Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR 01250/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-59410/23, caratulado: "ESTANCIA EL CARMEN / GUILLEN, José Daniel. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos."; el Acta de Directorio Nº 41/ 24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 631863, efectuado el día 26/04/2023 ante EDESA S.A., por el Sr. Daniel Guillén, con domicilio en Callejón Chimpa Nº 500, Zona Rural – Cafayate y correo electrónico jdguillen2002@yahoo.com.ar, quien manifiesta que el día 24/03/2023, aproximadamente a horas 04:00, debido a la alteración en la tensión del servicio de energía eléctrica, se produjo el daño de una caldera de calefacción marca PEISA, mod. Divaduominign, Serie 105714. (Fs. 01/02).

Que en ese mismo acto, el reclamante suscribe declaración jurada de daños a la vez que es notificado respecto de la necesidad de cumplimentar con la documentación requerida por el art. 5.3 de la Res. ENRESP 913/15. (Fs. 03/04).

Que EDESA S.A. responde al reclamante mediante nota DSC: 5160/23, en fecha 05/06/23 (fs.05/07), informando que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA0173, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CF11 Distribuidor Cafayate.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada se registra un llamado Nº 2031274 ingresado en el Centro de Atención Telefónica de la empresa a horas 21:27. Motivo: sin suministro. Dicho reclamo se cerró ese mismo día a horas 23:00.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha informada por el reclamante, se registra la

incidencia Nº 251725 ocurrida entre las 21:27 y las 23:00 horas, ocasión en la que se normaliza un fusible de Media Tensión Fase R.

Que a renglón seguido, EDESA SA manifiesta que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA 0173 no se registran otros reclamos por daños en artefactos y que la misma situación se repite entre los usuarios abastecidos por el Distribuidor CF11 Cafayate, por lo que considera que el reclamo en análisis se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esa Distribuidora.

Que por todo lo expresado, EDESA SA concluye que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto factor de atribución.

Que a fs. 08, rola Disconformidad presentada por el usuario a través de la cual insiste en su reclamo y solicita se revea su caso.

Que mediante nota DSCE 646/23, EDESA SA remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta al usuario y agrega que, al tratarse de un suministro trifásico, pueden producirse sobretensiones en circuitos monofásicos de la instalación interna al fallar la conexión del neutro en esa instalación, sobre la que EDESA SA no tiene injerencia alguna.

Que asimismo menciona que de contar con las protecciones adecuadas en la instalación interna no pueden producirse daños en los equipamientos eléctricos, ante la falta de una fase o subtensión en su alimentación.

Que párrafo aparte, informa que a todo lo expresado previamente, se suma que la documentación aportada por el usuario en carácter de factura, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma no surge un detalle técnico de los daños reclamados que establezca la relación entre los mismos y el servicio prestado por la Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos-Resol. ENRESP N° 913/15.

Que por todo lo expresado concluye que el reclamo incoado constituye un caso aislado sin relación con el servicio por ella prestado pudiendo el daño reclamado, estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que, a fs. 18/19 toma la intervención que le es propia la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador y, luego de realizar un resumen de lo actuado, procede a adentrarse en el análisis técnico del caso en cuestión.

Que en primer lugar procede a verificar que el suministro de la usuaria reclamante efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que continúa su análisis refiriéndose a la incidencia identificada por la Distribuidora como Caso Nº 251725, ocurrida el 24/03/23 y considera importante mencionar que la falla fue sobre el XS (elemento de maniobra / seccionador) quemado de fase R del CT CA0173. Agrega que teniendo en cuenta esto, técnicamente; el centro de transformación sigue energizado en las fases restantes de Media Tensión, denominadas S y T. Por tal motivo, aclara que "*...la energización de las fases homónimas (S 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 a renglón seguido, menciona que el Usuario se alimenta del Centro de transformación CA0173 junto con otros cinco (5) Usuarios (fs.15) y sostiene que 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. Agrega que tal hecho se verifica en las planillas "Daños de artefactos" de fecha 24/03/23, cuya copia agrega a fs.16. Por otro lado, se realiza una consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del Distribuidor CF11 Distribuido Cafayate (fs. 17) verificándose la ausencia de otros Usuarios reclamantes.

