Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00930/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60660/2023 caratulado: "OLLER GÓMEZ FAUSTINO / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; El Acta De Directorio Nº 31 /2024", y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°677243 efectuado en fecha 16/11/2023 ante EDESA S.A. por el Sr. Faustino Oller Gómez, con domicilio sito en calle Belgrano 1030 – Bº San Roque – Tartagal - Salta, correspondiente al NIS 2028536 quien reclama que los días 11 y 12 /10/ 2023 por variaciones en la tensión se dañó un televisor Philps 40 – Modelo 40PFF5909/77 ".

Que a fs. 03 EDESA S.A., mediante nota **DSC Nº 11600/2023**, en fecha 29/11/23 se dirige al usuario y le informa que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA3139**, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del distribuidor **PK12 Distribuidor 20 de Febrero**.

Que en la fecha indicada 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 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 en ese sentido informa que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación TA3139** no se registran otros reclamos por

daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor PK12 Distribuidor 20 de Febrero. 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 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, y en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se hace saber al reclamante que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días 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 días 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).

Que se informa al usuario que además, en esta 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. 9° del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 07 en fecha 11/12/2023, rola Disconformidad presentada por el usuario, respecto a la respuesta brindada por la Prestadora.

Que a fs. 12, en fecha 18/12/2023 mediante nota **DSCE N° 1195/23**, EDESA S.A. remite ante este Organismo todas las actuaciones en referencia al reclamo del usuario reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada a la misma.

Que en ese sentido informa que el usuario reclamó que en los días 11/10/2023 y 12/10/2023, se dañó el artefacto declarado.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta d la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA3139, el cual se

alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PK12 Distribuido 20 de Febrero.

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

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que no se registran en la fecha y hora indicada interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en líneas de alta tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro. Ante tal situación, manifiesta que en dicha fecha y hora, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que produzca anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en respaldo a lo manifestado, informa también que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA3139, no se registran otros reclamos por daños en artefactos Situación que se repite entre los usuarios alimentados por el PK12 Distribuidor 20 de Febrero, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado **abastece a otros 91 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 esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A.

Que a lo declarado debe sumarse que, en la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuestos e informes técnicos, surge el siguiente detalle: *"El tv enciende, pero sin iluminación de pantalla, imagen oscura, tiene audio. Se realiza inspección de placa Smart la misma en funcionamiento normal, lo que si están dañados son los leds de iluminación del panel (display). 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 (BACKLIGHT), que suele estar atribuida a una falla por desgaste.

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

Que asimismo continúa la nota expresando que no resulta menor señalar que debido a que el reclamo se formalizó con el correo electrónico del día 16/11/2023, es decir, con posterioridad a los 10 días de ocurrido el supuesto daño, y no habiéndose registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de la referencia, 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 714/15).

Que en atención a todo lo antes expuesto, 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, y en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs. 15 vta. se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su informe técnico.

Que a fs. 29 se agregan constancias de mail dirigido a EDESA S.A. solicitando la instalación de un equipo registrador en la línea de baja tensión a la altura de donde se alimenta el NIS 2028536 DE la localidad de Tartagal. Se otorga un plazo de 5 (cinco) días para la instalación y se requiere el informe de manera inmediata.

Que a fs. 30 se encuentra el Control de Calidad del Producto (banda + - 7%) perteneciente al NIS 2028536 correspondiente al realizado entre el 15 y el 22 de febrero de 2024, del que se desprende que la medición arroja tensión fuera de rango en la fase 1,2 y 3, resultando penalizada.

Que a fojas 31 en fecha 10/04//2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador y emite su informe técnico, informando que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Usuario de la referencia, denunciando que los días 11/10/2023 y 12/10/23 por variaciones en la tensión se produjo el daño de un televisor Philips 40".

Que posteriormente, EDESA S.A. remitió al usuario la Nota DSC: 11600/2023 (fs.03) en la cual le informó acerca de las instalaciones desde la cual se abastece desde la red de baja tensión conectada al Centro de Transformación TA 3139, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del Distribuidor PK12 Distribuidor 20 de Febrero.

Que también le comunicó que en la fecha denunciada no se registró en su Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro, tales como cortes de energía u otro tipo de anormalidades.

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 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. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esa Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que producida la disconformidad del usuario (fs.07), EDESA S.A procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE 1195/2023, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario.

Que vista las actuaciones del expediente 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 corroborando que el Usuario se alimenta del **Centro de Transformación TA 3139** con 106 usuarios (fs.14). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios. No se verificaron otros reclamos en la misma fecha y horarios.

Que asimismo, se constató en las bases de datos de este Organismo que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora, como así también no se registraron otros reclamos por parte del resto de los usuarios en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación ni del Distribuidor PK 12.

Que en este caso, el usuario aporta un presupuesto sobre el equipamiento afectado, en el -se describe el alcance de los eventuales daños. Dado a que el usuario menciona baja tensión como causal del daño es que la Gerencia gestiona la instalación de un equipo registrador con el fin de analizar la calidad del servicio, detectando en el proceso, que en dicho ámbito fue penalizado por presentar 4.46% de los registros analizados fuera de normas (fs30).

Así las cosas, no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo y teniendo en cuenta la documentación en relación a la Medición se sugiere tener probada la relación causa efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y años reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

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 el usuario FAUSTINO OLLER GÓMEZ, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre un televisor Philips 40´´ – Modelo 40PFF5909/77, ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días o en su caso, si el usuario ya lo 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 el usuario, Sr. FAUSTINO OLLER GÓMEZ, 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 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de los artefactos dañados, correspondientes a un (1) televisor Philips 40´´ – Modelo 40PFF5909/77, 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 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 4º: 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