RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62678/2024 caratulado: “SAJAMA FABRICIO /CHAÑI LETICIA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 4/25, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el **reclamo comercial Nº 713840** de fecha 21/05/24 perteneciente a la usuaria, Sra. **LETICIA LILIANA CHAÑI,** titular del **NIS Nº 5221252**, con domicilio en Manzana D (30) – Casa Nº 8 – Bº Cerámica de esta Ciudad, a través del cual denuncia que el día 07/05/24 entre hs. 14:00 y 17:00 por varios cortes se quemó una TV SANSEI TV LED de 24’’ / tester / multímetro.

Que denuncia su correo electrónico fabriciosajama711@gmail.com .

Que a fs. 07, EDESA S.A. responde al usuario en fecha 19/06/2024 mediante **nota DSC Nº 6193/2024,** e informa que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3486, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MA12 Distribuidor La Isla.

Que en la fecha y horario indicado por Ud. no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que asimismo, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV

en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en ese sentido se informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3486 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor MA12 Distribuidor La isla. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Por lo que se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que por todo lo antes dicho, EDESA SA considera 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 se comunica que en caso de disconformidad con la resolución adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días a partir de la recepción de la presente para presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar . Se hace saber que tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 días al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su tratamiento y resolución. (Art. 7 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios).

Que se informa demás, que en esta misma instancia, deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación. (Art. 9º del Reglamento Procedimental - Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 11 con fecha 20/06/24, se agrega mail con el planteo de disconformidad por parte del usuario.

Que a fs. 13, y con fecha 05/07/2024, se incorpora la nota **DSCE 864/24** en la que EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el día 07/05/2024, entre las 14:00 a 17:00 horas, se dañó el artefacto declarado.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3486, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MA12 Distribuidor La Isla.

Que en la fecha aportada por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y hora indicada interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro. Ante tal situación, podemos decir que en dicha fecha y hora, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en respaldo a lo manifestado, informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3486, no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el MA12 Distribuidor La Isla, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 95 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 algunos de los restantes usuarios" (Resol. ENRESP N° 791/15).

Que ante tal situación, se 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

Que a lo declarado debe sumarse, que por parte del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha 24/05/2024, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos - Resolución ENRESP N° 1200/23. Por tal motivo EDESA estima que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo (Resol. ENRESP N° 107/15). Ante estas consideraciones, se entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que no resulta menor señalar que debido a 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 en los Arts. 3.1-5.3, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución N° 1200/23 art. 5) 1.a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesa la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado ya que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP N°714/15).

Que en este orden de consideraciones y habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, se considera 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. 15 vta. se remiten las actuaciones a G. Eléctrica a los fines del informe técnico.

Que a fs. 21, se agrega informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, y comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Reclamante de la referencia, denunciando que el día 07/05/2024 entre las 14 y 17 hs., aproximadamente, resultaron dañados los artefactos descriptos en fs. 01.

Que en fecha 24/05/2024 (fs. 06), la Distribuidora le informa al Reclamante sobre faltante en la documentación referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original del que surja el detalle técnico de los daños reclamados entre otras cosas.

Que a continuación, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 6193/2024 (fs. 07), en la cual le informó en primer lugar acerca de las instalaciones desde la cual se abastece su suministro, Centro de Transformación SA3486 y el Distribuidor MA12 Distribuidor La isla.

Que continúa informándole que no se registró en su Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro. En esa fecha y horario, no se registraron incidencias en el Centro de transformación o en el Distribuidor vinculado al mismo, ni recierres en las Líneas de 132 KV., resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que puedan haber dado origen a daños en artefactos eléctricos.

Que agrega que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que en consecuencia, la Distribuidora considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que producida la disconformidad del Reclamante, fojas 11, EDESA procedió a remitir las actuaciones a este Organismo mediante Nota DSCE 864/2024 (fs. 13).

Que vistas las actuaciones del expediente, se verifica en primer lugar que el suministro perteneciente al Reclamante, se alimenta de las instalaciones indicadas.

Que a continuación, 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 07/05/2024, ratificando la ausencia de anomalías con afectación al suministro, y, del mismo modo, tampoco hubo recierres en las líneas de transporte de Alta tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan el mismo.

Que el suministro del Reclamante se alimenta del Centro de transformación SA3486 conjuntamente con 97 Usuarios, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor MA12 La Isla, el cual alimenta a un total de 3.707 Usuarios; en el supuesto de variaciones de tensión con origen en la red de distribución externa, en la franja horaria denunciada, de una magnitud capaz de afectar los artefactos reclamados, tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios, hecho que no se verificó como lo funda la planilla adjunta (Daños de artefactos, fs. 17).

Que asimismo, tampoco se registran otros reclamos telefónicos por problemas técnicos en baja tensión de Usuarios pertenecientes al mismo Centro de transformación y para la hora indicada, constituyendo el Reclamante el único caso por daños registrado.

Que en este caso, **el Reclamante tampoco aporta un presupuesto y/o factura sobre el equipamiento afectado**, en la que se describa el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y por ende, determinar las responsabilidades correspondientes.

Que por todo lo expresado, no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo.

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 la reclamante, 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."* (Lo resaltado nos pertenece).

Que a su vez, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (Res. Ente Regulador Nº 913/15) en su art 5.3., establece: "*Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán:*

a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia.-

b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada.

c) Acompañar informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada." (Lo resaltado nos pertenece).

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se destaca que en la fecha indicada no se registraron reclamos similares por daños y que si bien la ausencia de otros reclamos en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo que no constituye prueba suficiente, en el presente caso adquiere relevancia y considerando que no existieron incidencias susceptibles de producir fallas en el servicio de energía eléctrica en los Centros de Transformación y Distribución que abastecen al suministro del reclamante junto con otros **95 usuarios** (fs. 14). Así también, es necesario destacar que **el usuario no acompañó la documentación que le fue requerida**, por lo que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos, al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño denunciado, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, 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°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario **Sr. FABRICIO SAJAMA** / CHAÑI LETICIA, titular del **NIS Nº 5221252**, con domicilio en Manzana D (30) - Casa Nº 8 – Bº Cerámica, de esta Ciudad., tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267 62678/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

El documento fue firmado electrónicamente por: López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 23/01/2025 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/01/2025