**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El expediente Nº 267 64337/24 caratulado: "**PASCUAL FELIX GONZÁLEZ** s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 17/2025, y,

**CONSIDERANDO:**

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 827539 de fecha 06/11 /2024 perteneciente al usuario, **Sr. PASCUAL FELIX GONZÁLEZ**, titular del **NIS Nº** 1026362 con domicilio en calle Chubut 181 – Centro Oeste – Quebrachal - Salta, a través del cual denuncia que 1011 0/2024 a horas 10 se dañó - 1(una) Heladera Standard Electric mod. 2F 1600El - 1 TV Led TCL mod L3256500 – 1 (un) TV Led Kodak - mod. KD-32MT005-2.

-Que denuncia su dirección electrónica como marcygioo2019@gmail.com

Que a fs. 11 en fecha 20 de Noviembre de 2024 mediante nota DSC 11809/24 la distribuidora se dirige al usuario para informarle que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA0074, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor QU12 Distribuidor Pueblo Quebrachal.

Que en la fecha y horario indicado por el usuario se registra el reclamo telefónico Nº 2250094 ingresado a las 10:07 horas con motivo, sin suministro.

Que en respuesta al mismo, se generó el **caso interno Nº 500837** verificando suministro normal, el caso se cierra a las 10:25 horas.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran incidencias ocurridas en esas fechas, 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 el domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en ese sentido informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA0074 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor QU12 Distribuidor Pueblo Quebrachal. 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 aislado, sin relación con el servicio prestado por la 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 de 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 hace saber que en caso de disconformidad con la resolución adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. Se comunica que tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 dias 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 además, se informa 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 en fecha 02/12/24 el usuario plantea su disconformidad a través una presentación manuscrita.

Que a fs. 17 y a través de nota **DSCE1737/2024**, de fecha 09 / 12 / 24 EDESA S.A. informa al Organismo que el usuario reclamó que el día 10/10/2024, a las 10:00 horas, se dañaron los artefactos declarados. En punto a elfo, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA0074, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor QU12 Pueblo Quebrachal.

Que en fecha y horario indicado, se registra el reclamo telefónico N° 2250094, ingresado a las 10:07 horas, con motivo: Sin Suministro. En respuesta al mismo se generó el caso interno Nº 500837, mediante el cual los operarios verificaron suministro normal, constatándose que **el usuario posee problemas internos**. El caso se cierra a las 10:25 horas.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y hora aportada, interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados.

Que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro.

Que ante tal situación se estima que en dicha fecha y horario, 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, se informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA0074, no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios alimentados por el QU12 Pueblo Quebrachal, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que asimismo, cabe destacar que el **centro de transformación mencionado, abastece a otros 89 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 Nº 791115).

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 la documentación aportada por el usuario en carácter de facturas e informes técnico, no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo, dado que el detalle técnico del mismo puede estar vinculado a problemas internos.

Que no resulta menor señalar que debido a que el reclamo se formalizó el día 06/11/2024; es decir, con posterioridad a los 20 días corridos de ocurrido el supuesto daño, y no habiéndose registrado incidencias en la fecha y hora del reclamo en el suministro de la referencia, 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 y a que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol ENRESP 714115).

Que en atención a todo lo antes expuesto, 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 en fecha 31/01/25 se remiten las actuaciones Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs 13 se incorpora el informe técnico que comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 10/10/24, a horas 10:00 aproximadamente, resultaron dañados una heladera Standard Electric, un TV led TCL y un TV led Kodak de su propiedad.

Que en respuesta la Distribuidora procedió a remitirle la Nota DSC 11809/24, informando al Usuario que su suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de transformación JA0074, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del distribuidor QU12 Distribuidor Pueblo Quebrachal.

Que seguidamente le comunicó que en la fecha denunciada se registró en su Call Center el reclamo telefónico N° 2250094 ingresado a horas 10:07, motivo sin suministro.

Que en respuesta al mismo la Distribuidora generó el Caso Interno N° 500837 verificando suministro normal. Agregan que no se registraron incidencias en el Centro de Transformación o en el Distribuidor vinculados 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.

Que le informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA0074, no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor QU12 Distribuidor Pueblo Quebrachal. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio a su cargo, pudiendo el daño estar relacionado con otras causales ajenas a la empresa.

Que atento a ello, le menciona 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 y el supuesto factor de atribución.

Que producida la disconformidad, EDESA S.A. procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE: 1737/24, repitiendo en la misma los conceptos ya informados a la usuaria. Agrega la Gerencia que procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la Usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que asimismo, se constató en las bases de datos de la Gerencia que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias 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 89 usuarios** en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA0074 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

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 el reclamante.

Que cabe destacar que el reclamante presentó informes técnicos de los artefactos dañados, donde mencionan que dichos daños fueron producidos como consecuencia de golpes de tensión.

Que no obstante ello, se advierte que la falla detectada por personal de EDESA SA fue por problemas internos en el edificio.

Que en consecuencia, teniendo en cuenta todo lo antes mencionado, se considera que no es posible probar la relación causa-efecto entre el servicio brindado por la Distribuidora y los daños denunciado por el usuario.

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.".*

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 advierte que la falla detectada por personal de EDESA SA fue por problemas internos en el edificio por lo que se debe **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. PASCUAL FELIX GONZÁLEZ**, titular del **NIS Nº** 1026362 con domicilio en calle Chubut 181 – Centro Oeste – Quebrachal - Salta, tramitada bajo Expediente Ente Regulador **N° 267- 64337** / **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° 651 - 2025 | 22/04/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 22/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 22/04/2025