Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01203/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 52526/2021, caratulado: "BAYON JAVIER-Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos."; el Acta de Directorio Nº 25/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de los reclamos Nº 398776, efectuados en fecha 01/03/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Bayon Emilio Javier, constituyendo domicilio en calle Pasaje Gobelli Nª 1.833 PB., Bº 20 de Febrero, de la ciudad de Salta Capital, por suministro correspondiente al NIS 5328497, ubicado en Loteo Retoños de Colon Mza. C Lote 1, Campo Quijano; quien manifiesta que en fecha 27/02/2021 aproximadamente a las 19:00 hs., por un pico de tensión producido a causa de la caída de un rayo en un transformador próximo al domicilio del suministro eléctrico reclamado, resultaron dañados 7 SPOT LED, expresando que pone a disposición las mismas para su verificación ante la Empresa Distribuidora. (fs.05, 07,08).

Que en respuesta al reclamo impetrado por el usuario la Distribuidora procedió a remitir nota DSC 2166/2021, obrante a fs. 10,11, informando que el suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectado al Centro de Transformación **SA4648**, el cual a su vez se alimenta de la red de Media Tensión del Distribuidor **CQ16 Colon**. Expresando que, se realizó una verificación en el sistema de incidencias, constatándose que en la fecha denunciada indicada se produjo un corte de energía registrado como **Incidencia Nº 228113,** detectado a las 19:28 hs. Y normalizado a las 20:50 hs. Se normalizo fusibles de Baja Tensión en Fase T en XS 13778. Continúa expresando que, los fusibles de Baja Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños a los artefactos. Agrega que en el ámbito de la red de baja tensión del centro de transformación SA4648,

no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los Usuarios alimentados por el Distribuidor CQ16 Colon, por lo que considera de que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA, considerando así, que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado.

Que a fs.01, 02, rola DISCONFORMIDAD del usuario, presentada ante el ENRESP, en fecha 10/05/2021, en la que reitera las expresiones vertidas inicialmente. Asimismo calara que en la zona solo existen casas en construcción, no siendo habitadas actualmente las mismas, por lo que desconoce la existencia de otros vecinos al no haber residentes permanentes en el lugar del hecho. Finaliza resaltando que, los artefactos fueron puestos a disposición de la empresa, no corroborándose los daños alegados por la Prestataria, como así tampoco, los domicilios y la zona del hecho declaradas por el cliente.

Que mediante Nota DSCE 528/2021, obrante a fs. 19,20,21 posteriormente EDESA S.A procedió a remitir todas las actuaciones a este ENRESP reiterando los conceptos ya informados al Reclamante. Asimismo manifiesta que dicho Centro de Transformación abastece a otros 7 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 la Distribuidora la misiva expresando que, por parte del usuario no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo de daños de artefactos solicitados en fecha 04/03/2021, conforme la normativa vigente (Res. Ente Regulador 913/15); es decir la presentación del informe técnico y/o presupuesto y/o copia de factura de reparación de los artefactos de donde surja el detalle técnico de los daños 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 dicho requisito esta resaltado en la declaración jurada de fecha 04/03/2021, por lo que entiende que no existen elementos técnicos que permitan establecer la relación causa- efecto entre el daño alegado y el Servicio prestado por la Distribuidora.

Que continua la Distribuidora su misiva expresando 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 según Resol. N° 913/15, art. 5.3. c) cesando la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado ante dicha omisión. Finaliza la misiva expresando que, niega lo manifestado por el usuario en su nota de Disconformidad en relación a "... *pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales a ellos*".

Que a fs. 24,25, en fecha 18/05/2021 toma intervención la Gerencia Eléctrica del ENRESP, y luego de un primer análisis del expediente concluye que se advierte que por parte del usuario no fueron completados la totalidad de los requisitos exigidos por la normativa, por lo que procede a informar de que en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la presente misiva, podrá remitir la misma ante el Organismo de Contralor. Finaliza comunicando que en el caso de no recibir la mencionada documentación se procederá a resolver las actuaciones conforme a los elementos obrantes en el expediente.

Que a fs. 27,28 se adjunta factura e informe técnico por parte del usuario.

Que a fs. 29 retoma las actuaciones la Gerencia Eléctrica del ENRESP, emitiendo informe en el que concluye que; en primer lugar el suministro del usuario se alimenta de las instalaciones indicadas a fs. 22, 23. Asimismo expresa que, se verifico la existencia de la Incidencia denunciada por la Empresa en la que se normalizo fusibles en baja tensión, considerando que en referencia a la misma si bien, son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, se podría haber producido una sobretensión capaz de ocasionar el daño reclamado. Con respecto a la documentación técnica aportada por el Reclamante, en la misma se informa que los spot presentan indicios de quemaduras en todos sus componentes, como producto de una sobretensión anormal o superior a los valores para lo que fueron diseñados. Concluye expresando 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 la Prestataria 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 continuando con el análisis del presente caso se observa en primer lugar que, en la fecha y hora indicada por el reclamante existió una Incidencia, la cual fue reconocida expresamente por la Distribuidora en nota DSC 2166/2021 manifestado que se procedió a la ***"normalización"*** de fusibles en baja tensión; esto significa que se procedió a realizar el reemplazo de los mismos por la Prestataria. En ese mismo sentido debe tenerse en cuenta lo informado a fs. 23 donde además consta que el motivo de la mencionada normalización fue por una "***sobrecarga".***

Que continuando se debe tener presente que, EDESA S.A no realiza ninguna mención en referencia a las declaraciones emitidas por el usuario y las cuales constan en el expediente acerca de la existencia de una tormenta eléctrica acontecida en el momento del hecho reclamado, la cual produjo la caída de un rayo en la zona del transformador ubicado en cercanías del domicilio del demandante, hecho sobre el cual si bien no hay constancias, tampoco fue cuestionado ni negado por la Empresa. En este mismo orden también se observa que, si bien mediante nota DSCE 528/2021, la Distribuidora expresa que el Centro de Transformación abastece a otros **7 usuarios**, (los

cuales no hicieron reclamos) no es posible pasar por alto que se declara por parte del cliente que los inmuebles ubicados en la zona se encuentran en construcción, no existiendo en el momento de la denuncia del hecho ningún residente vecino, situación que tampoco fue desvirtuada ni corroborada por la Empresa.

Que en este orden de idas también se verifico por el Organismo de Contralor que el hecho fue denunciado dentro de lo 5 (días) de acontecido, por lo cual dada la existencia de la incidencia y habiéndose puesto a disposición por el usuario los artefactos, se debió haber procedido a su verificación por EDESA S.A, situación que tampoco consta en autos.

Que dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y a las manifestaciones de daño expresadas por el usuario, 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 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 mas 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 mas fácil, mas cómodo o mas 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 ,teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica, y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. BAYON EMILIO JAVIER, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre 7 SPOT LED descriptos a fojas 05,06 y 28, 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 los 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 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. BAYON EMILIO JAVIER, tramitado bajo expediente Ente Regulador N° 267-52526/2021; en los términos y 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 los artefactos dañados correspondientes a 7 (siete) SPOT LED detallados a fs. 05,06 y 28, 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 los 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 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, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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