Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01083/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-50802/2020, caratulado: "APAZA BEATRIZ VIRGINIA s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 22 /2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 392648, efectuado en fecha 10/10/2020 ante EDESA S.A., por la Sra. Beatriz Apaza con domicilio en calle Independencia Casa 111, Barrio Rio Grande, Localidad de El Bordo, Provincia de Salta, correspondiste al NIS N° 5294231 quien manifiesta que el día sábado 10/10/2020 a 20hs. se produjo un corte de luz donde se le quemo el motor de la heladera marca tecunuc modelo 2010 motor thg 1374. (fs.02)

Que la Distribuidora responde a la usuaria, mediante nota DSC: 10021/20, de fecha 06/11/2020, obrante a fs.03/04, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **GA4953** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **CG12 Distribuidor San Isidro.** En fecha indicada no se registran reclamos en nuestro Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en el suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo.

Que, asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que, en la fecha y horario indicados por el usuario no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día que afecten el suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan al domicilio no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños a los artefactos eléctricos. En ese sentido continúa informando la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **CG12,** no se registran otros reclamos por daños; situación que se

repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor **CG12 Distribuidor San Isidro.** Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños a artefactos. 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 otras causales ajenas a EDESA S.A. Por todo lo expresado, EDESA S.A. concluye 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. 07, en fecha 06/11/2020 obra disconformidad del usuario a la respuesta otorgada por la Distribuidora, ratificando en todas sus partes su reclamo.

Que, a fs.09, 10,11 mediante nota DSCE 1263/2020, la Distribuidora remite todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, manifiesta que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada se produjo un corte de energía, registrado como **Incidencia N° 224352** corte detectado a las 15:35 horas, normalizado a 19:52 horas. En XS 13279, se normalizo un fusible de media tensión, fase R y S. Agregando que los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobras y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos

Que, cabe agregar que el Centro de Transformaciones abastece a otros 100 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 adiciónales sobre algunos de los restantes usuarios". (Resol. ENRESP 791/15). Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación al servicio prestado por la distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que, asimismo agrega que, por parte del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 16/10/2020, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico detalle técnico del daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por esta Distribuidora. Esto según lo establecido en el Reglamento ENRESP 913/15. Por lo que consideramos que el usuario no aporto documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales

daños y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Res. ENRESP 107/15). Finalmente, entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que, a más de ello, la usuaria en el mail de fecha 14/10/2020 menciona que el arreglo de la heladera es de $20.000 (pesos veinte mil) sin adjuntar documentación alguna.

Asimismo, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Proveedoras requiere el previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en el Art. 5.3 c), no se procedió a realizar la verificación de artefactos conforme lo establecido en la Resolución N° 913/15 art. 5) 1.a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos. Finaliza la misiva expresando que, no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verifican los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs.20, en fecha 26/03/2021 toma intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego de un primer análisis de las actuaciones procede a remitir nota al usuario advirtiendo que, no fueron completados en su totalidad los requisitos establecidos en la Resolución Ente Regulador 913/15 inc. 5.3 c), necesarios para la tramitación del reclamo por daños de artefactos/instalaciones, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días a partir de la recepción la misma para aportar los mismos. Finaliza expresando que, en caso de no recibir la documentación mencionada en el plazo indicado, se procederá a resolver la Disconformidad con los elementos obrantes en el expediente.

Que, a fs. 22 retoma la intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye, que el suministro perteneciente al Usuario, se alimenta de las instalaciones indicadas .Continua manifestando que se realizaron las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, observando la existencia de la incidencia N° 224352 (fs. 13 y 15), desde horas 15:35 hasta las 19:52 horas, dicha incidencia se describe como "*en XS13279 se normaliza FMT quemado fase R,S...*" y como observación describe: " Piq posterior a XS13279 se reitera rama sobre LMT fase R,S...".

Que, agrega la falta de dos fases en media tensión, produce una caída de tensión en las redes de distribución en baja tensión, es decir que la incidencia ocurrida, si pudo generar variaciones de tensión en el suministro del Reclamante, en consecuencia, dicha incidencia podría haber sido una causa de quema del motor de la heladera. Por otro lado, observa que en la nota DSC 3090/18 (fs. 03), remitida a la Reclamante, no se hace mención sobre documentación faltante alguna, en lo referido a la presentación de informe técnico, presupuesto y/o factura de reparación.

