Salta, 25 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00602/22

VISTO:

El expediente Nº267-54878/2022, caratulado: "TORREJÓN NOEMI-CÉSPEDES CARMEN ROSA. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto"; el Acta de Directorio Nº 15/2022, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 410350, por la Sra. Torrejón Noemí, titular del suministro Sra. Carmen Rosa Céspedes, NIS 2030284 de la localidad de Tartagal, Prov. Salta, quien manifiesta que el día 16/09/2021 a las 14:46 aproximadamente, se dañó un televisor 55" marca RCA.(fs. 01/03).

Que EDESA S.A. informa a la usuaria mediante nota DSC: 8626/21, (fs.04), que dará tratamiento procedente a su reclamo por daño, enviando a un técnico de la distribuidora, Audio manía con la orden de trabajo nº 1100 para la reparación de los artefactos reclamados. Menciona que no implica reconocimiento por parte de EDESA, en el cumplimiento del artículo 5.1 a) de la Resolución 913/15.

Que continua informando, diciendo que en caso de ser atribuido los daños a la Distribuidora, procederán conforme a lo estipulado en el Régimen de suministro en su art 3º derechos del titular, inc. E). en caso de haber reparado dichos daños con anterioridad a lo informado, solicita el envío de la factura original correspondiente que acredite tal situación para proceder a su verificación y de corresponder su posterior reintegro.

Que EDESA S.A posteriormente, responde al reclamo mediante nota DSC1065/21(fs. 06/07) en fecha 28/12/2021, que su servicio técnico, con la orden de trabajo nº1100, al realizar el diagnóstico del TV marca RCA 55", les comunico que no presenta daños eléctricos por sobretensión o variaciones de la tensión de entrada 220V, por tal motivo dicho daño es ajeno a estos, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de la distribuidora, por lo que no corresponde su reparación. En consecuencia, queda evidenciado que el presunto daño que

presenta el artefacto en materia, no fue originado por una eventual anomalía en el suministro eléctrico.

Que continúa su respuesta diciendo que no resulta factible la reparación de dichos artefactos reclamados. En consecuencia rechaza el pedido de resarcimiento por la reparación y/o reposición de los artefactos en cuestión en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

Que en virtud de dicha nota, la usuaria presenta su disconformidad en fecha 08/02/2022 (fs. 09 vta.), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados.

Que mediante notas DSCE: 100/2022, (fs. 13) la Distribuidora eleva a este Organismo en el cual menciona que el reclamo formulado por la usuaria en fecha 12/10/2021 e identificado bajo nº410350; fue analizado, tramitado y sustanciado por la distribuidora en tiempo y en forma de conformidad con lo normado por el reglamento procedimental para tratamiento de reclamos de usuarios por anomalías en los servicios de distribución eléctrica. Aclara que la usuaria al momento de interponer el reclamo en catión, presento un documento en carácter de presupuesto e informe técnico de la firma Audiomanía (fs.02). En el mismo se deja entrever que la falla que presenta el equipo- TV RCA 55" modelo L55P1UHD- se debe a "Display con falla interna. Se corrobora funcionamiento de placas de fuente y placa main de video ok".

Que reitera lo informado en la nota DSC100652. Así también menciona que el artefacto se encontraba en poder del servicio técnico-por decisión particular de la usuaria-, el Sr. Wilmar Cardona remitió a la Distribuidora un informe técnico de dicha constatación, informando que no corresponde la procedencia de dicha reparación a EDESA S.A, en virtud de que al examinar el TV RCA 55" modelo L55UHD se verifican entre otras cosas, se inspecciona el tv, se conecta a la red eléctrica el tv prende normal con audio, cambia de canal sube el volumen normal; se corrobora funcionamiento de placa fuente, placa main de video y placa tecom las misma en condiciones normales; el problema radica en display falla interna, el mismo hace caer la tensión del aplaca tecom, por ende la pantalla no tiene video(imagen); no se verifica daños en la fuente de alimentación, placa main ocasionados por sobretensión o variaciones de tensión de entrada de 220 voltios; concluye que el daño que presenta no corresponde la reparación por parte de EDESA SA, adjunta informe técnico (fs.10/12).

Que por otro lado menciona que ante una sobretensión en el suministro de energía eléctrica que supere determinados valores, indefectiblemente hubiera actuado en primera instancia el estabilizador de tensión, y de no ser así se hubiesen originado daños en componentes de la fuente de alimentación de la impresora, la cual está compuesta por dispositivos semiconductores que son sensibles a las sobretensiones , tales como diodos rectificadores o puentes de diodos, además de capacitadores (filtros) y transformadores con un determinado valor de tensión admisible. Dice que no es técnicamente posible que ante una sobretensión en el suministro de energía eléctrica la misma afecte componentes del circuito interno, sin dañar componentes de la fuente de alimentación.

Que la distribuidora deja constancia que dicho artefacto continua en poder de su servicio técnico. Así también menciona que la misiva de Disconformidad presentada por la usuaria en su oficina comercial en fechas 08/02/2022 se encuentra fuera de término. Dice que ante el estado de cosas descripto, no resulta factible hacer lugar a lo requerido por la usuaria, por lo que requiere el rechazo del mismo por extemporáneo.

Que por todo lo expuesto, EDESA S.A. rechaza el pedido de resarcimiento y niega que deba hacerse cargo, en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión, de los gastos de un TV RCA 55", solicitando al ENRESP el rechazo de las eventuales quejas que pudiera plantear la usuaria.

Que a fs. 17 y vta., rola informe de la Gerencia Eléctrica del Organismo se refiere al informe técnico presentado por el usuario emitido por la empresa Audiomania, quien informa que el Display con falla interna sin reparación, se debe reemplazar, así mismo confirman que la placa fuente y placa main de video funcionan normalmente, luego resalta como posible causa "interferencias y/o variaciones generadas en el suministro de energía eléctrica" " tormentas eléctricas".

Que por otro lado hace notar que el informe técnico presentado por la prestadora (fs10) fue realizado por la misma empresa de servicio técnico Audiomania, que manifiesta que la falla es en el Display, contrariando la posible causa resaltada en el informe presentada por la usuaria respecto "alteraciones de componentes eléctricos debido al tiempo de funcionamiento y falla de disipación del procesador de video".

Que atento a lo anterior, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye que ante la contradicción manifiesta por los informes técnicos de la distribuidora y la reclamante, emitidos por la misma empresa (Audiomania), considera encuadrar el presente caso como in dubio a favor del usuario, correspondiendo el resarcimiento del daño reclamado con los términos y con los alcances previstos en el art. 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a 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 la mencionada normativa refiere a la reparación integral del daño, principio general del derecho que además goza de rango constitucional el cual, si bien de manera implícita, puede extraerse del Art. 42 de la Constitución Nacional, también es consagrado expresamente en el Art. 1740 del Código Civil y Comercial: *"Reparación plena. La reparación del daño debe ser plena. Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie. La víctima puede optar por el reintegro específico, excepto que sea parcial o totalmente imposible, excesivamente oneroso o abusivo,* ***en cuyo caso se debe fijar en dinero****."* (Lo resaltado nos pertenece).

Que dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y a las manifestaciones de daño expresadas por la usuaria, 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 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 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 el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada, considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo y al principio in dubio pro usuario, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de un Televisor Marca RCA 55" modelo L55P1UHD, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el 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 presentada por la Sra. Torrejón Noemí, titular del suministro Sra. Carmen Rosa Céspedes, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-53856/2021 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA SA que en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición del

Televisor Marca RCA 55" modelo L55P1UHD; o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; 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 PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS