Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00931/24

VISTO:

El expediente Nº 267-61053/2024 caratulado: "CURRAO DARIO ROBERTO s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 31/24 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician a fs. 1 con una presentación de fecha 05/02/2024 realizada por el Sr. **DARÍO ROBERTO CURRAO**, quien se identifica como titular del NIS 5047484, con domicilio en calle Juan Carlos Dávalos 2025 – Casa 23 – B.P. Buena Vista – San Lorenzo – Salta.

Que a fs. 10 se agrega el reclamo Nº 691750 de fecha 06/01/2024 perteneciente a la usuaria CAROLINA VANESA ESQUIVEL correspondiente al NIS 5047484 del domicilio Casa 23 – B.P. Buena Vista – San Lorenzo – Salta, con domicilio en calle España 2109 – Campo Caseros de esta ciudad a través del cual denuncia que el 30/12/23 se le quemó un disyuntor marca Siemens y una cava de vinos.

Que a fs. 30, en fecha 01/02/24, mediante nota DSC Nº 1309/24 EDESA S.A. se dirije al reclamante de fs. 01 a efectos de informarle que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0659, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser.

Que en la fecha indicada se registra el **reclamo telefónico N° 2131973**, ingresado a las 23:40 horas, con motivo: Falta de fase. En respuesta al mismo, se generó el **Caso interno N° 411133**, mediante el cual los operarios verificaron suministro normal, el caso se cierra a las 04:16 horas del día 31/12/2023.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esas fechas, 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 el suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan el 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 la Prestadora que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0659, no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser. 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 la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que por todo lo antes dicho EDESA SA considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron presupuestos de responsabilidad civil, y en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador

Se hace saber al reclamante que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días a parte de la recepción de la presente pare presentar la misma EDESA 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. 38 rola la disconformidad del reclamante.

Que a fs. 44, en fecha 08/02/2024, a través de **nota N° 145/24** EDESA S.A. informa al Organismo que el usuario reclamó que el día 30/12/2023, a las 20:00 horas aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0659, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser.

Que en la fecha declarada por el usuario se registra el **reclamo telefónico N° 2131973**, ingresado a las 23:40 horas, con motivo: Falta de fase. En respuesta al mismo, se generó el **Caso Interno N° 411133**, mediante el cual los operarios verificaron suministro normal, el caso se cierra a las 04:16 horas del día 31/12/2023.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que no se registran en la fecha y hora aportada, interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o 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, podemos decir que en dicha fecha y horario, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos

Que en respaldo a lo manifestado, informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0659, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el CJ14 Distribuidor Lesser, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a **otros 40 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.

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto y/o informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos de los

daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por esta 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, y en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Adjuntan la siguiente documentación: Reclamo N° 691750, Mail de Edesa del 08/01/2024, Mail de Edesa del 09/01/2024, Mail de Edesa del 18/01/2024, Mail del usuario del 18/01/2024, Nota DSC 1309/24, Mail con la nota DSC 1309/24 y Mail de disconformidad.

Que a fs. 58 se remite nota simple a EDESA S.A. para solicitar que se realice la verificación correspondiente en el **NIS 5047484**, en un plazo máximo de 5 (cinco) días.

Que a fs. 59 se agrega el Acta de Constatación de fecha 29/04/2024 que informa que *"...se verificó que el suministro reclamante se encuentra alimentado del CT SA 1799 y no como la Distribuidora lo mencionó en nota DSC 1309/2024 enviada al usuario...".*

Que a fs. 60 Gerencia de Usuarios remite su informe que detalla que el usuario reclamó que el día 30/12/2023, se dañaron un disyuntor marca Siemens y una cava de vinos (fs. 10).

Que en repuesta, EDESA S.A le remitió la Nota DSC 1309/24, en la cual informó en primer lugar, acerca de las Instalaciones desde la cual se abastece el suministro Centro de Transformación SA0659 y el distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser

Que en la fecha indicada (30/12/2023) se registró el reclamo telefónico N° 2131973 ingresando a las 23:40 horas: comunicando motivo: falta de fase. En respuesta a ello se generó el Caso Interno Nº 411133 mediante el cual operarios de la Distribuidora verificaron Suministro Normal, por lo que el Caso se cierra a las 04:16 am horas del día 31/12/2023-

Que seguidamente 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. Tampoco 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 artefactos

Que asimismo, le informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0659 no se registraron otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor CJ 14 Distribuidor Lesser. Por lo que consideran que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA SA.

Que el informe que agregan que esa Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al Usuario efectivamente se alimenta de la red que menciona la Distribuidora, por lo que en un análisis técnico previo en cuanto a la dirección del Usuario no coincidía con la Ubicación reflejada en el sistema Centrality. NO SE ALIMENTA de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. (fs. 30 y 31).

