RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-64045/2024, caratulado: “De Mula Patricia Mabel. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 4/25, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°730114 efectuado en fecha 08/10/2024, vía mail ante EDESA S.A., por la usuaria Sra. Patricia Mabel De Mula, en adelante la usuaria y/o reclamante, con domicilio en Coronel Pringles N° 308 PB1 Barrio Primavera, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en demula@hotmail.com.ar, quien manifiesta que el día 03/10/2024 aproximadamente a las 14:06 hs. debido a las deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS N° 2009710, se dañó 1 (un) AA ventana 6000 frigorías marca BGH, y 1 (un) freezer marca Cindy Modelo EHC4 obrante a fs. 01 y a fs. 02 envía informe técnico de los equipos quemados antes mencionados;

Que a fs. 03 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, notifica a la usuaria el 10 de octubre del corriente año, sobre la documentación faltante, es decir 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 (Art. 5.3c de la Resolución 1200/23 del ENRESP).

Que acto seguido la Distribuidora a fs. 04/05 en respuesta al reclamo presentado por la usuaria, responde mediante nota DSC: 10693/2024 del 21/10/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 06, rechazando el reclamo en cuestión, 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 de la reclamante. Finaliza su comunicación

Que en virtud de la respuesta brindada por la Distribuidora, el usuario presenta su disconformidad el 21/10/2024 (fs.08) mediante correo electrónico, reiterando el reclamo inicial, manifestando que la prestadora, una vez introducido el reclamo inicial.

Que mediante nota DSCE 1528/24 a fs. 10/12, EDESA S.A remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota DSC 10693/2024 de respuesta al usuario, y agrega que “A lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de 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 – Resol. ENRESP N° 1200/23”.

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 finaliza 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 mediante actuación IF TEC 267-GEE N° 65-2024, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, la cual se procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la

Distribuidora.

Que asimismo, se constató en sus Bases de datos que, en la fecha y horario indicados, se tiene registro de otro caso similar para la misma fecha y hora. Suministro alimentado por el mismo Distribuidor y que también sufrió daño de artefactos (NIS 2009016).

Que continúa su informe ésta Gerencia, el usuario presentó un presupuesto y/o un informe técnico en el cual se describe el daño reclamado y está poco clara la relación causa-efecto y a pesar de que no se hayan registrado incidencias permanentes sobre las instalaciones desde la cual se alimenta este suministro, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de la tensión producidas por fallas transitorias de corta duración o por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

Que concluye teniendo en cuenta todo lo mencionado precedentemente, que debería de tenerse por probada la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de ésta y el daño reclamado por la reclamante, correspondiendo su resarcimiento.

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 en análisis, dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y las manifestaciones de daños expresadas 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 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 la Sra. Patricia Mabel De Mula, 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) AA ventana 6000 frigorías marca BGH, y 1 (un) freezer marca Cindy Modelo EHC4, 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 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 Sra. Patricia Mabel De Mula, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64045/2024 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) AA ventana 6000 frigorías marca BGH, y 1 (un) freezer marca Cindy Modelo EHC4, o en su caso, si el usuario 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: 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 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