Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 01206/21

VISTO:

El expediente Nº 267-50501/20 caratulado: "MOYANO, Daniel Ramón. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 25/21, y,

CONSIDERANDO.

Que estas actuaciones se inician con el correo electrónico enviado en fecha 17/09/2020 a EDESA SA por el Sr. Daniel R. Moyano, quien constituye domicilio en Av. La Paz Nº 375 de la localidad de General Güemes, a través del cual comunica a la Distribuidora que el día 13/090/20, aproximadamente a las 19:45 horas se produjeron varios cortes de luz en el NIS 5114808, que provocaron el daño de una consola Play Station 4, Marca SONY y un TV Led de 55", Marca TONOMAC, ambos de su propiedad (fs. 01/03)

Que en su reclamo el usuario manifiesta haber hecho revisar los artefactos por un técnico de su ciudad, quien le informó que los artefactos reclamados presentaban las fuentes de energía dañadas.

Que en fecha 21/09/20, EDESA SA, responde al reclamante informando el alta del reclamo Nº 391947 y le indica al usuario que deberá cumplimentar los puntos 3.1 y 5.3 del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios" – cuya copia adjunta.

Que, posteriormente, en fecha 07/10/20, la Distribuidora envía nota DSC 8941/20 informando que el suministro del reclamante se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación GA0010, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CG14 Termo Andes.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha denunciada por el usuario no se registra ningún reclamo telefónico relacionado con problemas técnicos en el NIS del reclamante.

Que a renglón seguido, informa que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada se registra la incidencia N° 223971, ocurrida desde las 15:06: horas hasta las 15:08 horas y desde las 19:35 horas hasta las 19:37 horas, debido al desenganche automáticos del Interruptor al actuar las protecciones de norma.

Que ampliando la información anterior, explica que las protecciones de sobre corriente están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. Aclara que en este tipo de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga ante corrientes de cortocircuito y agrega que ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños a los artefactos eléctricos.

Que la Distribuidora, agrega que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación GA0010 no se registran otros reclamos por daños de artefactos y que la misma situación se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CG14 Termo Andes, por lo que manifiesta que el presente, constituye un caso aislado, sin relación con el servicio que presta y que el daño reclamado puede estar relacionado con otras causales, ajenas a EDESA SA y agrega, que al no haberse registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de la referencia, no existe un nexo causal que haga presumir su responsabilidad.

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 factor de atribución.

Que a fs. 06, rola nota de Disconformidad interpuesta por el reclamante en fecha 08/10/20, a través de la cual insiste en su reclamo, destaca que no fueron solo dos

cortes los que dañaron sus artefactos y solicita que los mismos sean revisados por un técnico enviado por la Distribuidora.

Que en fecha 19/10/20, mediante nota DSCE 1123/20, EDESA SA remite los antecedentes del reclamo, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta al usuario y agrega que no se registran otros reclamos de usuarios alimentados por el CT que abastece al reclamante, el cual también alimenta a otros 347 usuarios y que en el supuesto de anomalías en la tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes suministros.

Que en párrafo aparte, la Empresa refiere que, debido a que el usuario no cumplió con los requisitos establecidos en la normativa vigente en cuanto a la presentación de la documentación técnica requerida, no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado y agrega que por este mismo hecho no procedió a realizar la verificación de los artefactos, ya que la misma está supeditada al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Art. 5.3 c) del Reglamento de Reclamos, los cuales habían sido informados previamente en el correo electrónico enviado al usuario en fecha 21/09/20.

Que a fs. 29, rola correo electrónico enviado por el usuario a este Ente Regulador, a través del cual solicita la intervención del Organismo y manifiesta que *"...Como cliente de EDESA, siempre estuve al día con mis compromisos como usuarios, por lo que quiero que me den una respuesta a mi problema, ya que no veo factible que deba hacerme cargo de algo que se podría haber evitado si se programaba con antelación..."*

Que a fs. 30/31, toma intervención la Gerencia Eléctrica del Organismo, solicitando al usuario que presente copia de un informe y/o presupuesto y/o factura por la reparación o reposición de los artefactos dañados.

Que el 18/05/21, el usuario acompaña copia de la documentación solicitada (fs. 32/35).

Que a fs. 36/37, rola dictamen técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en el cual, luego de realizar un resumen de lo actuado y verificar que el suministro del usuario se abastece de las instalaciones indicadas, informa lo siguiente:

- Se verifica en primer lugar que el suministro perteneciente al Usuario, se alimenta del Centro de Transformación GA0010 y a su vez de la red de media tensión perteneciente al **Distribuidor CG15 Distribuidor Cárcel Federal y no al Distribuidor CG14 Termo Andes, como oportunamente informara.**

- Se concretan las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada 13/09/2020, observando que la incidencia Nº 223971 mencionada por la Distribuidora en las notas DSC 8941/20 (fs. 04) y DSCE 1123/2020 (fs. 13) no se corresponde a instalaciones desde la cual se alimenta el suministro en cuestión.

- Se observa que el usuario en correo electrónico de fs. 02, manifiesta "*los aparatos anteriormente mencionados sufrieron daños en las fuentes de energía dañando los mismos y sin la posibilidad de encenderlos, esta observación fue realizada por un técnico de mi ciudad que los reviso*" y que posteriormente en la nota de disconformidad el Usuario manifiesta "*Lo menos que podría pedir es que me envíen un técnico a revisarlos y saque un detalle técnico de lo que pudo haber sucedido.*", manifestaciones sobre las que la Distribuidora no emite opinión alguna.

