RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-63889/24, caratulado "MATA NATALIA/ GONZÁLEZ GUSTAVO EDUARDO– RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 16/25 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 728604 efectuado el día 20/9/24 ante la Distribuidora por la Sra. Natalia Mata (Titular del Suministro NIS 3022741: Sr Gustavo Eduardo González), con correo electrónico en casilla natymata91@gmail.com; quien manifiesta que en fecha 16/9/24, a horas 20:00 aproximadamente, se le dañaron un (1) estabilizador marca SIC CPU, un (1) CPU fuente de alimentación MT _PSU500, un (1) aire acondicionado Hisense, un (1) sensor de cámaras, una (1) máquina contadora de dinero ORYX, un (1) cargador de celular Samsung y quince (15) tubos LED. Indica que ese día "*(…) EDESA vino al local comercial a realizar la reconexión de luz y pasando 10 min de retirarse saltó la térmica y se quemaron varios artefactos (…)".*

Que frente a ello, EDESA S.A. notifica a la usuaria (21/9/24) 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"*. Sin embargo, conforme se desprende de las actuaciones de la referencia, la Sra. Mata no acompaña documentación alguna en tal sentido.

Que la Distribuidora responde al reclamo Nº 728604 mediante Nota DSC:9913/24 (30/9/24), informándole a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3120, el

cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PM15 Distribuidor Pellegrini. Señala que en la fecha y horario indicado *"(…) se registra el reclamo telefónico Nº 2241956 ingresado a las 20:49 horas, con motivo: Falta de fase. En respuesta al mismo, se generó el Caso Interno Nº 494390 verificando Suministro Normal, el caso se cierra a las 22:39 horas (…)"*.

Que continúa su nota explicando que, no obstante lo indicado, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esa fecha, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Advierte que tampoco 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 (…)"*. En ese sentido informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3120 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor PM15 Distribuidor Pellegrini., subrayando que *"(…) es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto (…)"*.

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, todo ello de conformidad con lo establecido en Res. ENRESP N° 1200/23.

Que así las cosas, en fecha 3/10/24, la Sra. Mata presenta su disconformidad reiterando los términos de su reclamo y puntualizando que se trató de un caso particular y que en la citada fecha *"(…) VINO EDESA APROX 20 HS A PELLEGRINI 841 PARA LA RECONEXION DE LA LUZ, los mismos vieron que los focos estaban titilando e igual se fueron!! Pasando 15 min salto la termina y SE QUEMARON VARIOS ARTEFACTOS (…)".* Indica que dos operarios de la empresa se presentaron en el lugar y que siendo que ellos *"(…) forman parte de su empresa por lo tanto se tienen que hacer cargo de los daños (…)".*

Que a continuación rola Nota DSCE1439/2024 a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de la referencia. En la misma, reitera los argumentos vertidos a la Sra. Mata, indicando que *"(…) en fecha y horario indicado por la usuaria se registra el reclamo telefónico Nº 2241956, ingresado a las 20:49 horas, con motivo: Falta de fase. En respuesta al mismo, se generó el Caso interno Nº 494390, mediante el cual nuestros operarios verificaron Suministro Normal con tensión 229 y 402 V, constatándose que la usuaria posee problemas internos. El caso se cierra a las 22·39 horas (…)"*. Agrega que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3120, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor PM15 Distribuidor Pellegrini, 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 173 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 en correo electrónico de fecha 21/9/2024, 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 la usuaria 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 16/9/24 (debió decir Septiembre) fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante junio de 2024. Por otra parte, indica que los reclamos telefónicos e incidencias 16/9/24 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP -a través de IF TEC 267 - GEE N° 27 – 2025- agrega el pertinente informe técnico. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Área operativa indica que efectuó las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada, corroborando que el usuario se alimenta del Centro de transformación SA3120 con 173 Usuarios (pg.2@ITFS 267 - GEE N° 11 - 2025). Señala que en el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, estas podrían haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios y que este hecho se confirma en la planilla adjunta de daños de artefactos por la totalidad de la red de Medía Tensión del PM15 Distribuidor

Pellegrini, corroborando la ausencia de otro usuario afectado (pg.7@ITFS 267 - GEE N° 11 - 2025). Advierte que *"(…) se verifica el reclamo telefónico Nº 2241956, ingresado a las 20:49 horas, con motivo: Falta de fase (pg.5@ITFS 267 - GEE N° 11 - 2025) donde los operarios verificaron Suministro Normal con tensión 229 y 402 V, informando que la usuaria posee problemas internos, cerrando el reclamo (…)"*. Destaca que la reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico, factura y/o presupuesto sobre el equipamiento afectado, en la que se describa el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, aun habiendo sido notificado oportunamente por la distribuidora del faltante en la documentación requerida (pg.04). Instruye que este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes. Concluye indicando que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes, considerando el reclamo por daño de artefactos como improcedente.

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 *"(…) se verifica el reclamo telefónico Nº 2241956, ingresado a las 20:49 horas, con motivo: Falta de fase (…) donde los operarios verificaron Suministro Normal con tensión 229 y 402 V, informando que la usuaria posee problemas internos, cerrando el reclamo (…)"*; que 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 173 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3120 ni de usuarios del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT; visto que la Sra. Mata no aporta documentación técnica que permita determinar las correspondientes responsabilidades no obstante haber sido notificada al efecto por la Prestadora, 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 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. Natalia Mata (Titular del Suministro NIS 3022741: Sr Gustavo Eduardo González), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63889/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 568 - 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