RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-62160/2024 caratulado: “MEDINA ALICIA/RODRIGUEZ GUSTAVO s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 6/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°697603, efectuado el 28/02/2024, ante EDESA S.A. por la Sra. Alicia Antonia Medina (titular del suministro: Gustavo Alfredo Rodríguez), en adelante usuaria o reclamante, con domicilio Manzana 17 Casa 10 Barrio 74 Viviendas, de la localidad de General Güemes, Provincia de Salta, con correo electrónico en alicialazarte2971@gmail.com, quien manifestó que el 12/02/2024, en horario de la tarde debido a deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS 5082737, se dañó una una (1) heladera Whirpool modelo WRX51X1 (fs. 01).

Que a fs. 05/06 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, responde mediante nota DSC: Nº 4004/2024 del 23/04/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 07, rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) como así también se realiza una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registraron incidencias en la fecha y horario declarados.

Que EDESA S.A. informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación GA0173, no se registraron otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor CG14 Distribuidor Termo Andes. Por lo que, 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, por lo que 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 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 respuesta, la usuaria manifestó su disconformidad en fecha 03/05/2024 (fs.08).

Que mediante nota DSCE Nº 582/24 a fs. 10/12, EDESA S.A remitió las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria, y agrega que el Centro de Transformación en cuestión, abastece a otros 193 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). Por lo que consideró que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que mencionó que la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto y/o informe técnico, no resultó idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos del daño reclamado 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 Nº 1200/23.

Que EDESA S.A. agregó que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere de previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los art. 3.1- 5.3, indicó que no procedió a 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 concluyó su respuesta diciendo 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 en Actuación IF TEC 267 - GEE N° 97 - 2024, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador.

Que a su turno toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de la Prestadora en relación al daño alegado por la usuaria, expresa que, resulta aplicable al presente caso lo previsto en el **artículo. 3°, inciso e) del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA **S.A.** el cual reza: **"...e) Resarcimiento por Daños.** El mismo 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. La reparación del daño causado mencionado en el párrafo precedente no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de la sanción reglada en el punto 5° del Subanexo "Normas de calidad del servicio público y sanciones" del Contrato de Concesión."*

Que por otra parte, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en las Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (Res. Ente Regulador N° 1200/23) enumera en su art. ***3º. los requisitos para la interposición de reclamos,*** poniendo expresamente en cabeza de la Distribuidora la obligación de notificar a la usuaria la necesidad de aportar todos los elementos probatorios que resulten indispensables para la resolución del problema, caso contrario debe notificar a la reclamante por algún medio fehaciente, de tal requisito faltante (artículos 3.2 y 3.3).

Que del análisis de las actuaciones surge la falta de diligencia de la Empresa al momento del tratamiento del presente reclamo, toda vez que no debe perderse de vista que, oportunamente, en el marco del Expediente N° 267-55190/22 caratulada: *"ARTIGAS ANTONIO GUILLERMO - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS",* se le ordenó a EDESA S.A. que debía a ajustar su conducta futura al criterio sentado en dicho precedente, en el sentido que debía intimar fehacientemente -por cinco (5) días hábiles- a los usuarios a subsanar las requisitos faltantes de sus reclamos para daños de artefactos luego de un primer análisis para ello efectuado, acreditando en tal caso el cumplimiento de dicho extremo en las actuaciones (artículo 3° de la Resolución ENRESP N° 769/22).

Que los fundamentos legales para resolver del modo en que se hizo, se encuentran transcriptos en los considerandos de la mentada Resolución, y, en lo esencial, se corresponden a una sana exegesis integral del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales" (Resolución ENRESP N° 1200/23), que resulta ser la normativa aplicable para el caso, en línea con el bloque de legalidad en materia consumeril.

Que en efecto, se sostuvo en el precedente bajo análisis, que a tenor de dicha normativa, es que debían extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten las reclamos contengan ***todos*** los requisitos establecidos para el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos. Ese, y no otro, es el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones, tal como se expresó.

Que bien se dijo en aquella oportunidad, que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos legales establecidos. Asimismo, resulta cierto que la Prestadora debe ir dándole curso a esos reclamos aún en el supuesto de que adolecieran de algún requisito, ya que esa misma normativa "también le impone a la Prestadora la obligación expresa de exigir por medio fehaciente a los usuarios que esos requisitos faltantes sean

completados en el plazo de cinco días de notificados", conforme a lo dispuesto en el artículo 3.2 del Reglamento en cuestión.

