RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62147/2024, caratulado: “GIANGRECO PAOLA ANTONELLA. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 50/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°698397 efectuado en fecha 08/03/2024, vía web ante EDESA S.A., por la Sra. Giangreco, Paola Antonella, en adelante la usuaria y/o reclamante, con domicilio en Manzana 451 A Lote N° 11 Barrio El Huayco 460 Viviendas, de esta localidad, Provincia de Salta; y constituyendo domicilio electrónico en paolaantonellagiangreco@gmail.com, quien manifiesta que el día 27/02/2024 aproximadamente a las 18:30 hs. debido a las deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS N° 5301979, se dañó 1 (un) televisor LED Samsung Smart Ultra HD 4K 55 pulgadas modelo UN55KU6300GCTC (fs. 01/03).

Que a fs. 04 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria, responde mediante nota DSC: 3961/2024 de fecha 22/04/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 06, rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica (Call Center) por problemas técnicos en el suministro, como así tampoco se registraron incidencias en la fecha y horario declarados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten el suministro.

Que EDESA S.A. informa 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 artefacto.

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

Que a párrafo seguido señala 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 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 finaliza su comunicación informando a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que en virtud de dicha nota, la usuaria presenta su disconformidad en fecha 01/05/2024 (fs.07) solicitando que se debería volver a revisar, manifestando que en el Barrio el Huaico no solo hubo un damnificado sino varios vecinos.

Que mediante nota DSCE 572/24 a fs. 08/10, EDESA S.A remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota 3961/2024 de respuesta a la usuaria, y agregando que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados con el evento mencionado en el párrafo anterior.

Que la Distribuidora añade debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere de previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los art. 3.1- 5.3, indica que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la Resolución 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 concluye la misiva, expresando que en atención a todo lo expuesto, 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 a fs. 11 toma intervención en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Informando además, que se constató en sus Bases de datos que, en la fecha y horario indicados, se tiene registro de otros casos similares para la misma fecha y hora de suministros alimentados por el mismo Distribuidor y que también sufrieron daños de artefactos.

Que continúa su informe ésta Gerencia, haciendo notar que, basados en los hechos generados por la naturaleza (tormenta eléctrica), se advierte que, cuando cae un rayo en una instalación eléctrica siempre buscará el camino de más baja impedancia y por el que circulará hasta la tierra, es decir que, cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, generando una sobretensión en la zona de influencia.

Que atento a ello, la normativa vigente prevé, como protección contra sobretensiones de origen atmosférico, la instalación de descargadores en las líneas de MT y subestaciones MT/BT, los cuales deben mantenerse

operativos y con sus puestas a tierra con valores de resistencia dentro de los límites establecidos por norma AEA 92305.

Que en este contexto, se procedió a inspeccionar "in situ" la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro de la usuaria (SA4485) en conjunto con personal de EDESA S.A, pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores fuera de la norma (AEA 92305 / <= 10 Ohm), tal como lo evidencia el acta adjunta a fs. 17, en este caso la medición puesta 30 ohm. Es así que ante tal situación, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto pudo ocasionar el daño reclamado.

Que en conclusión y teniendo en cuenta lo mencionado precedentemente, la existencia de otros reclamos en el mismo distribuidor por quema de artefactos en la misma fecha y hora, la existencia de otros reclamos sobre el mismo CT por falta de servicio en la misma fecha y hora, el acta de medición de puesta a tierra, debería de tenerse por probaba la relación causa–efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y el daño del televisor denunciado por la reclamante, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3° inciso e) del Régimen de Suministro.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por la usuaria, 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 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 la mencionada normativa refiere a la 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 está 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 oneroso o abusivo**, en cuyo caso se debe fijar en dinero**."* (Lo resaltado nos pertenece).

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. 3º.*** *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 corridos 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 acreditar identidad con su número de documento y 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 y dirección de correo electrónico la cual en el caso de ser apartada será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal. 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/Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante. ***3.2.*** *En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas, la PRESTADORA deberá informar fehacientemente al USUARIO que en el término de cinco (05) días hábiles deberá adjuntar los documentos probatorios que dependan de su producción, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del caso.*

Que a su vez, continuando con lo normado por el Reglamento Procedimental, en el **Art. 5º.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución ENRESP Nº 1200/23, establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días corridos 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 USUARIO de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que a su turno, el **Art 5.3**. Establece: *"Además de los requisitos del artículo 3.1, al formular reclamo por daños, los USUARIOS deberán: a) Señalar fecha y hora aproximada del evento causal del daño. 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".*

Que, una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, en especial, artículos 1°, 2°, 3° y 5°), permite concluir en que deben extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los mismos contengan todos los requisitos establecidos por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos, siendo este el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones.

Que en el caso de marras, dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y las manifestaciones de daño expresada por la usuaria, nos encontramos ante una discrepancia de elementos valorativos, los cuales nos remiten al principio IN DUBIO PRO USUARIO, planteándose una duda razonable para la usuaria 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 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 1200/23, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el referido artículo 42º 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 la usuaria no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en las presentes actuaciones y a la luz de la norma precedentemente citada, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo y al principio in dubio pro usuario, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta por la Sra. Giangreco, Paola Antonella, 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 (1) televisor LED Samsung Smart Ultra HD 4K 55 pulgadas modelo UN55KU6300GCTC, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria ya los hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma .

Que por otro lado surge del análisis de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 45 (cuarenta y cinco) días desde la interposición del reclamo (08/03/2024), hasta la fecha de respuesta por parte de EDESA SA (22/04/2024), ello en contraposición a lo regulado en el **art. 7º** segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **artículo 11** del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su **apartado 11.1**. que: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del Reglamento*"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **112 kWh,** valorizados

según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5301979** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el 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 a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Giangreco, Paola Antonella, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62147/2024 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A, que en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición de 1 (un) televisor LED Samsung Smart Ultra HD 4K 55 pulgadas modelo UN55KU6300GCTC, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la usuaria en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **112 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5301979** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. -

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 27/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 27/11/2024