Salta, 18 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00999/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-51947/21, caratulado: "PALACIOS, Elva (Reclamante) / MENACHO, Ana Luisa (Titular del servicio). Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos."; el Acta de Directorio Nº 20/21, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 393324, efectuado el día 26/10/20 ante EDESA S.A., por la Sra. Elva Palacios, con domicilio en calle Sarmiento 1185, Bº San Roque de la localidad de Tartagal, quien manifiesta que el día 26/10/20, tras reiterados cortes del servicio – el último de los cuales ocurrió a las 19:26 horas-, sufrió el daño de un TV PHILCO 21" y un ventilador de pie marca PRIMERO (fs. 04/07).

Que en fecha 05/11/20, la usuaria reitera su reclamo (fs. 09)

Que en fecha 06/11/20, EDESA SA responde a la usuaria que se dio de alta el reclamo número 393324 y que el mismo sería tratado en el marco de la Res. ENRESP 913/15 y respondido dentro del plazo allí establecido. (Fs. 09).

Que en fecha 16/12/20, EDESA remite a la reclamante nota DSC 11001/20 a través de la cual informa que se dará tratamiento procedente al reclamo de la usuaria y que enviará al técnico Sr. Lucio Singh (Electrónica Acamisus) con la Orden de Trabajo N° 755, para que evalúe la reparación de los artefactos declarados. Agrega que, en caso de ser atribuidos los daños al servicio prestado por la Distribuidora, se procederá conforme lo establecido en el Art. 3° del Régimen de Suministro Eléctrico.

Continúa su misiva, aclarando que debido a la emergencia sanitaria y las medidas dispuestas por las autoridades del gobierno provincial, que impiden enviar técnicos a domicilio, no está en condiciones de precisar una fecha exacta de visita por lo que, de haber reparado dichos daños con anterioridad a esa nota, le solicita que presente

-a través del correo electrónico "tramites comerciales..."- los originales de las facturas correspondientes.

Que a fs. 14, rola nuevo correo electrónico de la reclamante, informando a EDESA SA que el día 25/01/21 el técnico le devolvió el televisor sin reparar por instrucción de la Distribuidora. Agrega que su televisor es viejo "...pero antes del suceso andaba bien [...] solo autoriza el ventilador" por lo que se disconforma.

Que en concordancia con lo anterior, a fs. 19, rola informe técnico de la empresa "ELECTRÓNICA ACAMISUS" en donde asienta "*Se realizó la revisión de un tv marca Philco 21", se encontraron varias lapiceras en la placa del TV, dichos elementos produjeron un corto circuito, que quemo el microprocesador. Se verificó la fuente de alimentación en buen estado. La clienta Elva Palacios, ya tenía conocimiento de los elementos que se encontraron en el interior del artefacto. Por lo cual procedí a rechazarlo.*"

Que mediante nota DSCE 255/2021, la Empresa remite las actuaciones reiterando los conceptos vertidos en las comunicaciones dirigidas previamente a la reclamante. Explica que debido a la presencia de las lapiceras dentro del televisor queda evidenciado que el presunto daño que presentaba el artefacto, no fue causado por deficiencias en la alimentación de energía y que ante una sobretensión en el suministro de energía eléctrica, que supere determinados valores, indefectiblemente se hubiesen producido daños en los componentes de la fuente de alimentación del televisor.

Que a renglón seguido informa que el 25/01/21 se reasignó la reparación del ventilador al técnico de la empresa Audiomanía, mediante Orden de Trabajo Nº 33. A fs. 22, rola copia del acta de entrega del ventilador reparado.

Que EDESA SA finaliza su elevación negando y rechazando en todos sus términos lo manifestado por la usuaria en sus correos de fechas 22/01/21 y 27/01/21.

Que toma la intervención que le es propia la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador y, luego de realizar un resumen de lo actuado, procede a adentrarse en el análisis del expediente.

Que en primer lugar procede a verificar que el suministro de la usuaria se alimenta de las instalaciones indicadas a fs. 15/16.

Que continua su análisis refiriendo haber detectado en la base eléctrica que se registraron otros reclamos por daños de artefactos en el distribuidor PK12 (planilla de fs. 18) y la existencia de la incidencia Nº 224781 ocurrida el día 26/10/20 desde las 19.30 horas hasta las 22.:30 horas, donde se normalizó terminal fundido en fase R de 98 MMcu. Destaca que la conducta adoptada por EDESA SA en su nota DSC 11001/20 (fs. 11) indicaría que la Empresa estaría admitiendo perturbaciones en la red eléctrica capaces de producir daños a los artefactos eléctricos, para luego rechazar la reparación de televisor por informe del servicio su servicio técnico al afirmar que la falla del mismo no sería causada por deficiencias en el suministro debido a que su fuente de alimentación funciona normalmente.

Que respecto a lo anterior, la mencionada Gerencia considera que dicha afirmación carece de sustento técnico, dado que se basa únicamente en el informe brindado por el técnico de la empresa, sin obrar en el expediente algún estudio y/o ensayo técnico especializado que avale lo informado por lo que concluye que debe tenerse por probada la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica u el daño ocasionado el TV Philco, correspondiendo su resarcimiento.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Ente Regulador considera oportuno transcribir lo establecido en 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 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 no es posible pasar por alto que en el presente caso la Empresa, en su nota DSC 11001/20 remitida al usuario, al informar que enviará un técnico para la revisión del equipo, estaría indirectamente admitiendo perturbaciones en la red eléctrica capaces de producir daños a los artefactos eléctricos.

Que EDESA SA sostiene que de la revisión técnica realizada surge que la fuente de alimentación funciona correctamente por lo que la falla del equipo no respondería a deficiencias en el suministro de energía, sino a la presencia de lapiceras en su interior, hipótesis que es calificada como carente de sustento técnico por la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador (fs23/23 vta.). Por otra parte, el técnico de la

empresa ELECTRONICA ACAMISUS, se limita a realizar el informe técnico, sin aportar el mismo con fotografías y/o cualquier otro elemento que sustente sus dichos, 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 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[1].

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[2]; 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. (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, si bien EDESA S.A. aporta una Orden de Trabajo confeccionada por su personal técnico, la misma adolece de sustento técnico, ya que, como lo resaltara oportunamente la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, no obra en el expediente estudio y/o ensayo académico especializado alguno que avale lo informado respecto a que la falla en un artefacto eléctrico no responde a deficiencias en el suministro de energía eléctrica si su fuente de alimentación funciona normalmente.

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.

---

[1] Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Ediciones La Rocca, Capítulo del servicio público a cargo de Carlos A. ECHEVESTI, página 258.

[2] Fe de errata: por error en la edición, entiéndase: en a) la apreciación de los hechos, desde las tratativas hasta la ejecución del contrato.

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 con estudios realizados por Universidades o Laboratorios de reconocido prestigio; la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la reclamante, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre el TV marca Philco 21", 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 la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por la misma.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 6.835, y sus normas complementarias; éste 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. Elva Palacios, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-51947/21; 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 del TV, marca PHILCO 21", modelo PD2015 u otro de similares características y valor, 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTICULO 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.

ARTICULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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