Salta, 28 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01192/24

VISTO:

El expediente Nº 267-62031/2024 caratulado: "SORIANO JUAN CARLOS s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 39/ 24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 697547 perteneciente al usuario, Sr. JUAN CARLOS SORIANO titular del **NIS 5303039**, con domicilio en Manzana 451 D – Casa Nº 10 – Bº El Huayco – 460 Viviendas, de esta ciudad, través del cual denuncia que el 27/02/2024 a hs. 19:30 se dañaron los siguientes artefactos: a) 1 (un) TV Smart 55`` marca Philips, b) 1 (un) TV Smart 55`` marca Hinday, c) 1 (un) TV Smart 32`` marca JVC, d) 1 (una) PC e) 1 (una) impresora marca Epson.

Que luego, a fs. 12, en fecha 22/04/24 EDESA S.A. responde al reclamante mediante **nota DSC Nº 3976/2024,** e informa que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4485 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ12 Distribuidor Avenida Bolivia.

Que en la fecha y horario indicado 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 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 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 SA4485** no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del **Distribuidor CJ12 Distribuidor Avenida Bolivia**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Por lo que se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por esa Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que no resulta menor señalar, que el daño reclamado puede estar relacionado con las descargas atmosféricas (rayos) de la tormenta que se desarrolló en la noche del 27/02/2024, es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra.

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.

Que se hace saber que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por esta Distribuidora tiene un plazo de 30 días para presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. Se comunica también que tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 días al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su tratamiento y resolución. (art. 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios).

Que asimismo se lo instruye respecto de que 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. 16 y por vía mail consta la disconformidad del usuario.

Que a fs. 18, en fecha 30/04/2024, a través de **nota N° 530/24** EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el dia 27/02/2024 a horas 19:15 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 SA4485, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ12 Distribuidor Av. Bolivia.

Que rectificò lo informado mediante nota DSC 3976/2023, donde se comunicó por un error involuntario que no se registraron en la fecha y horario declarado reclamos en nuestro Centro de Atención Telefónico (Call Center), cuando en realidad en el día señalado por el usuario se constató el **reclamo telefónico N° 2172216**, ingresado a las 19:25 horas, con motivo: sin suministro. En respuesta al mismo, se generó el **caso interno N° 440898**, mediante el cual nuestros operarios verificaron el suministro normal, el caso se cierra a las 21:19 horas

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, dice EDESA S.A. 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 es dable aclarar que, en el horario y día declarado, se registraron otros reclamos por daños en artefactos en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA4485** y en el **Distribuidor CJ12 Distribuidor Av. Bolivia** Los resultados de dichos análisis no fueron los mismos, dado que a los otros reclamos no se le logró vincular ninguna incidencia registrada

Que ante tal situación, 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 sin perjuicio de lo mencionado, se advierte que los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos), es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma

inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra.

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación que aportó el usuario en carácter de informe técnico, también vincula el daño con descargas atmosféricas. Siendo que en los Informes de Reparación identificados como Ordenes N° 103133, N° 103134, y N 103135 de Mediterránea TV, se establece lo siguiente: "No enciende después de la tormenta.

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 Nº 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 atención a todo lo antes expuesto, EDESA SA 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. 20 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica a efectos de que emita su informe técnico.

Que a fs. 21 se agrega una nota simple dirigida al presidente del ENRESP solicitando que se analice su situación.

Que a fs. 38 se incorpora el informe técnico de Gerencia Jurídica que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Usuario de la referencia, denunciando que el día 27/02/24 las 19:30 hs aprox se dañaron 1 tv Smart 55" marca Philips, 1 Tv Smart 55" marca Hyundai, 1 tv smart 32 marca JVC, 1 pc y 1 impresora Epson(fs01).

Que posteriormente, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 3976/24 (fs.12) 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 SA 4485**, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de media tensión del **CJ12 Distribuidor Avenida Bolivia**.

Que le comunica que en fecha indicada no se registran reclamos en su 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, 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.

Que por todo lo dicho, la distribuidora considera que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que producida la Disconformidad del usuario (fs. 16), EDESA S.A remite las actuaciones a este organismo por nota **DSCS Nº 530/24** (fs.18), repitiendo en la misma los conceptos ya Informados al usuario, donde agrega y rectifica lo informado anteriormente en nota **DSC Nº 3976/23** diciendo que se constató el reclamo telefónico n° 2172216 ingresado a 19:25hs con motivo sin suministro, por lo que se generó el **caso interno Nº 440898** cerrando el caso a 21:19hs.

Que también agrega que en el horario y día declarado se registraron otros reclamos por daños en artefactos en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA 4485** y el distribuidor **CJ12 Distribuidor Av. Bolivia** donde los resultados no fueron los mismos dado que a los otros reclamos no se los logró vincular con ninguna incidencia registrada.

Que 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 (fs.31) corroborando que el usuario se alimenta del **Centro de Transformación SA 4485 con 125 Usuarios** (fs.32). 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. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos (fs.33) en donde se reflejan otros ocho reclamos.

Que luego de verificar que el suministro se alimenta del **CJ12 Distribuidor Avenida Bolivia**, se consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del mismo, **verificando la existencia de otros 39 usuarios afectados en la misma fecha y horario (fs.34).**

Que se procedió a verificar en la base de datos de incidencia (fs.31.32) constatando 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.

Que cabe resaltar que el reclamante adjuntó a sus presentaciones, dentro del plazo establecido de 20 días, un informe técnico y factura sobre el equipamiento afectado, en la que se describe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos (fs.07). los cuales fueron desestimados por la distribuidora por lo que no procedió a verificar los artefactos. En discrepancia, la Gerencia Eléctriva verifica la correcta presentación de la documentación en plazo según lo establecido en el art 5.1 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos.

Que en conclusión se verifica que la Distribuidora no ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes por lo que se considera el reclamo por daño de artefactos como procedente según lo establece art 5.1.a del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos.

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 1200/23**) 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° 1200/23), 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. 5º RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.a)** de la Resolución ENRES. N° 1200/23 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 el usuario 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 1200/23, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional 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. 3º 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 manifiesta que hay una falta de fundamentación sobre la problemática planteada entre el daño reclamado y el servicio prestado por la Distribuidora ante esa imposibilidad de EDESA S.A. de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. JUAN CARLOS SORIANO, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre: **a)** 1 (un) TV Smart 55`` marca Philips, **b)** 1 (un) TV Smart 55`` marca Hinday, **c)** 1 (un) TV Smart 32`` marca

JVC, **d)** 1 (una) PC y **e)** 1 (una) impresora marca Epson ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario 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 el Usuario, Sr. **JUAN CARLOS SORIANO** titular del **NIS 5303039**, con domicilio en Manzana 451 D – Casa Nº 10 – Bº El Huayco – 460 Viviendas, de esta ciudad, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº **267- 62031/2024** 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: **a)** 1 (un) TV Smart 55`` marca Philips, **b)** 1 (un) TV Smart 55`` marca Hinday, **c)** 1 (un) TV Smart 32`` marca JVC, **d)** 1 (una) PC y **e)** 1 (una) impresora marca Epson en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario 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 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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

0179124