Que como fuera afirmado en ese precedente, para el cumplimiento cabal de la obligación mencionada en el párrafo anterior, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la Prestadora, ya que sólo así se podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por la usuaria, notificándola a tales efectos. Se señaló en esa oportunidad, que una intimación de carácter general, hecha en un formulario que no especifica los requisitos ***puntuales*** que faltan en un reclamo, no puede ser considerada válidamente como cumplimiento a esa obligación a cargo de la Distribuidora. Cabe resaltar que, en el presente caso no obra en las actuaciones - ni siquiera- dicho formulario.

Que ahora bien, se advierte que en algunos expedientes sobre reclamo de daños que llegan a esta instancia revisora vía Disconformidad, EDESA S.A. ha dado cumplimiento a las pautas procedimentales ordenadas por este Organismo Regulador en el citado precedente "Artigas". Sólo a modo de ejemplo, puede mencionarse la nota agregada a fojas 3 del Expediente N° 267-58.358/2023 caratulado *·ORTEGA, JOSÉ RICARDO/ FARFÁN ANA ISABEL s/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. - DAÑO DE ARTEFACTOS." (Con cargo de recepción del 04/01/2023),* como así también las notas de fechas posteriores que obran en expedientes Nros. 267-59184/23 *("AGUIRRE RAYMUNDO CRISTÓBAL S/ RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A -DAÑO DE ARTEFACTOS":* fs. *5) y 267-59065/2023 ("CÓRDOBA, NORMA DEL VALLE S/ RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A-DAÑO DE ARTEFACTOS": fs. 5),* entre otros tantos. **La conducta desplegada por la Distribuidora en esos expedientes, es la que resulta ajustada a Derecho y debiera ser la misma para todo tipo de situaciones de igual naturaleza**; no como ha acontecido en estos autos donde la Prestadora violó el orden jurídico establecido en su ilícito comportamiento.

Que en tales condiciones, la inconducta de la Empresa consistente en incumplir la obligación legal a su cargo, -cotejando el reclamo presentado y omitiendo exigir luego a la usuaria que complete dicho reclamo

con el requisito faltante del caso, a través de una nueva comunicación fehaciente-, no puede ser válidamente tolerada; de allí que se extremen las medidas para verificar el acatamiento a lo ya dispuesto en forma oportuna por este organismo regulador en esta materia, ello en aras de garantizar el debido procedimiento legal y la igualdad de trato que deben recibir los reclamantes por parte de la empresa Prestadora de servicio público domiciliario de distribución eléctrica. Téngase presente que la entidad de esa inconducta es tan relevante, en la medida que la procedencia o improcedencia de los reclamos dependen del análisis que se haga a posteriori de esos requisitos, sumada a la valoración de otros elementos probatorios que se produzcan eventualmente en la causa.

Que en el caso de autos, no resultó ajustado a derecho el procedimiento realizado por EDESA S.A. para llevarle información **clara y certera** a la reclamante tal como corresponde legalmente hacerlo y en contravención además al precedente "Artigas", lo que configura una inconducta que violenta el artículo 42 de la Constitución Nacional que establece: *"Los consumidores y* usuarios *de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo,* a *la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz ...".* Por otro lado, también infringe el artículo 31 de la Constitución Provincial que dispone: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos;* a *una información adecuada y veraz...".*

Que coincidentemente con lo anterior, el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor establece: ***"Información.*** *El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de las bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización".* A su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N° 6819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N° 6835, establecen el derecho que tienen los usuarios de recibir una información adecuada y veraz. Todas estas previsiones legales fueron violentadas en el caso.

Que a más de ello, el Código Civil y Comercial de la Nación en su art. 1100 establece: "*Información: El proveedor está obligado* a *suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada... La información debe ser gratuita para el consumidor".*

Que como se advierte, en este caso bajo análisis, se verifica que la Prestadora omitió darle a la reclamante el mismo tratamiento legal que le fuera dispensado a otros usuarios en idéntica situación fáctica y legal conforme a Derecho, lo que trajo consecuencias jurídicas perjudiciales para la usuaria en el marco de esa relación de asimetría que vincula obligadamente a las partes, amén de que supuso un trato discriminatorio a su respecto, en violación a la normativa de rango constitucional y legal que lo tutela como usuaria de un servicio público domiciliario.

