Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01118/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 51955/2021, caratulado: "TORRES JORGE – ASPIRE SANCHEZ NOELIA Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos."; el Acta de Directorio Nº 23/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 397420, efectuado en fecha 28/01/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Torres Jorge, por suministro de titularidad de la Sra. Aspire Sánchez Noelia, con domicilio en calle Gral. Lavalle N° 1.145, B° Aeroparque, de la localidad de San Ramon de la Nueva Oran, quien manifiesta que en fecha 26/01/21, aproximadamente a las 20:45 hs., por problemas de tensión eléctrica en el suministro del domicilio se produjeron daños sobre un TV Led 42" Marca KEN BROWN Modelo KB 40-2770, por lo que solicita se haga lugar al pedido de reparación del mencionado artefacto (fs. 01,02).

Que mediante nota DSC 1202/2021 de fecha 03/03/2021, obrante a fs.03/04 EDESA S.A. responde al reclamante, informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **OA0036,** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **ON12 Hospital 2.**

Que continúa su respuesta señalando que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica por problemas técnicos en el suministro del usuario. Asimismo informa que, tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias se constató que no se registran incidencias ocurridas en la fecha y horario indicado, es decir fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionado. No se registran recierres de Línea de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten el suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. En ese

sentido continúa informando la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0036, no se registran otros reclamos por daños; situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor ON12 Hospital 2. 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.

Que 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 03/03/2021, obra Disconformidad presentada por el usuario a la respuesta otorgada por la Distribuidora, asimismo expresa que en su domicilio en la ciudad de Oran sufre reiterados cortes de energía eléctrica, una o más veces al día por baja tensión, sobre todo en los días de altas temperaturas, las cuales sobrelleva por iniciativa propia mediante la instalación de estabilizadores individuales en los artefactos instalados en el residencia, por lo que solicita se revea su situación.

Que mediante DSCE 259/2021, de fecha 10/03/2021, obrante a fs. 09,10,11 son remitidas por la Distribuidora todas las actuaciones al ENRESP. Asimismo agrega que, dicho Centro de Transformación abastece a otros 311 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 alguno de los restantes usuarios. Continúa expresando que por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 28/01/2021, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original de reparación del artefacto y/o instalación dañada de la que surja detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo, destacando que el mencionado requisito es informado al usuario adjuntando el reglamento procedimental al momento de comunicar el número de reclamo al cliente y es resaltado en la declaración jurada de fecha 28/01/2021.

Que la Distribuidora continua su misiva expresando que, debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de Usuario de los requisitos ´para la formulación del reclamo establecidas en el Art. 3.1- 5.3. y no habiéndose registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el registro de incidencias, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecidas en la Resolución 913/15 art. 5.1., atento a que cesa la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado y a que no existen causales que hagan presumir la responsabilidad de la Empresa. Asimismo resalta que, niega lo manifestado por el reclamante en su misiva de disconformidad en relación a *"me atrevo a decir que hasta una o más veces la día baja la tensión en especial en días de altas temperaturas..."* Finaliza su nota de elevación expresando 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 hecho generador.

Que a fs. 16, en fecha 17/03/2021 toma la intervención que le es propia la Gerencia Eléctrica del ENRESP, que luego de un primer análisis de las actuaciones, advierte la falta de documentación técnica en el expediente en tratamiento, por lo que procede a solicitar la misma al usuario en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la presente.

Que a fs. 17,18 en fecha 22/03/2021, se adjunta por parte del usuario informe técnico y factura de reparación del artefacto reclamado, resaltando que en la fecha de realización del reclamo fue asesorado deficientemente por los canales disponibles tanto telefónicamente como por vía web por parte de la Distribuidora, quienes omitieron expresar que debía presentar el informe técnico. Adjunta recorte de pantalla y una fotografía donde la Empresa EDESA S.A exhibe los requisitos para el reclamo realizado en fecha 26/01/2021, haciendo omisión del informe técnico como requisito indispensable. Finaliza manifestando que, en el domicilio del suministro reclamado se continúa evidenciando oscilaciones en la corriente eléctrica.

Que a fs. 20, 21, en fecha 29/03/2021, retoma las actuaciones la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la cual luego del análisis del expediente de marras informa que en primer lugar que el suministro del usuario se alimenta de las instalaciones

indicadas por la Distribuidora (fs. 04). Continua su análisis destacando que el usuario presento informe técnico y factura de los artefactos dañados, donde se menciona "presenta *daños...debido a una suba de tensión por entrada de 220 volt.*" Por lo que expresa que, a pesar de que no se hayan registrado incidencias sobre las instalaciones desde la cual se alimenta el suministro, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de tensión ocasionadas por fallas transitorias de corta duración o por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en algunos de los suministros atendidos por dicha red. Es por ello que, no habiendo la Distribuidora proporcionado pruebas en contrario en su descargo y teniendo en cuenta la documentación aportada por el reclamante debe tenerse por probada la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de esta y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester transcribir lo establecido en el **Art. 3°, 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 por su parte los Art. 1, 2,3 y 5 de Resolución Ente Reglador N° 913/15, establece los requisitos para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios.

