RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-63510/24, caratulado: “RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. - DAÑO DE ARTEFACTOS - Usuario: VEGA ALFREDO - NIS: 5052033; el Acta de Directorio Nº 4/25, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 720282, efectuado el día 05/07/2024 ante EDESA S.A., por el Sr. Alfredo Vega, con domicilio en calle Dr. Luis Güemes Nº 2345, Bº San Cayetano de la ciudad de Salta, a través del cual manifiesta que el día 18/06/24, aproximadamente a horas 08:30 se dañaron 5 porteros eléctricos con sus correspondientes timbres, 3 lámparas de servicio de palier y escalera, debido a un aumento de la potencia eléctrica.

Que el reclamante aclara que realiza el reclamo en su carácter de responsable de la propiedad y titular del servicio y agrega que los daños mencionados se produjeron en distintos departamentos del edificio, cuyos ocupantes fueron testigos del mencionado aumento de potencia. Aclara que muchos inquilinos sufrieron daños en sus electrodomésticos.

Que en el expediente rolan respectivamente, declaración jurada de Daños y notificación al usuario respecto de la documentación faltante, necesaria para poder avanzar en el tratamiento del reclamo.

Que en fecha 29/07/24, el reclamante aporta sendos presupuestos emitidos por las empresas Feltrin Electricidad y San Juan Electricidad

Que, a través de nota DSC: Nº 7925/24, fechada 29/08/2024, la Distribuidora responde el reclamo informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0852, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MF13 Distribuidor Grand Bourg.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada no se registra reclamo en el Centro de Atención Telefónica de la Empresa por problemas técnicos relacionados con el suministro de la accionante.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha informada por la reclamante, 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. Agrega que tampoco se registran otros reclamos de usuarios pertenecientes al mismo Centro de Transformación ni Distribuidor que abastecen al reclamante, 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 fecha 30/08/24 el usuario presentado nota de Disconformidad, a través de la cual manifiesta que ese mismo día, al presentarse en las oficinas comerciales de la Empresa para interiorizarse sobre el estado de su reclamo, se anotició de la respuesta dada mediante nota DSC 7925/24. Rechaza los argumentos expuestos por la Empresa y manifiesta que los artefactos reclamados fueron dañados por una sobrecarga en la línea y que ese evento fue constatado por una cuadrilla de EDESA SA, que en la fecha indicada concurrió al edificio a solucionar el problema. Aclara que en esa ocasión el personal de la empresa reparó los medidores que se encontraban quemados y le informaron que el problema se generó por una sobre carga de corriente en la red, hecho que además fue confirmado por consultas efectuadas a electricistas.

Que mediante nota DSCE: Nº 1204/24, EDESA SA eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Agrega que "...*el Centro de Transformación SA0852 abastece a otros 249 usuarios por lo que en el supuesto de anomalías con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes usuarios*.".

Que la Distribuidora continúa su nota refiriéndose a la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto, manifestando que el mismo no resulta idóneo para sustentar el daño denunciado dado que del mismo no surge la causa que lo motivó ni la eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la empresa.

Que, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo y procede a consultar en las bases de datos de incidencias en MT y los centros transformadores individuales, corroborando la ausencia de incidencias y que el Usuario efectivamente se alimenta del Centro de transformación SA0852 con 249 Usuarios.

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 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 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 en el caso de marras, el usuario plantea en su disconformidad que en la fecha en la que se habrían producido los daños, asistió al edificio una cuadrilla de EDESA, la que trabajó en los medidores reparándolos y solucionando el problema y que al ser preguntados sobre la causa de los desperfectos, respondieron que se debió a una sobre carga de corriente en la red.

Que si bien es cierto que lo descripto en el párrafo precedente son solo dichos del usuario, sin ningún elemento que pruebe tales afirmaciones, también es cierto que la Distribuidora, al momento de elevar las

actuaciones al Ente Regulador –a través de la nota DSCE 1204/24- guarda silencio sobre las mismas, limitándose a reiterar los argumentos previamente vertidos en su nota de respuesta al reclamante.

Que esta discrepancia de elementos valorativos, plantea entonces, 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 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, 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 (ver nota1).

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 damnato”, en: a) La apreciación de los hechos, desde la ejecución del contrato hasta la ejecución del contrato (ver nota 2); 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. (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. En el presente, si bien EDESA S.A. aporta una Orden de Trabajo confeccionada por su personal técnico, la misma adolece de sustento técnico, ya que, como lo resaltara oportunamente la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, no obra en el expediente estudio y/o ensayo académico especializado alguno que avale lo informado respecto a que la falla en un artefacto eléctrico no responde a deficiencias en el suministro de energía eléctrica si su fuente de alimentación funciona normalmente.

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 (incidencia que produce una sobre tensión) 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 o, en su caso, desvirtuar los dichos del usuario.

Que en virtud de ello, ante el silencio de la Distribuidora respecto de los hechos denunciados por usuario, deben tenerse las mismos por válidos y en consecuencia la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por aquel, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre los cinco equipos de portero eléctrico y tres lámparas de palier y escalera, ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de siete (7) 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 lo abonado.

Que finalmente, se advierte que la respuesta dada al relamo incoado en 05/07/24 es extemporánea, toda vez que transcurrieron cincuenta y cinco (55) días desde que el mismo fuera interpuesto y hasta la afectiva respuesta ocurrida el 2/08/24, vulnerando asi lo establecido en el art. 7 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, Resolución ENRESP 1200/23, el cual reza: *“La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.”*

Que llegados a este punto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la respuesta tardía al reclamo

interpuesto por el 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 (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1: "*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, la mencionada Gerencia recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, de **100kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 5052033 al momento de 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 por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, este 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 planteada por el usuario, Sr. Alfredo Vega, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63510/24, ordenando a EDESA SA que proceda a la reparación y/o reposición de los cinco equipos de portero eléctrico y tres lámparas de palier y escalera, en el plazo de siete (7) 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 lo abonado. Ello, en los términos y por los motivos expuestos en

los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, de 100**kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 5052033 al momento de notificación de la Resolución, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 7 (siete) 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 4º: NOTIFICAR, Registrar, y oportunamente Archivar.

Notas:

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.

El documento fue firmado electrónicamente por: López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 23/01/2025 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/01/2025