado por

la reclamante, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Articulo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

Que por último se hace notar que la notificación enviada por parte de la Distribuidora a la Usuaria fue a una dirección de correo electrónico distinta a la que posee el Usuario (fs.05 – fs.17).

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. 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 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 913/15**) 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 dadas las circunstancias, pruebas surgidas del expediente, las manifestaciones de daño expresadas por la usuaria y el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica 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 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 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, en donde manifestó que las incidencias analizadas generaron otro reclamo por daños de parte de los usuarios servidos desde el distribuidor de media tensión que alimenta a los mismos y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria **ANA BRUNILDA STUPINSKY**, titular del **NIS 3120598** con domicilio sito en Block E – 105 – Bº Castañares – 111 Dptos, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre una heladera marca GAFA Modelo HGF387 AP, ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días o en su caso, si la usuaria 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.

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 PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR al planteo de disconformidad formulado por la usuaria, Sra. **ANA BRUNILDA STUPINSKY**, titular del **NIS 3120598** con domicilio sito en Block E – 105 – Bº Castañares – 111 Dptos, de esta ciudad, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 60660 / 2023 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 de los artefactos dañados, correspondientes a una (1) heladera marca GAFA Modelo HGF387 AP, 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 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.

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