Que, asimismo, si bien el Reclamante no habría aportado documentación técnica, EDESA debería haber procedido a la verificación del artefacto reclamado como daño, atento a que no se escapa al conocimiento de la Distribuidora, que la quema de fusibles en media tensión genera variaciones de tensión en baja tensión. Concluye que se adjunta planilla de reclamos en baja tensión de dos Usuarios alimentados por el Distribuidor San Isidro, los cuales denuncian "baja tensión" (fs. 21).

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones 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 913/15)** establece en los **Art. 3.1: REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS.** *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.*** *del mismo cuerpo normativo reza: "Además de los requisitos del artículo 3.1, 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. 1 a) RECLAMOS POR DAÑOS** establece los requisitos para la procedencia de la verificación de artefactos por parte de la Distribuidora.

Que no es posible pasar por alto que en el presente caso la Empresa, en su nota DSC 10021/20 (fs. 03 y 04) remitida al usuario en fecha 06/11/2020 le informa que no se registran incidencias ocurridas en la fecha y hora denunciada como así mismo tampoco otros reclamos por problemas técnicos, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica, sin embargo en nota DSCE 1263/2020 de fecha 13/11/2020 remitida a esta Gerencia, manifiesta que en la fecha indicada se produjo un corte de energía registrada como Incidencia Nº 224352, un corte detectado a las 15:35 horas, normalizado a 19:52 horas. En XS 13279, se normalizo un fusible de media tensión, fase R y S.

Que, por su parte la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador (fs. 22/23), manifiesta que la falta de dos fases en media tensión, produce una caída de tensión en las redes de distribución en baja tensión, es decir que la incidencia ocurrida, si pudo generar variaciones de tensión en el suministro del Reclamante, en

consecuencia dicha incidencia podría haber sido una causa de quema del motor de la heladera, a más de ello dos usuarios denunciaron baja tensión conforme surge de planilla de reclamos (fs.21)

Que continuando con el análisis de autos resulta necesario destacar que, todo usuario reclamante debe acreditar la existencia y cuantía de los daños que reclama a la Concesionaria y cuya reparación pretende y demás requisitos que se encuentran descriptos en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios. Es así que, si bien el usuario no presento la documentación técnica solicitada, la Distribuidora debería haber procedido a la verificación del artefacto reclamado como dañado, atento que no escapa al conocimiento de la misma que la quema de fusibles en media tensión genera variaciones en baja tensión y , considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este organismo resulta suficiente para vincular los daños con el servicio prestado por EDESA S.A., .

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

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[1]; 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 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.

Que en virtud de ello, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica, y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones ; la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la reclamante, Sra. Beatriz Apaza, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre La Heladera Marca Tecunuc Modelo 2010 motor thg 1374 y ordenando a la misma que proceda a su reparación y/o reposición, 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 por el mismo.

Que, a más de ello, se plantea la duda respecto a si la usuaria ha sido debidamente informada tanto sobre los pasos a seguir al momento de interponer su reclamo, como así también sobre los informes emitidos por la distribuidora, toda vez que la misma le manifestó a la usuaria que no hubo incidencias en el día y fecha denunciadas y a su vez emitió informe a esta Gerencia manifestando Incidencia, cabe hacer mención que, el artículo 42° de la Constitución Nacional 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, el artículo 31° de la Constitución Provincial 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, 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 los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*".

Que, a su vez, el artículo 86°, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41°, inc. d), y 42° de la Ley 6.835, establecen el derecho que tiene la usuaria de recibir una información adecuada y veraz.

Que, en este contexto, EDESA S.A., en su nota DSC 10021/21, no solo no informa a la usuaria cuales son los requisitos exigidos para formular un

reclamo por daños de artefactos, sino que manifiesta que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A., sin mencionarle a la usuaria que en el día y fecha denunciada si se produjo una Incidencia que podría haber causado el daño del artefacto reclamado. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de suministrar una correcta y fehaciente información.

Que finalmente, y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la reclamante una respuesta certera y veraz, en consecuencia, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11° de la Res. Ente Regulador 913/15, 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."*; y en consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en **una multa a favor de la usuaria, de 300 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que ésta revista al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en 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 al planteo de disconformidad formulado por la usuaria Sra. Beatriz Apaza, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 50802/2020; 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 de los artefactos dañados correspondientes a una Heladera Marca Tecunuc Modelo 2010, motor thg 1374, en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si ya hubieran sido reparados, proceda en el mismo plazo, al reintegro del importe abonado por la reclamante 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 los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A., una sanción menor a favor de la usuaria, por deficiencia en la información suministrada, consistente en una multa de 300 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista la reclamante al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su notificación, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a la Distribuidora., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

DR. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS - SALTA -

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS