Salta, 12 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01302/24

VISTO:

El expediente Nº 267-61744/24, caratulado: "VILLARROEL GUTIÉRREZ, STEFFANI ISABEL. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 43/24, y,

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 698754, realizado en fecha 12/03/24 ante EDESA S.A. por la Sra. Steffani Isabel Villarroel Gutiérrez, con domicilio electrónico steffanivillarroel2988@hotmail.com, quien manifiesta que el día 05/03/24, a horas 07:00 pm, debido a problemas de tensión en el suministro eléctrico identificado con el NIS 5325003, se dañó una heladera, marca BAMBI, modelo 2019 junto con su contenido (fs. 10/11). Adjunta diagnóstico del daño producido. (Fs.12).

Que, mediante formulario que rola a fs. 11, EDESA SA advierte al accionante que para formalizar el reclamo debe completar la documentación técnica reglamentaria consistente en la presentación de un 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 el servicio de energía eléctrica, otorgando al reclamante un plazo de cinco días para aportar la documentación requerida.

Que, transcurrido dicho plazo, la Distribuidora envía nota DSC 3945/2024 (fs. 13/15), a través de la cual informa, que el suministro en cuestión se alimenta del Centro de Transformación OA3990 SA3808 y de la red de Media Tensión del Distribuidor CQ18 Distribuidor La Silleta B.

Que, continúa informando que en la fecha indicada por la reclamante, no se registran reclamos telefónicos relacionados con problemas técnicos en el domicilio de la misma.

Que, asimismo, comunica que se realizó una verificación en el sistema de incidencias, constatándose que en la fecha denunciada se produjo un corte de energía registrado como Caso Nº 269280, ocurrido entre las 19:47 y las 19:49, ocasión en la que se normaliza Fusible de Media Tensión.

Que, la Distribuidora considera oportuno mencionar que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación antes mencionado no se registran otros reclamos y que la misma situación se repite entre los usuarios del Distribuidor CQ18 La Silleta_B., por lo que concluye que el reclamo incoado constituye un hecho aislado sin relación con el servicio a su cargo.

Que, en trámite aparte, la usuaria solicita la intervención de este Ente Regulador el 10/04/24, (fs. 01/07).

Que, en fecha 10/05/24, la usuaria presenta su disconformidad con la respuesta dada por parte de EDESA (fs. 16), insiste en su reclamo, reiterando los argumentos previamente vertidos y extiende su pretensión de resarcimiento a los alimentos almacenados en el refrigerador dañado.

Que, a fs. 26/28, tomando la intervención que le es propia, el ingeniero eléctrico de la Gerencia de Usuarios del Ente Regulador, procede al análisis de lo actuado. Verifica en primer lugar que el suministro en cuestión se abastece de las instalaciones informadas por la Distribuidora. Asimismo Confirma la existencia de una incidencia en la red de Media Tensión, registrada como caso Nº 269280 pero aclara que esta falla se produjo sobre el fusible XS1732 que no actúa sobre la misma LMT (Línea de Media Tensión) que abastece al suministro en cuestión. Informa que el mencionado fusible pertenece a un apéndice (derivación de la red troncal del Distribuidor CG18 La Silleta B. En otras palabras, actuó un el dispositivo de protección (fusible XS1732) en un ámbito distinto del centro de transformación SA3808.

Que a renglón seguido, el ingeniero actuante informa que "...*Tal como puede verse en la secuencia de Maniobras –El elemento de Protección RES1110 insltalado sombre LMY Distribuidor CQ18 La Silleta B – ET Campo Quijano- destinado a los fines de poder seccionar la línea de media tensión. A la fecha, y de acuerdo a lo mencionado anteriormente en la secuencia de maniobras puede evidenciarse que tal*

elemento tuvo una apertura (19:47) y cierre a las 19:49). Por tal motivo, la energización de las fases homónimas (R, S y T) de Media Tension se encuentran sin servicio, afectando la provisión de energía a los centros de trasformación SA3808 que se encuentran conectados a la LMT. 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."*** (Lo destacado nos pertenece).

