**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El expediente Nº 267-62287/2024, caratulado: CORNEJO COSTAS, JORGE. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 52/2024, y,

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 698589, efectuado el día 11/03/2024 ante EDESA S.A., por el Sr. Jorge Miguel Cornejo Costas, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio electrónico en negrocornejo@gmail.com quien manifiesta que el día 01/03/2024 aproximadamente a hs. 01:30 PM, se dañó 1 (un ) Diferencia 4x40 marca Sica, 1(una) llave térmica Sica 4 x 32m, 2 (dos) controladores de termotanque solar SR500, 1 (un) transformador de 220v a 12v, 1 (un) Anafe eléctrico Orbis EV4DEO negro 220v (fs. 01/11).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por la reclamante, responde mediante nota DSC: Nº 4861/2024 de fecha 13/05/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha conforme surge de fs.12/14 rechazando el reclamo en cuestión. Indica que en la fecha denunciada por el usuario, se registró un reclamo telefónico n°2174102 en hs 16:23 con motivo por oscilaciones, y que en respuesta al mismo se generó caso interno n°442340 verificando suministro normal, el caso se cerró a hs. 19:31. Por otro lado el rechazo fue debido a que no se registran incidencias en la fecha y horario declarados, ni otros reclamos por daños de artefactos en suministros abastecidos por las mismas instalaciones que las del reclamante. 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, el usuario presenta su disconformidad en fecha 16/05/2024 (fs.14), ante este organismo, donde

reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados. Agrega que la Distribuidora esta en conocimiento de las oscilaciones que se producen en la en la planta solar y que estas generan cambios de tensión, ocasionando quema de artefactos.

Que en fecha 24/05/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE Nº 646/2024 conforme obra a fs.20/22 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC Nº4861/2024. Agrega que en el horario y día declarado no se registra en el sistema de distribución de energía eléctrica ninguna incidencia. Aclara que, la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto e informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto reclamado, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos.

Que continúa la Distribuidora informando que, la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere el previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los art. 3.1- 5.3, indicando que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la Resolución ENRESP Nº 1200/23 art. 5)1.a Dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesó 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 Nº714/15).

Que a fs. 30, toma intervención la Gerencia Eléctrica del Organismo, emitiendo informe competente a su área.

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

Que dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y a las manifestaciones de daño expresadas por el usuario, 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 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 precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional Nº24.240 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. 3 de la Ley Nº24.240, 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.

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 el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada, considerando el principio in dubio pro usuario, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta, 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 1 (un ) Diferencia 4x40 marca Sica, 1(una) llave térmica Sica 4 x 32m, 2 (dos) controladores de termotanque solar SR500, 1 (un) transformador de 220v a 12v, 1 (un) Anafe eléctrico Orbis EV4DEO negro 220v, 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.

Que sumado a ello, se desprende que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 53 (cincuenta y tres) días desde la interposición del reclamo (11/03/2024), 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 haber remitido fuera de plazo la respuesta a la usuaria, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, 608,08 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5279558 al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

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 el Sr. Jorge Miguel Cornejo Costas, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62287/2024 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2º: ORDENAR** a EDESA SA la reparación y/o reposición de 1 (un) Diferencia 4x40 marca Sica, 1(una) llave térmica Sica 4 x 32m, 2 (dos) controladores de termotanque solar SR500, 1 (un) transformador de 220v a 12v, 1 (un) Anafe eléctrico Orbis EV4DEO negro 220v, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda al reintegro de los importes abonados por el mismo; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3º: APLICAR** a la Prestadora una sanción menor a favor de la Usuaria por la Extemporaneidad en la respuesta brindada, consistente en una multa de **608,08 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5279558 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 los artículos precedentes, 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 06/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 06/12/2024