Salta, 12 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01299/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-59421/2023, caratulado: "GÓMEZ, Lucía A. (Titular del suministro) / MOLLINEDO, Rodrigo (Reclamante). Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos."; el Acta de Directorio Nº 43/ 24, y,

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 642152, efectuado el día 24/05/23 ante EDESA S.A., por el Sr. Rodrigo Mollinedo, con domicilio en calle Mendoza Nº 334, Bº Jardín de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán y correo electrónico rmmollinedo.rm@gmail.com, quien manifiesta que el día 23/05/23, aproximadamente entre horas 1:20 y 1:30, debido a problemas con el suministro de energía eléctrica, sufrió el daño de un Lavarropas, Marca LONGVIE, modelo L6508, dos cargadores Samsung y un cargador Iphone (fs. 01/04).

Que, al momento de recibir el reclamo, EDESA SA informa al usuario respecto del requisito establecido por el art. 5.3 de la Res. ENRESP Nº 913/15 (fs.03) referido a la documentación técnica requerida. Solicitud se documentación que es reiterada mediante correo electrónico de fecha 26/06/24 (fs.05).

Que, el 04/07/2023, mediante nota DSC: 6433/23, EDESA S.A. informa al reclamante que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación ON0031, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON17 Distribuidor Arenales 2.

Que, continúa su respuesta, señalando que, en fecha 23/05/23 no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica por problemas técnicos en el suministro del reclamante.

Que, asimismo informa que también se procedió a la verificación en el Sistema Informático de Incidencias, constatándose que en la fecha y horario denunciados,

no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor que alimentan al NIS en cuestión y que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV por lo que 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, en virtud de dicha nota, el usuario presenta su disconformidad, reiterando su pretensión y agrega que no es posible que no haya habido incidencias ni otros reclamos ya que, a primera hora de la mañana del día en cuestión, ante reclamos de otros vecinos se presentó una cuadrilla de EDESA SA para restablecer el servicio. Aclara que estuvieron sin servicio aproximadamente desde la 01:20 hasta las 10:30 horas de ese mismo día y que la cuadrilla le informó que ya había un reclamo telefónico por lo que no era necesario realizar otro. Finaliza su disconformidad exponiendo que el personal de la empresa tendió una nueva red de cableado, instaló un nuevo poste y reestableció el servicio.

Que, mediante nota DSCE 653/2023, la Empresa eleva las actuaciones al Ente, reiterando los argumentos previamente dados al usuario y hace notar que debido a que no se presentó la documentación técnica requerida, no procedió a realizar la constatación de los artefactos impuesta por el art. 5.1 a) del Reglamento Procedimental.

Que, tomando la intervención que le corresponde, la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, solicita a la Distribuidora que emita opinión sobre todo lo manifestado por el reclamante en su Disconformidad (fs. 14).

Que, en respuesta EDESA SA envía nota DSCE 684/23 (fs. 15), respondiendo parcialmente a lo solicitado por esa Gerencia. En su comunicación la empresa solo se refiere a la ausencia de incidencias sobre el suministro del reclamante y ratifica lo informado en su nota de elevación del reclamo.

Que, asi las cosas, la Gerencia de Energía Eléctrica procedió a verificar, que el suministro perteneciente al usuario se alimenta en baja tensión del Centro de Transformación (CT) OA0031 y en Media tensión por el Distribuidor ON17 Arenales 2, (Conforme planilla de fs. 16).

Que a renglón seguido, realiza las siguientes observaciones:

- La Distribuidora informa mediante nota DSCE 6433/2023 (fs. 07, 4to párrafo) que "*... no ocurrieron fallas en las fechas indicadas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.*"
  Lo manifestado precedentemente se contradice con lo detallado en planilla de RECLAMOS EN BAJA TENSION (fs. 19) en la cual se observa un reclamo de fecha 23/05/2023 a las 06:57 horas, sobre el NIS: 2006951 ("SOBRETENSION"), cerrado a las 10:51 horas, en cuya orden de trabajo se describe: *"cable subterráneo cortado lado neutro, se normaliza sector .ccc*".
  En este punto, la Gerencia técnica actuante destaca que el suministro observado, se alimenta de la misma salida del transformador que el suministro del reclamante, cuya distribución de acometidas se realiza de manera subterránea. De manera tal, que según lo observado, queda en evidencia la existencia de anomalías en las redes de distribución en BT que alimentan el suministro del accionante, en la fecha denunciada, y que finalizó con la normalización del cable neutro cortado.
- En baso a lo anterior, manifestado por el Reclamante en su nota de disconformidad (fs.10) respecto a la intervención de una cuadrilla de la Distribuidora, parecen tener fundamento, todo ello de acuerdo al reclamo resaltado en la planilla de fs. 19, el cual evidencia la existencia de problemas en las redes eléctricas de distribución en baja tensión.
- A fs. 15, la Distribuidora niega todos lo manifestado por el Reclamante en su nota de disconformidad. Dichas manifestaciones serían ciertas, toda vez que el personal de EDESA se presentó en la zona el día 23/05/2023 restableciendo el servicio en el sector.

Que la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo continúa el análisis de lo actuado, destacando que si bien es cierto que el usuario no habría aportado un informe técnico en el cual se pueda determinar los daños reclamados, de todos modos, ello no inhibe a la Distribuidora cumplir con su obligación en cuanto a efectuar la verificación correspondiente, tal como lo dispone el Reglamento vigente, más aun existiendo problemas de "sobretensión" (reclamo N°2046006, NIS: 2006951) que efectivamente si pueden producir daños de artefactos.

Que todo ello, sumado a las observaciones precedentemente detalladas y negadas por la Distribuidora, instalan en la mencionada Gerencia una razonable duda sobre lo acontecido, razón por la cual concluye que deben tenerse a los daños por ciertos y consentidos y por probada la relación causa- efecto entre el servicio de energía eléctrica

a cargo de ésta y el daño sobre los artefactos reclamados, 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 en el presente caso, la Empresa insiste en la inexistencia de una incidencia en el servicio, coincidente con la fecha y horario denunciados por el reclamante, sin embargo, la Gerencia de Energía Eléctrica llama la atención sobre las tareas realizadas por personal de la empresa sobre la línea que abastece el servicio del accionante.

Que entre lo manifestado por la Distribuidora y la observación realizada por la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo, surge una confrontación de elementos valorativos en pugna que generan 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 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa, en contraposición a la situación anterior a la Ley Nº 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. 3º de la Nº 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).

---

[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.

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 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.

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 el 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 imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones aportando elementos de prueba suficientes; la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el reclamante, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre el lavarropas y los cargadores descriptos en la Declaración Jurada de fojas 02, y ordenando a la misma que proceda a su reparación 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 o repuesto, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados.

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:

01299/24

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR al planteo de disconformidad formulado por el usuario, Sr. Rodrigo Mollinedo, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59421/23; 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 o reposición de los elementos detallados a fs. 02 del expediente antes mencionado), 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 o reemplazados, proceda en el mismo plazo, al reintegro del importe abonado por el 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 los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, 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. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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