Que del examen del expediente surge en primer lugar que, una interpretación razonable de la normativa aplicable al asunto, permite concluir 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 siendo ello así, no debe perderse de vista a este respecto: I) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 3.1

y 3.2, más los previstos en el artículo 5.3; II) que es una obligación de la prestadora ir dándole curso a estos reclamos, aún en el caso de que esas presentaciones de los usuarios adolecieran de algún requisito; III) que frente a esta última situación, la propia normativa impone la obligación expresa para la prestadora de "exigírsele por medio fehaciente que sean completados en el plazo de cinco días de notificados" (cfr. art. 3.3.); IV) que para el cumplimiento cabal de la obligación antes mencionada, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la prestadora, ya que sólo así podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por el usuario, notificándolo a tales efectos.

Que ahora bien, tramitado un expediente ante este Organismo sin advertirse el cumplimiento de esa obligación a cargo de la Prestadora y frente a la disconformidad planteada por el usuario, corresponde en esta etapa revisora subsanar dicha omisión con una notificación fehaciente al usuario para que complete los requisitos ausentes en su reclamo, ello a los fines de restablecer el imperio de la juridicidad y asegurar la validez del debido procedimiento que rige en el asunto. Una vez vencido el plazo de 5 cinco días otorgado, recién entonces debe continuarse con la tramitación del expediente, realizándose el Informe Técnico y el Dictamen Jurídico correspondiente, sobre la base de los antecedentes que obren agregados al mismo.

Que en el caso de marras, se advierte que la Distribuidora no extremó las medidas al momento de notificar al Usuario y manifestarle de manera clara, precisa y veraz todos los requisitos establecidos por el régimen legal necesarios para la interpelación del reclamo por daño de artefactos, siendo esto una vulneración a la garantía del debido procedimiento para este tipo de actuaciones, razón por la cual la Gerencia de Energía Eléctrica procedió a notificar al usuario en tal sentido.

Que por otro lado y continuando con el análisis, el usuario adjunta informe técnico, obrante a fs. 17 donde se detalla que "*el equipo presenta daños en fuente de alimentación etapa primaria y secundaria debido a suba de tensión por entrada 220 volt., dicha anomalía produjo que se carbonicen componentes semiconductores dañando seriamente de forma permanente el circuito impreso, por tal motivo se precisa reemplazar placa fuente de alimentación*". Es decir que de la documentación aportada surge que, los daños fueron ocasionados por el servicio prestado por la Distribuidora y es por ello que, si bien en el caso no se verificaron incidencias ni otros reclamos, afirma la Gerencia de

Energía Eléctrica del ENRESP que, el daño puede haberse producido por variaciones ocasionadas por fallas transitorias de corta duración o por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en algunos de los suministros atendidos por dicha red, siendo esto la causa factible del daño del artefacto reclamado.

Que teniendo en cuenta las circunstancias y pruebas surgidas del expediente, todo lo expuesto nos lleva a concluir que existe 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 citados, 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.

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 que, EDESA S.A solo se limita a enunciar en referencia a la documentación a presentar que, dicho requisito se encuentra resaltado en la declaración jurada de fecha 28/01/2021, adjuntando asimismo el reglamento procedimental al momento de informársele el número de reclamo al usuario, sin acercar probanzas concluyentes que la eximan de su responsabilidad.

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. Es así que, 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 es por ello que, teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica del ENRESP, y no habiendo la Distribuidora aportado pruebas en contrario que la eximan de la responsabilidad endilgada es que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. TORRES JORGE – (ASPIRE SANCHEZ NOELIA), responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre el TV Led 42" Marca KEN BROWN Modelo KB 40-2770, **ORDENANDO** que dentro de los cinco (5) días de recibida la Resolución que así lo disponga, EDESA S.A. deberá **REINTEGRAR** los importes abonados por el usuario, los

cuales ascienden a la suma de $ 7.800 (pesos siete mil ochocientos), con más intereses 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.

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 el usuario, Sra. TORRES JORGE – (ASPIRE SANCHEZ NOELIA), tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267 - 51955/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la presente, a **REINTEGRAR** los importes abonados por el Sr. TORRES JORGE – (ASPIRE SANCHEZ NOELIA), los cuales ascienden a la suma de $ 7.800 (pesos siete mil ochocientos), con más intereses 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: 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 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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