Que respecto de la documentación aportada por la reclamante, esa área técnica considera que la misma reviste carácter de presupuesto e informe técnico y resulta idónea para sustentar el daño reclamado.

Que continúa el informe técnico, relatando que "*...los daños habrían sido ocasionados como consecuencia de una suba de tensión y/o por variaciones de la tensión producidas por la falla sobre el XS1732 quemado, reflejado por el Caso N° 269280, para el cual debió ejecutarse la secuencia de maniobras pertinentes a los fines de poder reestablecer el servicio con la afectación inherente a los centros de transformación que no tenían incidencias.*"

Que, por lo expuesto concluye que no habiendo proporcionado la Distribuidora pruebas en contrario en su descargo, debe tenerse por probada la relación causa efecto entre el servicio prestado por aquella y el daño denunciado por la usuaria, correspondiendo su resarcimiento en los términos del art. 3º del Régimen de Suministro.

Que, entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde a la Gerencia Jurídica dilucidar la responsabilidad que le cabe a la Distribuidora EDESA S.A. en relación a los daños alegados por la usuaria como sufridos en fecha 05/03/24, los que se tienen por producidos en razón de la presentación de la documentación obrante en autos y la omisión por parte de la Prestadora de efectuar la constatación establecida en el Artículo 5.1. Inciso a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), diligencia esta que resulta útil a la empresa al momento de deslindar responsabilidades.

Que, tal como lo mencionara el área técnica preopinante, corresponde tener presente lo establecido 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 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, por otra parte, y conforme lo habilita el art. 5º, punto 1, inc. a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos antes mencionado; este Organismo se encuentra facultado para tener por "*ciertos y consentidos*" los daños alegados por el reclamante, ello en razón de no haber presentado documentación alguna que demuestre la suficiente diligencia por parte de la Distribuidora al intentar constatar los daños. En el presente caso, la Prestadora se limita a manifestar que tanto en el ámbito de la Red de Baja Tensión como entre los usuarios abastecidos por el mismo Distribuidor no se registran otros reclamos por daños de artefactos.

Que asimismo se advierte que en la respuesta dada a la usuaria mediante nota DSC 3945/24, la Distribuidora omite cualquier tipo de referencia a la documentación técnica presentada por la accionante y tampoco se refiere a las protecciones de norma que deben estar correctamente instaladas y mantenidas en sus redes.

Que, esta confrontación de elementos valorativos entre las observaciones realizadas por EDESA SA y la documentación aportada por la reclamante genera una duda razonable que debe ser apreciada de conformidad a los principios jurídicos vigentes aplicables a la materia.

Que, no se puede soslayar 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, 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, el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, conformado por la Ley Nº 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales fundamentalmente se encuentra la Resolución Nº 818/05, 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, 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 ENRESP 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 (ahora incorporado al Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación a través del Art. 1.094), que "...se integra por los tres aspectos fundamentales del "in dubio pro damnato", en: a) La apreciación de los hechos, desde 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.

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.

Que, en el caso de marras, la Distribuidora no solo no aportó elemento alguno tendiente a desvirtuar la documentación aportada por la usuaria, sino que, además, incurre en un error al informar la actuación de un fusible (XS1732) que pertenece a un apéndice de la Red de Distribución Troncal del Distribuidor CQ 18 La Silleta B.

Que por todo lo expuesto, corresponde **HACER LUGAR** a la solicitud de reparación y/o reposición de los daños detallados a fs. 03 en el Diagnostico y Presupuesto aportado por la usuaria.

