RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62395/2024 caratulado: “ZAIRA MILAGROS – GARCÌA ADOLFO ADRIÀN s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 4/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que a fs. 01 se registra el **reclamo Nº 700276**, de fecha 27/03/2024 efectuado por el usuario **Sr. ADOLFO ADRIÀN GARCÌA**, titular del **NIS 5104641**, con domicilio en calle Cristóbal Colón N° 310 – Barrio Gral. Belgrano – General Mosconi - Salta, quien denuncia que el día 08/03/2024 se dañó un (1) Aire Acondicionado 3000f – marca Philco.

Denuncia su correo electrónico como zairamilagrosg @gmail.com.

Que a fs. 05, en fecha 28 de Mayo de 2024 a través de la nota **DSC N° 5556 / 2024** EDESA S.A. informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0098 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MO15 Distribuidor Mosconi Sur.

Que en la fecha y horario indicado por Ud. no se registran reclamos en nuestro Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades.

Que asimismo, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. Por lo que se considera que se trata de un caso aislado,

sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que por todo lo antes dicho, 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, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se hace saber al usuario que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por esta Distribuidora, Ud. tiene un plazo de 30 días para presentar la misma a EDESA SA a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. Se informa también que tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 días al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su tratamiento y resolución. (Art. 7 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios).

Que además se comunica al reclamante, que en esta misma instancia, deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación. (Art. 9º del Reglamento Procedimental - Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 08 se agrega la disconformidad del usuario vía mail.

Que a fs. 09, en fecha 16/04/2024 a través de nota **DSCE 463/24 EDESA S.A.** remite al ENRESP el informe comunicando que el usuario reclamó que el día 08/03/2024, a las 14:20 horas, se dañó el artefacto declarado.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0098, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MO15 Distribuidor Mosconi Sur.

Que en la fecha aportada por la usuaria no se registran reclamos en nuestro Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas

técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y hora indicada interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro. Ante tal situación, se estima que en dicha fecha y hora, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en respaldo a lo manifestado, informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0098, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por MO15 Distribuidor Mosconi Sur, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 143 usuarios por lo que "en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios" (Resol. ENRESP N° 791/15).

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

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto y/o informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos -

Que no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los Arts. 3.1-5.3, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 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 en atención a todo lo antes expuesto, EDESA SA considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de 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 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. 3. 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 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 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. 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 todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.* En el mismo sentido el **art 5.3**. (Resoluc. ENRESP N° 1200/23), establece: "*Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán: a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia. 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."* Por su parte el art. 5. RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.a)** de la Resolución ENRES. N° 913/15 establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) días 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 Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".

Que dadas las circunstancias, pruebas surgidas del expediente, las manifestaciones de daño expresadas por el usuario y el incumplimiento de la Distribuidora respecto de intimar –de manera fehaciente y por cinco días- para que el usuario subsane todos aquellos requisitos que exige la misma normativa, 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 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 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 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 el usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de lo expresado, debe tenerse presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base a las

manifestaciones de la Distribuidora a fojas 09, párrafo tercero, de la Nota DSCE 422/2024. Ello en relación a que la documentación aportada por el usuario en carácter de factura no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo. Es así entonces que esa situación, justamente, debió motivar a la empresa a intimar al usuario, en la etapa primigenia del procedimiento, para que subsanara su reclamo, presentándolo en debida forma. Es que en efecto, de ese primer cotejo que debió efectuar la Distribuidora conforme a Derecho, habría surgido con evidencia que las facturas presentadas a fojas 3 y 4 carecían de referencias relacionadas a detalles técnicos; de allí la obligación de notificar al usuario para que este tuviera la oportunidad de proceder a la subsanación del requisito legal en cuestión, en línea con el criterio sentado por este organismo regulador en el precedente ¨Artigas". Como ya se dijo, resulta cuestionable la conducta asumida por la distribuidora, que rechaza reclamos de los usuarios sobre la base de incumplimientos a los requisitos establecidos por la normativa que rige para el caso, sin que ella cumpla cabalmente con la obligación que le corresponde de intimar –de manera fehaciente y por cinco días- a que dichos usuarios subsanen todos aquellos requisitos que exige esa misma normativa.

Que por lo expuesto y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria **Sra. ANALÌA VERÓNICA FARÍAS**, titular del **NIS 55299743**, titular del **NIS 55299743**, con domicilio en Manzana 194 B – Casa Nº 15 - B° 246 Viviendas IPV – Atocha - Salta**,** responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre un (1) TV Hitachi 43``, en el plazo de cinco (5) días, ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, en el plazo de cinco (5) días o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados con más intereses desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa pasiva promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, 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 presentada por el usuario **Sr. ADOLFO ADRIÁN GARCÍA**, titular del **NIS 5104641**, con domicilio en calle Cristóbal Colón N° 310 – Barrio Gral. Belgrano – General Mosconi - Salta, tramitada bajo Expte. N° 62395/2024, 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 y/o reposición del artefacto dañado, correspondiente a (1) Aire Acondicionado 3000f marca Philco, 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 con más intereses desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa pasiva promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; 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 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 4 °: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

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