RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

Ref.: El expediente Nº 267- 64147/2024 caratulado: “PARADA GRACIELA LEONOR s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”; el Acta de Directorio Nº 16/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial **Nº** 731102 perteneciente a la usuaria, Sra. **GRACIELA LEONOR PARADA**, con domicilio en calle Peatonal V 14 – Mercado de Abasto – San Ramón de la Nueva Orán, titular del **NIS 2009016** con domicilio de suministro sito en calle Córdoba, puerta N° 252 - B° Patrón Costas – Orán, a través del cual denuncia que el día 13/10/2024, a hs. 14:06 por un corte y golpe de tensión, se dañó una equipo de aire acondicionado marca Hitachi modelo Hs5600 F Hi-EF.

Que denuncia su correo electrónico eduardooran1974@hotmail.com.ar

Que a fs. 05 en fecha 04/11/24 mediante nota **DSC Nº** 11322/2024 la Prestadora informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0032, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON18 Distribuidor Belgrano 2.

Que se comunica también que en la fecha y horario indicado 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 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 informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0032 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor ONI8 Distribuidor Belgrano 2. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Por lo que se considera que se trata de un caso, 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 S.A. 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 se comunica que en caso de desacuerdo con la respuesta brindada por la Distribuidora, tendrá un plazo de 30 (treinta) días a partir de la recepción de la presente para formular la DISCONFORMIDAD por escrito.

Que se hace saber su vez, que dicha 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 Reclames de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios - Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que se informa además 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.

Que a fs. 09 se agrega la disconformidad del usuario.

Que a fs. 11 EDESA S.A. en fecha 12/11/2024 remite la nota **DSCE Nº** 1611/2024 al Organismo replicando lo expuesto a la usuaria en la nota **DSC Nº** 11322/2024 y por ello considera que se trata de un caso, sin

relación con el servicio prestado por esa Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que por último agrega que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclames - Resol ENRESP N° 1200/23.

Que no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del 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 N° 1200 / 23 art. 5) la 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 presumirla responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP N° 714/15). En atención a todo lo antes expuesto, EDESA S.A. 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 en fecha 19/11/2024 se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica.

Que en fecha 27 /11/24 se agrega el informe técnico que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Reclamante de la referencia, denunciando que el día 13/10/2024, a horas 14:06, resultó dañado un aire acondicionado Marca Hitachi. En fecha 27/10/2024, mediante correo electrónico, 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 y a eventual relación con la calidad de producto técnico brindado por

la empresa. A continuación en fecha 01/11/2024, el Reclamante aporta documentación en carácter de informe técnico.

Que en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 11322/2024, en la cual le informó – en primer lugar – acerca de las instalaciones desde la cual se abastece su suministro, Centro de Transformación OA0032 y el Distribuidor ON18 Belgrano 2. Le comunicó que en la fecha y hora denunciada no se registran reclamos en su Call, tampoco se registran 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. Agrega que en el ámbito de la red de baja tensión del centro de transformación OA0032, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los Usuarios alimentados por el Distribuidor ON18 Belgrano 2, por lo que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por EDESA, considerando así, que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado.

Que producida la disconformidad de la Reclamante, EDESA procedió a remitir las actuaciones a este Organismo mediante Nota DSCE 1611/2024, además de reiterar conceptos ya informados al Usuario; informa que registra la existencia de otro usuario reclamante de daños de artefactos sobre el distribuidor ON 18 Belgrano 2, y que analizado el mismo llegan a la misma conclusión (relamo improcedente), dado que no se logró localizar ninguna incidencia registrada.

Que en referencia a la documentación aportada por la Reclamante en carácter de informe técnico, menciona que el mismo no resulta idóneo para sustentar el daño denunciado, dado que del mismo no surge su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, considerando así que la Reclamante no aporto documentación técnica en la que se informe el alcance de los eventuales daños.

Que en consecuencia, la Distribuidora indica 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 vistas las actuaciones del expediente, se verifica en primer lugar que el suministro perteneciente a la Usuaria, se alimenta de las instalaciones indicadas. 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 y hora denunciada 03/10/2024, 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. El suministro de la Usuaria se alimenta del Centro de transformación OA0032 con 275 Usuarios y tres salidas en Baja tensión, siendo el suministro en cuestión conjuntamente con 64 Usuarios alimentados por la salida Nº 2; en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios, hecho que no se verificó según la base de datos “Daños de artefactos”.

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

Que en este caso, el Reclamante aporta documentación en carácter de un informe técnico, en el cual no se refiere la posible causa del origen del daño, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y por ende, determinar las responsabilidades correspondientes. En referencia a la existencia de otro Usuario reclamante de daños de artefactos sobre el Distribuidor ON 18 Belgrano 2, no se encontró ninguna incidencia registrada mediante la cual se puedan relacionar ambos reclamos. 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 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." (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 suministros. 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 la usuaria **GRACIELA LEONOR PARADA**, con domicilio en calle Peatonal V 14 – Mercado de Abasto – San Ramón de la Nueva Orán, titular del **NIS 2009016** con domicilio de suministro sito en calle Córdoba, puerta N° 252 - B° Patrón Costas – Orán, tramitada bajo **Expediente Ente Regulador N° 267-64147/2024**, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

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

RESO 267 - DP N° 569 - 2025	07/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 07/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 07/04/2025