RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-62562/2024, caratulado: “CHOQUE DE CHOCOBAR LINA SEVERINA – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS”; el Acta de Directorio Nº 13/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 700135 efectuado el día 25/03/24 ante la Distribuidora por la Sra. Lina Severina Choque, domiciliada en camino 2° Plla S de Vicente Saadi 2° Etapa de B° Municipal de la localidad de Cachi; quien manifiesta que en fecha 22/3/24, a horas 19:46 aproximadamente, se le dañó una (1) heladera marca Patrick (cuyos detalles obran en Declaración Jurada de fs. 4).

Que frente a ello, EDESA S.A. notifica a la usuaria (25/3/24) para que en el plazo de 5 días dé cumplimiento al art. 5.3 c) del “Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía” (Resolución ENRESP N° 1200/23), presentando *“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”* (fs. 2). En fecha 14/5/24, la empresa reitera esta intimación a la usuaria, tal como luce agregado a fs. 5. Sin embargo, conforme se desprende de las actuaciones de la referencia, la Sra. Choque no acompaña documentación alguna en tal sentido.

Que la Distribuidora responde al reclamo Nº 700135 mediante Nota DSC:5327/24, informándole a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA0135, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CA13 Distribuidor Cachi Adentro Banda Sur (fs. 6/7).

Que continúa su nota explicando que en la fecha y horario indicados por la usuaria no se registran reclamos en el Call Center de la

empresa por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. Indica que a más de ello, 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 las instalaciones del Centro de Transformación o del distribuidor 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 por lo dicho, EDESA S.A. entiende que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, "*(…) pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA (…)"*. En consecuencia, manifiesta 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 entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Por último, instruye a la usuaria respecto del derecho de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta. Cabe destacar que no obra en las actuaciones constancia del cargo de la citada DSCE 5327/24, fechada el 22/5/24.

Que así las cosas, en fecha 19/6/24, la Sra. Choque presenta su disconformidad manifestando, que *"(…) El producto electrónico (heladera) se dañó debido a los problemas ocasionados por el servicio del suministro eléctrico de su red, según concluyó el servicio técnico particular que revisó el artefacto dañado. He debido asumir todos los costos de reparación necesarios para su correcto funcionamiento, y al no haber recibido una respuesta fehaciente de su parte, expreso formalmente mi descontento (…)"*.

Que a fs. 9/11 rola Nota DSCE N° 839/2024 a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº 700135. En la misma, reitera los argumentos vertidos a la Sra. Choque, agregando que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA0135,

no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por CA13 Distribuidor Cachi Adentro Banda Sur, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, destaca que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 245 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). A más de ello, menciona que *"(…) por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados al momento de tomar el reclamo y reiterado en fecha 14/05/2024, 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 consideramos 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) (…)".* Así las cosas, indica que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere el previo cumplimiento por parte de la usuaria 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 Nº 1200/23, 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 por tal motivo, la Distribuidora sostiene haber actuado conforme a la normativa vigente, no resultando 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. Informa que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 22/3/24 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante marzo de 2024. Por otra

parte, indica que los reclamos telefónicos e incidencias del mes 03/24 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que tomada la intervención correspondiente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, a fs. 14 se agrega el pertinente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Gerencia señala que procedió a realizar las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada 22/03/2024, 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. Asimismo, señala que *"(…) el suministro de la usuaria se alimenta del Centro de Transformación CA0135 conjuntamente con 241 Usuarios, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor CA13 Cachi Adentro Banda Sur, el cual alimenta a un total de 637 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. 13) (…)"*. A más de ello, advierte que 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 la Sra. Choque el único caso por daños registrado.

Que continúa informando la Gerencia de Energía Eléctrica que en este caso, la usuaria no 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 dicho, la citada Gerencia concluye considerando que no se encuentra probada la necesaria relación causa-efecto entre el servicio brindado por la Distribuidora y el daño denunciado por la Sra. Choque, por lo cual no cabe responsabilizar a EDESA S.A.

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 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 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 1200/23) 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."

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 no no se registraron incidencias –para la hora y fecha denunciada- que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora, como así también no se registraron otros reclamos por parte de los 241 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA0135 ni de los 637 usuarios del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT; visto que la Sra. Choque no aporta documentación técnica que permita determinar las

correspondientes responsabilidades no obstante haber sido notificada al efecto por la Prestadora en dos oportunidades, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria, al no encontrarse acreditados los elementos técnicos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 5327/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 25/3/24 y respondido cuanto menos en fecha 22/5/24 (por cuanto la nota está fechada el 22/5/24 y la Distribuidora no acompaña el cargo de la notificación correspondiente), superando ampliamente el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 1200/23.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada a la usuaria, 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 (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1: "*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 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente al promedio de consumo de los últimos 12 meses por **677 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3003842 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.

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°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Lina Severina Choque, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62562/24; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa a su favor, equivalente al promedio de consumo de los últimos 12 meses por **677 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3003842 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 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.-

RESO 267 - DP N° 484 - 2025	25/03/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 25/03/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 25/03/2025