Que, el transcripto art. 3º del Régimen de Suministro, debe interpretarse teniendo en miras una reparación integral del daño, principio general del derecho que además goza de rango constitucional el cual, si bien de manera implícita, puede extraerse del art. 42 de la Constitución Nacional, también es consagrado expresamente en el art. 1740 del Código Civil y Comercial: *"Reparación plena. La reparación del daño debe ser plena. Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie. La víctima puede optar por el reintegro específico,* ***excepto que sea parcial o totalmente imposible, excesivamente***

[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.

oneroso o abusivo, en cuyo caso se debe fijar en dinero." (Lo resaltado nos pertenece).

Que, en virtud de la normativa citada, es dable pretender que EDESA SA restituya las cosas al estado anterior en que se encontraban antes de ser dañadas como consecuencia en la deficiente calidad del servicio técnico provisto por aquella.

Que, en consecuencia, dentro de los cinco (5) días de recibida la Resolución que así lo disponga, EDESA SA deberá **REINTEGRAR** los importes abonados por la usuaria reclamante (diagnóstico, informe técnico y reparación del artefacto, si fuera el caso), actualizados a la fecha de pago efectivo, a la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina.

Que, ahora bien, toca analizar la pretensión del reconocimiento de la mercadería perdida a la que se refiere la usuaria en su reclamo. Al respecto, y sin perjuicio que la reclamante no ofreció inventario ni detalle alguno de su pérdida, teniendo en cuenta la naturaleza del reclamo traído a conocimiento del Ente, corresponde adelantar que este Organismo no es competente para entender en la materia, toda vez que se trataría de un daño emergente.

Que, así el artículo 14 de la ley 6.835 determina los lineamientos del ejercicio de tal potestad jurisdiccional al establecer que *"Toda cuestión contenciosa que se suscite entre las licenciatarias, las sub licenciatarias y las concesionarias con los usuarios y terceros interesados, en relación directa con la prestación de los servicios públicos previstos en esta ley, incluyendo las derivadas del ejercicio de las potestades ablatorias y las responsabilidades por daños, será decidida en forma previa por el Ente, con arreglo a los reglamentos que dicte éste, estableciendo los pertinentes procedimientos. Las decisiones adoptadas por el Ente en ejercicio de tal potestad jurisdiccional serán apeladas ante la Corte de Justicia de la Provincia, mediante un recurso concedido libremente y en ambos efectos con arreglo a las prescripciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, en la condiciones que indique la reglamentación.".*

Que, por su parte, el artículo 19 de la ley que venimos analizando determina que *"La responsabilidad por los daños causados por las licenciatarias, las sub*

licenciatarias y las concesionarias, con motivo de la prestación del servicio, será regulada por las disposiciones del derecho común".

Que, consecuentemente, cabe postular que el alcance de la competencia jurisdiccional en materia de daños y perjuicios atribuida a este Ente Regulador se encuentra limitada a los artefactos eléctricos o instalaciones de un usuario, que se produzcan con motivo o consecuencia de la prestación del servicio y que tengan relación directa con dicho servicio.

Que, en razón que uno de los aspectos traídos a conocimiento de este Ente Regulador persigue el reconocimiento de cosas o bienes que exceden el alcance determinado en las normas atributivas de competencia, según quedara expuesto en los considerandos precedentes, corresponde **DECLARAR la INCOMPETENCIA** de este Organismo para entender la pretensión formulada por la usuaria en relación al reconocimiento de la pérdida de la mercadería existente en la heladera dañada.

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:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR al planteo formulado por la usuaria, SRA. STEFFANI ISABEL VILLARROEL GUTIÉRREZ, tramitado bajo expediente Ente Regulador N° 267-61744/18; ello, 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 del artefacto detallados a fs.3 de autos, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados con más los intereses actualizados al momento de su efectivo pago, contemplando la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina, ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

01302/24

ARTÍCULO 3°: DECLARAR la INCOMPETENCIA del Ente Regulador de los Servicios Públicos, para entender en la pretensión formulada por la usuaria, en relación al reconocimiento de la mercadería existente en la heladera, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: ORDENAR a la Distribuidora., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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