RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62478/2024, caratulado: “MENÉNDEZ MIGUEL ÁNGEL. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 54/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°700457 efectuado en fecha 27/03/2024, vía mail ante EDESA S.A., por el Sr. Miguel Ángel Menéndez, en adelante el usuario y/o reclamante, constituyendo domicilio en La Voz del Comahue N° 3151 Barrio Intersindical, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en miguelangelmenendez21@yahoo.com.ar, quien manifiesta que el día 16/03/2024 aproximadamente a las 16:00 hs. debido a las deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS N° 5109853, se dañó 1 (un) televisor Philips modelo 43PFG5813/77, 1 (un) aire acondicionado frío/calor Electra AS35HW, 1 (un) Router TPlink842N y antena, y 2 (dos) Balones led de 8 wats cada uno marca Yarlux G95F8W (fs. 01/02).

Que a fs. 13/14 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por el usuario, responde mediante nota DSC: 5580/2024 de fecha 29/05/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 15, informa que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0939 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CQ16 Distribuidor Colon.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado se originó un corte de energía identificado como Caso N° 270217. Dicha actuación se registró a las 13:18 horas cerrándose a las 13:21 horas. En esta ocasión se produjo un Desenganche Automático del Interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. Las protecciones de sobrecorriente están ajustadas por un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos

de maniobras tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que EDESA S.A. informa que fecha y horario aportado también se registra el reclamo telefónico N° 2188082 ingresado a las 18:35 horas Motivo: Sin suministro, cerrándose el mismo a las 20:36 horas. Se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en dicha fecha se produjo un corte de energía registrado como Caso N° 270263 detectado a las 18:26 horas normalizado a las 20:36 horas. Se normaliza fusible de Baja Tensión. Los fusibles de Baja Tensión son elementos de maniobra y protección que actúa ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que por lo expuesto, considera que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenos a EDESA.

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 al usuario 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 la respuesta brindada por la Distribuidora, el usuario presenta su disconformidad en fecha 13/06/2024 (fs.17) reiterando su reclamo y solicitando que se le reconozcan los gastos de los electrodomésticos dañados.

Que mediante nota DSCE 788/24 a fs. 18/21, EDESA S.A remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota 5580/2024 de respuesta al usuario, y agrega que “se advierte que los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos), 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. Este evento es reconocido de forma expresa por parte del usuario, quien manifestó en la nota que dio origen al reclamo: ´La presente es para denunciar un siniestro debido a la caída de un rayo ocurrido cerca de Campo Quijano…´, quedando evidenciado que el supuesto daño reclamado fue originado por un acto de la naturaleza".

Que asimismo agrega EDESA, que la documentación aportada por el usuario en carácter de informe técnico, también vincula el daño con descargas atmosféricas. Siendo que el Informe de CLIMA SALTA, se establece lo siguiente: "la falla se dio por un golpe de tensión de corriente por caída de rayo lo que hizo que quemara componentes de la placa".

Que la Distribuidora continua la misiva expresando que no resulta menor señalar debido a que la obligación de constatación impuesta a las prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los arts. 3.1 - 5.3, indica que no procedió a realizar 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 nota, manifestando 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. 22 toma intervención en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, a fin de coordinar con la Distribuidora, la medición de la PAT de los descargadores del CT SA0939. En función que se menciona en el presente daño ocasionado por tormenta eléctrica.

Que a fs. 30/31 rola Informe Técnico de la Gerencia Eléctrica del Ente Regulador, procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Informando además, que se verificó que la incidencia N° 265211 registrada entre las 13:18 y 13:21 hs. donde se produjo un desenganche automático del reconectador, al actuar sus protecciones de

norma.

Que continúa su informe ésta Gerencia, el usuario adjunto a sus presentaciones una factura por la reparación de un Router, un presupuesto para la reparación de un televisor, y un informe técnico del servicio de refrigeración, en el cual no se describen los daños ocasionados ni sus causas, salvo en el caso del aire acondicionado (fs. 06, 07, 09), donde sí se detallan. Y por otro lado, hacen notar que el usuario menciona en su reclamo “denuncia un siniestro debido a caída de un rayo cerca de Quijano”.