Que posteriormente la Gerencia, envía nota a EDESA solicitando a esa prestadora a fin de despejar dudas en cuanto a si el suministro NIS 6047484 se alimenta de la red Baja tensión del centro de transformación CT SA0659, que realice la verificación correspondiente y en la misma se acordará y se realizará en conjunto con personal técnico del ENRESP. Se adjunta ACTA de Constatación de visita (fs. 59)

Que asimismo, y de acuerdo al relevamiento efectuado oportunamente por Personal Técnico de la Gerencia de Usuarios y EDESA; se informa que las instalaciones desde la cual se abastece el suministro: Centro de Transformación SA1799 y el Distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser y no como lo menciona la Distribuidora en nota DSC 1309/24 enviada al usuario (fs. 30).

Que atento a lo mencionado precedentemente se pudo constatar que existieron los siguientes reclamos, el cual se detalla a continuación: a) **Reclamo Telefónico N° 2131973** en fecha del **30/12/2023**, ingresado a horas 23:40, motivo Falta de Fase". En respuesta a la misma se generó el **Caso N° 411133** entre las 23:40 y las 04:16 horas. Se verifica suministro normal (fs 55 y 56), b) **Reclamo Telefónico N° 2131893** en fecha del 30/12/2023, ingresado a horas 21:02, motivo "Usuario Informa explosión en transformador En respuesta a la misma se generó el **Caso N° 264600** entre las 21:02 y las 01.40 horas (31/12/2023). Se normaliza Fusible de Media Tensión Fase "S" (fs.54 y 57).

Que vistas las actuaciones del Expediente, se verifica lo siguiente: * se realizó la verificación IN SITU, estableciendo que el Usuario de la referencia se abastece desde la red de baja tensión Conectada al Centro de Transformación SA1799, el cual a su vez se encuentra alimentado de la red de media tensión del Distribuidor CJ14 Distribuidor Lesser (fs.56).

*Que se concretan las consultas correspondientes en las Bases de datos en los centros de transformación e individuales constatando la existencia de Incidencia N° 264600 ocurrida en fecha 30/12/23 (is 57), el cual es importante mencionar que la falla fue sobre el XS quemado de fase S del CT SA1799. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, técnicamente, el centro de transformación sigue energizado en las las fases restantes de media tensión, denominadas R y T. Por tal motivo, la energización de las fases homónimas (R y T) de baja tensión se encuentran en servicio aportando energía a los restantes Usuarios conectados a la misma. A tal efecto, debe considerarse que esa provisión de energía en la Red de Baja por parte del centro de transformación tiene como consecuencia una suba de tensión y/o variación considerable debido al comportamiento interno del transformador en el que se ve influenciado por los cambios en los flujos de dispersión, tensiones inducidas y corriente de circulación de cada bobina a falta de una fase en media tensión

* Que cabe resaltar que con la documentación adjunta en el expediente de la referencia, el usuario aportó en carácter de presupuesto e informe técnico el documento de (fs. 04), el cual fue oportunamente solicitado por la Distribuidora de (fs.03).

* 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 la falta sobre el fusible XS quemado de fase "S" del centro de transformación SA1799, reflejado por la Incidencia N° 264600.

* Que en este caso, el Usuario no aporta un informe técnico sobre el equipamiento afectado, en la que se describa el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, es por ello que adicionalmente menciona que concurrió a un técnico con los equipos dañados y sólo se remitieron a decirle que el Disyuntor al estar quemado "...no tiene reparación...." y la cava tiene la plaqueta quemada.

* Que el Usuario coloca a disposición de la Distribuidora los equipos dañados a fin de poder comprobar el daño ocasionado (fs.21).

Que finalmente el informe de Gerencia de Usuarios estima considerar "...grave..." la situación destacada referente al error de registro en el sistema CENTRALITY (Propiedad de EDESA SA) del NIS 5047484 sobre este transformador, cuestión que expone al Usuario a un estado de indefensión y obstaculiza la labor de control por parte del ENRESP.

Que así 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 el Usuario, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

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. 3º, 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 e*n 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 modificada por la Res. Ente Regulador N°1200/23**) 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 (arts. 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 N° 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 N° 913/15), 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, colocando al usuario en estado de indefensión, 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 4º 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 informar debidamente 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 con la documentación acompañada por el usuario, o al menos de forma previa a la respuesta brindada por la Distribuidora, EDESA debió poner en conocimiento del usuario en forma fehaciente de todas circunstancias que rodean a su 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 Nº 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 913/15, 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, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el reclamante Sr. **DARÍO ROBERTO CURRAO**, quien se identifica como titular del **NIS 5047484**, con domicilio en calle Juan Carlos Dávalos 2025 – Casa 23 – B.P. Buena Vista – San Lorenzo – Salta, por los artefactos denunciados en el reclamo de fecha 05/02/2024, 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 un disyuntor marca Siemens y una cava de vinos, o en su caso, si el usuario ya la hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por éste.

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 reclamante, Sr. **DARÍO ROBERTO CURRAO**, quien se identifica como titular del **NIS 5047484**, con domicilio en calle Juan Carlos Dávalos 2025 – Casa 23 – B.P. Buena Vista – San Lorenzo – Salta, bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61053/2024; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A., que en el término de 5 (cinco) días proceda a la reparación y/o reposición de un (1) disyuntor marca Siemens y una (1) cava de vinos, o en su caso, si el usuario ya la hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por éste 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, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

00931/24

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