- En atención a lo anterior, se solicita al usuario que aporte la documentación requerida por la normativa vigente para poder proceder al análisis se su reclamo, tras cuya presentación y posterior análisis se concluye que en la factura de fs. 32, correspondiente a reparación de la Play Statio 4, los daños informados se corresponden con una sobretensión por encontrarse afectada la fuente de alimentación. En relación a ello, aunque la Distribuidora no registró incidencias sobre las instalaciones desde la que se alimenta el suministro en cuestión, puede resultar que el daño se haya producido por variaciones de tensión originadas en fallas transitorias de corta duración o bien por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red.

- En lo que respecta a la factura correspondiente al TV TONOMAC, se observa una incongruencia en cuanto al tamaño (pulgadas), dado que el artefacto reclamado es de 55" (fs. 01 y 02) y el tv reparado es de 50" (fs. 35), asimismo de dicha documentación no surge la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de la Distribuidora y el daño reclamado.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde a la Gerencia Jurídica dilucidar la responsabilidad que le cabe a la Distribuidora EDESA S.A. en relación a los daños alegados por el usuario como sufridos en fecha 13/09/20, los que se tienen por producidos en razón a la documentación obrante en autos.

Que asimismo, es necesario analizar la diligencia empleada por la Distribuidora al momento de emitir su respuesta al usuario y remitir los antecedentes al Ente Regulador.

Que circunscribiéndonos estrictamente a los posibles daños que pueden generarse en una falla en el servicio de energía eléctrica, el Art. 3º, inciso e), del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., 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"*. (Lo resaltado nos pertenece).

Que de las constancias de autos y del informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo surge que, si bien en la fecha y horario denunciados por el reclamante no se produjeron incidencias susceptibles de producir daños en las instalaciones o artefactos, de la documentación técnica aportada por el usuario se desprende que el daño descripto respecto de la consola de juegos podría deberse a "*variaciones de tensión originadas en fallas transitorias de corta duración o bien por la conexión/desconexión de cargas inductivas de importancia en alguno de los suministros atendidos por dicha red",* dando origen a una confrontación de elementos valorativos en pugna que generan 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 ; 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 siguiendo con esta línea de fundamentos, la Gerencia Jurídica considera que la Distribuidora no debe limitarse a realizar manifestaciones unilaterales, sino que precisamente –en su propio interés y beneficio- debe acreditar una conducta diligente, y en consecuencia, confirmar su falta de responsabilidad. En el presente, a pesar de haberse realizado el reclamo dentro de los diez días de producido el supuesto hecho dañoso y haber puesto el solicitante los artefactos a disposición de la Distribuidora, ésta optó por prescindir de la verificación establecida en el Art. 5.1 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP 913/15).

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.

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 documentación aportada por el usuario; la Gerencia Jurídica considera

que corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por el reclamante, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre el la Consola de juego Play Station 4, marca Sony, 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, más intereses contados 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..

Que ahora bien, una vez establecida la responsabilidad de la Distribuidora, corresponde establecer el alcance de la misma. Así las cosas, mediante correo electrónico de fecha 11/05/21, el usuario aporta sendas copias de las facturas por la reparación de los artefactos dañados, sin embargo, la factura correspondiente a la reparación del TV Tonomac adolece de inconsistencias, en cuanto al tamaño (pulgadas), dado que el artefacto reclamado es de 55" (fs. 01 y 02) mientras que el tv reparado que se detalla en la factura es de 50" (fs. 35), asimismo de dicha documentación no surge la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de la Distribuidora y el daño reclamado, razón por la cual corresponde circunscribir el alcance de los daños únicamente a la consola de juegos.

Que finalmente, la Gerencia de Energía Eléctrica advierte sobre la falta de coincidencia entre las instalaciones que EDESA SA informa al usuario como pertenecientes a su suministro (Distribuidor CG14 Termo Andes) y las que efectivamente abastecen al mismo (Distribuidor CG15 Cárcel Federal), conforme surge de la Planilla de Consulta de Usuarios que rola a Fs. 16.

Que asimismo, en tanto en la Nota DSC 8941/20 (dirigida al usuario), como en la DSCE1123/20, de elevación al Ente Regulador, la Distribuidora informa que el suministro en cuestión se vio afectado por la **incidencia Nº 223971** de fecha 13/09/20 sin embargo, realizada la consulta de incidencias en media tensión (fs.19), se advierte que

dicha incidencia corresponde al desenganche automático del interruptor por causa desconocida del Distribuidor IM17 La Lucinda.

Que lo errores descriptos, si bien no incidieron en el rechazo del reclamo debido a que informan un incidencia que no existió, no hacen más que llevar incertidumbre al usuario, entrando en conflicto con lo previsto en el artículo 42° de la Constitución Nacional, el cual 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 en la misma línea, el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "Información. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos".

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 tienen los usuarios de recibir una información adecuada y veraz.

Que en este contexto y ante las inconsistencias ut supra detalladas, y el derecho aplicable ante la defectuosa información proporcionada al usuario que se traducen en un deficiente tratamiento del reclamo incoado, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que, corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11° del 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, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del Reglamento";

y en consecuencia, se deberá **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario equivalente a **324 kWh;** valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 5114808 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 a lo establecido en la Ley 6.835, sus normas complementarias y concordantes, éste Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad planteada por el usuario, SR. DANIEL RAMON MOYANO, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-50501/20, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora que proceda a la reparación y/o reposición de la Consola de Juegos Play Station 4, marca, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la notificación de la presente, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes por aquel abonados, con más intereses contados 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 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor por el tratamiento extemporáneo del reclamo, respuesta fuera de término y mala información suministradas, consistente en una multa a favor del usuario equivalente a 324 kWh; valorizados según la

categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 5114808 al momento de 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

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

ARTÍCULO 5°: 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