Que párrafo aparte cabe destacar que las sobretensiones de origen atmosférico pueden ingresar al interior de los inmuebles de manera directa, por los conductores de cualquiera de los servicios de los cuales éstos dispongan (energía, teléfono, TV, etc.) o inducida. A su vez, cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, ingresando en estos casos la sobretensión al inmueble a través de la instalación de puesta a tierra del mismo.

Que atento a ello, la normativa vigente prevé, como protección contra las 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. De verificarse esta condición de manera fehaciente, tal como oportunamente se acordara con EDESA S.A., en caso de producirse daños por efecto de las citadas descargas los mismos deben ser tratados como caso fortuito, en el marco de lo dispuesto en el Art. 3°, Inc. e) del Régimen de suministro del Contrato de Concesión.

Que por el contrario, cuando dichas protecciones no responden a las exigencias de las Normas, quedó establecido que EDESA S.A. debe responder por los eventuales daños que las sobretensiones de origen atmosférico, sean éstas directas o inducidas, pueden causar en los bienes de sus usuarios.

Que en este contexto, se procedió a inspeccionar "in situ" las instalaciones de EDESA S.A. desde las cuales se abastece el suministro del reclamante (SA0939), pudiendo comprobar que las mismas poseen los dispositivos de protección normalizados sobre el tendido de Media Tensión (descargadores). Asimismo citamos la norma AEA punto 8.3.2 “…*los valores de resistencia de puesta a tierra deberán tener un valor máximo de 10 ohm*…” La

Distribuidora verificó los valores de las puestas a tierra para el CT SA0939 (sin referencia a tierra) los cuales es un indicativo de que se encuentra fuera de norma, por lo tanto la Distribuidora deberá normalizar el CT y realizar la remedición correspondiente de las PAT.

Que en conclusión y teniendo en cuenta todo lo mencionado precedentemente, debe tenerse por probada la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA S.A. y los daños reclamados, 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 el usuario, 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 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 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 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.

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 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 esta línea de fundamentos, se establece que la Distribuidora debe limitarse a presentar pruebas certeras, concluyentes y técnicamente pertinentes. De hecho, se evidencia una falta de diligencia en la

gestión del reclamo presentado, lo que demuestra una carencia de responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones.

Que como se ha mencionado, la carga de la prueba recae principalmente en la parte que dispone de mayores recursos para presentarla. En este caso, la Distribuidora posee una clara ventaja tanto en conocimiento como en pruebas, ya que los elementos clave para establecer la relación directa con el hecho que causó el daño están bajo su control. Por lo tanto, corresponde a la Concesionaria, gracias a sus conocimientos técnicos y operativos, demostrar que los daños señalados por la usuaria no le son atribuibles, en función del defecto o avería que los ocasionó.

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 el Sr. Menéndez, Miguel Ángel, 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) televisor Philips modelo 43PFG5813/77, 1 (un) aire acondicionado frío/calor Electra AS35HW, 1 (un) Router TPlink842N y antena, y 2 (dos) Balones led de 8 wats cada uno marca Yarlux G95F8W, 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, 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 al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 63 (sesenta y tres) días desde la interposición del reclamo (27/03/2024), hasta la fecha de respuesta por parte de EDESA SA (29/05/2024), 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 **150,41 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5109853** 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 el usuario Sr. Menéndez, Miguel Ángel, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62478/2024 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÌCULO 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 Philips modelo 43PFG5813/77, 1 (un) aire acondicionado frío/calor Electra AS35HW, 1 (un) Router TPlink842N y antena, y 2 (dos) Balones led de 8 wats cada uno marca Yarlux G95F8W, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el usuario 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 del usuario, consistente en una multa de **150,41 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5109853** 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 12/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 12/12/2024