Que entiende la Gerencia Jurídica, como ya lo sostuvo en otros dictámenes, que la Distribuidora debe analizar los requisitos faltantes en cada reclamo e intimar puntualmente (en todos las casos) a la usuaria otorgándole el plazo correspondiente, para que la reclamante haga uso de su derecho de defensa, tome conocimiento de los requisitos faltantes y pueda eventualmente subsanarlos, resultando discriminatorio el trato dado por la Empresa cuando omite así hacerlo respecto de unos y, lejos de hacerlo, les brinda una respuesta distinta, generalmente rechazando su reclamo sin cumplir con la obligación legal a su cargo.

Que a más de lo expuesto, el **artículo 8° "bis"** de la Ley de Defensa de Consumidor establece expresamente lo siguiente: *"Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias* o *intimidatorias."* Lo que se pretende es garantizar un trato digno a los consumidores, evitando prácticas comerciales que limiten o nieguen sus derechos, toda vez que la ausencia a un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales de la usuaria. Asimismo, atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo. Las prácticas de

comercialización que transgredan el derecho del consumidor a un trato equitativo y digno, o transgredan los principios de buena fe o del abuso del derecho constituyen prácticas abusivas prohibidas por la ley, son prácticas que buscan aprovechar la necesidad o inexperiencia de las personas, afectando en forma negativa sus intereses.

Que para todo ello, y considerando entonces que las normas relativas al consumo deben ser interpretadas del modo más favorable para los intereses de los usuarios y consumidores, asegurándoles un trato igualitario, digno y equitativo en sus relaciones de consumo frente a prestaciones monopólicas, corresponde hacer lugar a la disconformidad tramitada en estos autos, en mérito a los fundamentos expuestos *ut supra;* solución que tutela la vigencia del principio de igualdad de raigambre constitucional, que según la pacífica doctrina de la CSJN "…no es otra cosa que el derecho a que no se establezcan excepciones o privilegios que excluyan a unos de lo que se concede a otros en iguales circunstancias, de donde se sigue forzosamente que la verdadera igualdad consiste en aplicar la ley en los casos ocurrentes según las diferencias constitutivas de los mismos" (Fallos 16:118; 123:106;124:122, entre otros).

Que en este sentido, bien se ha dicho que: "La interpretación más favorable rige en relación con la interpretación del derecho más amplio, la ley más favorable, el plazo más favorable, la obligación menos gravosa, el plazo de prescripción más amplio, etc., tan solo para mencionar algunas situaciones que hacen emerger este principio «in dubio pro consumidor», y otras tantas en las que se manifiesta de forma indirecta, como lo es el reconocimiento del principio de las cargas probatorias dinámicas" (cfr. Faliero, Johanna C., "Que es el principio in dubio pro consumidor" https://aldiaargentina.microjuris.com/2023/06/ 13/pregunta- frecuente-gue-es-el-principio-in-dubio-pro-consumidor/).

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

N°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 medias 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 N° 6819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador N° 1200/23, se adecúa y subordina todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el recitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la provincia de Salta y la Ley Nacional N°24.240 de Defensa del Consumidor, tal 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 Nº 24.240, que " ...se integra para 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 legítimo 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 se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo realizado en autos, evidenciado EDESA S.A. que incumplió la normativa regulatoria de base constitucional que le impone obligaciones concretas que han sido violadas en este caso y generan responsabilidad a su respecto.

Que en virtud de lo expresado, y con arreglo a las circunstancias de hecho y de derecho verificadas en este caso, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Medina Alicia Antonia (titular del suministro: Rodríguez Gustavo Alfredo), por el artefacto denunciado en el reclamo del 28/02/2024, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta SA (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de una (1) heladera Whirpool modelo WRX51X1, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa, mediante nota DSC 4004/2024, resulta extemporánea, ya que el reclamo N° 697603 fue interpuesto el 28/02/2024 y respondido por EDESA S.A. el 23/04/2024. Esto equivale a un plazo de cincuenta y cinco (55) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta (30) días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"… 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".* En consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, 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 **353,83 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5082737** 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 ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6.835, 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 planteada por la usuaria Sra. Medina Alicia Antonia (titular del suministro: Rodríguez Gustavo Alfredo), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62160/2024; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO *2°:* ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de una (1) heladera marca Whirpool, modelo WRX51X1, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya la hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por los mismos; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en las términos y por los motives expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **353,83 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5082737** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante (incumplimiento del art. 7 de la Res. ENRESP Nº1200/23) en los términos y por

los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4*°:* ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motives expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 295 - 2025	18/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 18/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 18/02/2025