RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-64105/24, caratulado: “RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. - DAÑO DE ARTEFACTOS - Usuario: GIMÉNEZ, Julio Cesar - NIS: 5089173; el Acta de Directorio Nº 13/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 730463, efectuado el día 10/10/2024 ante EDESA S.A., por el Sr. Julio Cesar Giménez, con domicilio en Manzana 54, casa Nº 13, Bº Santa Emilia de Rodat de la localidad de Hipólito Irigoyen y dirección electrónica gimenezjulio309@gmail.com, a través del cual manifiesta que el día 03/10/24, aproximadamente a horas 14:06, debido a una baja en la tensión eléctrica, sufrió el daño de una computadora marca BGH COREI5, un Lavarropas Dream y un Tv Smart LG 43¨ 8k.

Que en el expediente rola a fs. 6, notificación al usuario respecto de la documentación faltante, necesaria para poder avanzar en el tratamiento del reclamo.

Que mediante mail de fecha 22/10/24el usuario informa que *“Hice revisar los equipos el lavarropas tiene quemada la plaqueta, la computadora el sacalo del microprocesador y el smart la motherboard todos a causa de una variación de eléctrica* (sic)”.

Que, a través de nota DSC: Nº 11060/24, la Distribuidora responde el reclamo informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2551, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON 22 Distribuidor Irigoyen 2.

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada no se registra reclamo en el Centro de Atención Telefónica de la Empresa por problemas técnicos relacionados con el suministro de la accionante.

Que asimismo informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha informada por la reclamante, no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor que alimentan al NIS en cuestión y que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV. Agrega que tampoco se registran otros reclamos de usuarios pertenecientes al mismo Centro de Transformación ni Distribuidor que abastecen al reclamante, por lo que concluye que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados 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, en fecha 28/10/24 el usuario presentado nota de Disconformidad y agrega que no es posible que la Distribuidora niegue la baja de tensión ya que tal hecho fue mencionado hasta en la radio.

Que mediante nota DSCE: Nº 1561/24, EDESA SA eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al usuario. Agrega que "...*el Centro de Transformación en cuestión abastece a otros 167 usuarios por lo que en el supuesto de anomalías con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre alguno de los restantes usuarios*.".

Que la Distribuidora continúa su nota refiriéndose a la documentación aportada por el usuario, manifestando que la misma no resulta idónea para sustentar el daño denunciado dado que se trata de un simple mail emitido por el usuario, careciendo de cualquier formato que lo vincule con un servicio técnico; razón por la cual considera que se trata de una copia sin valor probatorio en los términos del art 5.3 inc. c) de la Resol ENRESP Nº 1200/23. Agrega 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 Nº 1200/23, art 5) punto 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.

Que, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo y procede a consultar en las bases de datos de incidencias en MT y los centros transformadores individuales, corroborando la ausencia de incidencias y que el Usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que respecto del reclamo en cuestión, esa Gerencia técnica menciona que no se registraron otros reclamos por parte de los usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA2551 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

Que continúa su informe manifestando que *"...la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo y de ninguna manera constituye prueba suficiente, adquiere relevancia en este caso en particular, en razón de que viene a sumarse a la inexistencia de registros respecto a incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por la reclamante* ."

Que finaliza su informe resaltando que, tal como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante adjuntó a modo de informe un mail emitido por el propio interesado, careciendo de cualquier formato que lo vincule con un servicio técnico, documentación que por lo tanto carece de validez probatoria.

Que la Gerencia actuante concluye su informe considerando que no se encuentra probada la necesaria relación causa – efecto entre el servicio prestado por EDESA SA y el daño denunciado por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo.

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 usuaria, 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, 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 5.1, reza: "*En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA:*

a) Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la Prestadora. Esta obligación rige en todos los casos aun cuando no se registren incidencias en las redes eléctricas objeto del reclamo. […] ***d) La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3.*** (Lo destacado nos pertenece)*"*

Que, el referido Art. 5.3 establece: "*Además de los requisitos del artículo 3.1, al formular reclamos por daños, los USUARIOS deberán:*

a) Señalar fecha y hora aproximada del evento causal de daño. -

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 la misma línea, el art. 3.3 del citado Reglamento de Reclamos establece que *"...En ningún caso las PRESTADORAS podrán negarse a recibir reclamos y en los supuestos que las presentaciones de los Usuarios adolecieran de algún requisito, deberá darse curso al mismo sin perjuicio de exigírseles por medio fehaciente, que sean completados, en el plazo de cinco (05) días de notificados. Tal notificación deberá realizarse luego de analizar el reclamo y, en particular, se deberá indicar específica y asertivamente cual es el requisito pendiente de cumplimiento*."

Que, en el caso de marras, el usuario es informado respecto de los requisitos que deben cumplimentarse para la interposición de un reclamo a través del mail enviado oportunamente, la Distribuidora hace especial hincapié en la necesidad de presentar la documentación técnica exigida por la normativa más arriba transcripta. Sin embargo, no surge de las constancias obrantes en autos que el accionante haya cumplimentado tal requisito.

Que, tal omisión sumada a la ausencia de otros reclamos por daños entre los restantes 167 usuarios que comparten idéntico Centro de trasformación y a la ausencia de incidencias, hecho corroborado por la Gerencia Eléctrica del Organismo, deben ser factores a tener en cuenta para establecer la relación causal entre el servicio prestado por EDESA SA y los daños reclamados por el accionante.

Que, así las cosas, a la luz de la norma precedentemente citada y considerando el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Ente Regulador, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante, al no encontrarse acreditados los elementos 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, por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, 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 planteada por el usuario, Sr. Julio Cesar Giménez, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64105/24, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 486 - 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