Que esa Gerencia considera que de la documentación aportada por el usuario podría concluirse que los daños en análisis podrían haber sido ocasionados como consecuencia de una suba de tensión y/o por variaciones de la tensión producidas por la falla sobre el XS quemado de fase "R" del centro de transformación CA0173, reflejado por el Caso N° 251725 y concluye que en base a todo lo expuesto y 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 entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Ente Regulador considera oportuno transcribir lo establecido en 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 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".*

Que no es posible pasar por alto que en el presente caso la Empresa admite perturbaciones en la red eléctrica las cuales identifica como caso Nº 251725.

Que existe un informe técnico que da cuenta que la probable causa del daño podría responder a una suba de tensión y/o variaciones de la tensión producidas por la falla sobre el XS quemado de fase "R" del centro de transformación CA0173.

Que existe una duda razonable que debe ser apreciada de conformidad a los principios jurídicos vigentes aplicables a la materia.

Que se plantea así una duda razonable 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 42º de la Constitución Nacional, el artículo 31º 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, en contraposición a la situación anterior a la Ley 26.361 que establecía su aplicación en forma supletoria.

Que en tal inteligencia, las declaraciones, objetivos y funciones incorporados al marco legal no pueden entenderse sino como una declaración de deberes y reconocimiento de derechos, so pretexto de desnaturalizar esta categoría jurídica llamada Ley[1].

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 damnato", en: a) La apreciación de los hechos, desde la ejecución del contrato hasta la ejecución del contrato[2]; b) La aplicación del Derecho, a fin de dar el enfoque mas 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 mas fácil, mas cómodo o mas barato, atendiendo siempre a las circunstancias del caso y al desequilibrio de fuerzas que generan situaciones económicas o fácticas. (Flavio Ismael Lowenrosen, "Sentido, alcances y naturaleza de la figura de "In Dubio Pro Consumidor", www.eldial.com.ar).

Que siguiendo con esta línea de fundamentos, la Gerencia Jurídica considera que la Distribuidora no debe limitarse a realizar manifestaciones unilaterales, sino que precisamente –en su propio interés y beneficio- debe acreditar una conducta diligente, y en consecuencia, confirmar su falta de responsabilidad. En el presente, si bien EDESA S.A. informa que el suministro se vio afectado por una incidencia ante la cual se activaron los fusibles de Media Tensión -que son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas de corrientes de cortocircuito- y que al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos , ello no la exime, ante la

---

[1] Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Ediciones La Rocca, Capítulo del servicio público a cargo de Carlos A. ECHEVESTI, página 258.

[2] Fe de errata: por error en la edición, entiéndase: en a) la apreciación de los hechos, desde las tratativas hasta la ejecución del contrato.

duda, de realizar la correspondiente revisión del artefacto a los efectos de deslindar su responsabilidad.

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 (incidencia que produce una sobre tensión) se encuentran en su poder.

Que debe entenderse que es la Concesionaria quien se encuentra en mejores condiciones, por sus conocimientos técnicos y operativos sobre el servicio en particular, de acreditar y probar que los daños denunciados por un usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de ello, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica, y ante la posibilidad de que el daño pueda haberse producido por una suba de tensión o una variación en la tensión producida por la falla del XS de fase R del Centro de Transformación CA0173, tal como surge del informe técnico realizado por la Gerencia de Energía Eléctrica, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre la Caldera de Calefacción Peisa Serie 105714 y en su mérito se deberá **ORDENAR** a la Distribuidora 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 lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo, más los intereses que pudieran corresponder.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en 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:

01250/24

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR al planteo de disconformidad formulado por el usuario, Sr. José Daniel Guillen, tramitado bajo expediente Ente Regulador N° 267-59410/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTICULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición del artefacto dañado, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si ya hubieran sido reparados, proceda en el mismo plazo, al reintegro del importe abonado por la reclamante; 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 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.

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