RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64965/2025 caratulado: “BUSTILLO MARIELA ISABEL s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto”; el Acta de Directorio Nº 31/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del Reclamo N°836362, efectuado el 25/01/2025, ante EDESA S.A. por la Sra. Mariela Isabel Bustillo, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Cesar Perdiguero N° 550 Barrio San José, de la localidad de Rosario de Lerma, Provincia de Salta, con correo electrónico en marielabustillo15mb@gmail.com, quien manifestó que el 25/01/2025, a las 00:10 horas aproximadamente por corte seguido de baja tensión y nuevo corte, se dañó un (1) TV LG 43LJ5500SA (fs. 01).

Que el 27/01/2025, a fs. 06, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa remite correo electrónico a la usuaria, al solo efecto de dar cumplimiento con el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía (Resolución ENRESP 1200/23), por lo que se advierte un faltante en la presentación, es decir el informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada.

Que en virtud de lo solicitado por la Distribuidora, la usuaria responde si pueden designarle a alguien, ya que los profesionales matriculados le cobran $50.000 para hacerle el informe, y no puede realizar ese gasto, ya que no cuenta con esa plata. Y el 03/02/2025 reitera el pedido para la designación de algún técnico para que le hagan el presupuesto, y que está imposibilitada a pagar el importe que le cobran a ella, ya que sus recursos son muy escasos.

Que a fs. 03/04 la Distribuidora en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, responde mediante nota DSC 1211/2025 del 04/02/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 05, según lo indicado por la usuaria que el 25/01/2025 a las 00:10 horas aproximadamente, se dañó el artefacto declarado.

Que en primer lugar, informa que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1503, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor RL13 El Pedregal.

Que en la fecha y horario indicado por la usuaria se registra un reclamo telefónico N° 2303714 ingresado a las 08:41 Motivo: Sin suministro, cerrándose el mismo a las 11:14 horas.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada, se originaron tres (3) cortes de energía identificados como:

- Caso N° 285366: Dicha actuación se registró entre las 00:18 y las 00:23 horas. En esta ocasión se produjo un Desenganche Automático del Interruptor, al actuar sus protecciones de norma.

- Caso N° 285369: Dicha actuación se registró entre las 00:27 y las 02:18 horas. En esta ocasión se produjo un Desenganche Automático del Interruptor, al actuar sus protecciones de norma.

Que las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que cabe aclarar que también se registró un corte identificado como:

· Caso Interno N° 25-064011: Dicha actuación se registró entre las 07:32 y las 11:17 horas. En esta ocasión se normaliza fusible de Baja Tensión.

Que los fusibles de Baja Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que por lo expuesto, considera que se tratan de casos, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenos 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, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que finaliza su comunicación informando a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad con la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que en virtud de dicha rechazo, la usuaria manifiesta su disconformidad el 04/02/2025, manifiesta que es la tercera oportunidad que le pasa, que se le dañan artefactos y en vista a lo sucedido, hizo una revisión interna en su domicilio, y está todo en orden, por lo que su temor es que le siga pasando y siga teniendo daños en sus artefactos sin tener respaldo de parte de EDESA con la verificación de seguridad de su energía (fs. 07).

Que mediante nota DSCE Nº 224/2025 a fs. 09/11, EDESA S.A. remite las actuaciones al Ente Regulador, reitera los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria, y agrega que el Centro de Transformación en cuestión, abastece a otros 86 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). Por lo que considera que se trata de un

caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que a lo declarado debe sumarse, que por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico el 27/01/2025, 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 la Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resolución ENRESP N° 1200/23. Por tal motivo considera 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). Ante estas consideraciones, entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que EDESA S.A. agrega que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere de previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los art. 3.1- 5.3, indicó que no procedió a la verificación de artefactos establecida en la Resolución 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 ya que “no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora” (Conforme Resol. ENRESP N° 714/15).

Que concluye su respuesta diciendo 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 Actuación IF TEC 267 - GEE N° 251 – 2025 del 09/04/2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, por el cual concretaron 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 SA1503 con 87 usuarios (pg.03 @ITFS 267 - GEE N° 76 - 2025). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, esta podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos por la totalidad del Distribuidor RL13 El Pedregal verificando la ausencia de otros usuarios afectados en la misma fecha y horario que la reclamante (pg.07 @ITFS 267 - GEE N° 76 - 2025).

Que párrafo aparte la mencionada Gerencia, verificaron las incidencias detectadas en el sistema informático (pg. 03-05 @ ITFS 267 - GEE N° 84 - 2025), las cuales fueron producto del desenganche automático del interruptor debido a las lluvias estacionales. Posteriormente, ante el reclamo formulado por la usuaria, la distribuidora normaliza el suministro reemplazando el neozed instalado en el mismo.

Que continúa su informe la Gerencia, haciendo referencia que la reclamante no adjunto 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 notificada oportunamente por la Distribuidora del faltante en la documentación requerida (pg.04). Este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que les permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que por último la Gerencia Eléctrica informa que detectaron reclamos por daños de la misma usuaria, en diferentes años, con similitud en los modelos de artefactos afectados (pg.02 @ ITFS 267 - GEE N° 84 - 2025).

Que a su turno toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de la Prestadora en relación al daño alegado por la usuaria, expresa v que, resulta

aplicable al presente caso lo previsto en el **artículo 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, por otra parte, 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**) establece en el ***Art. 3º.*** *REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS.* ***3.1****. El USUARIO deberá: a) Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días posteriores a ello. En el caso de reclamos por facturación dicho plazo, se computará desde la fecha de vencimiento de la factura objetada. b) Ante la imposibilidad del USUARIO titular del servicio de formular un reclamo, el mismo podrá ser realizado por cualquier persona que acredite debidamente la representación invocada o un interés personal. c) Acompañar copia de la última factura o proporcionar el número de identificación de suministro (NIS) o de USUARIO, según el caso, u otros datos que permitan identificar al titular del servicio sobre el que se reclama y a quien reclama. d) El reclamante, deberá acreditar identidad con su número de documento y constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real, detallando calle, número, localidad, código postal. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico para efectuar las notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticiones de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal. En el supuesto de omisión de lo dispuesto, se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio de que se*

trate. e) Expresar clara y detalladamente él o los motivos del reclamo y sus pretensiones. f) Acompañar/ Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante. ***3.2.*** *En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas, la PRESTADORA deberá informar fehacientemente al USUARIO que en el término de cinco (05) días hábiles deberá adjuntar los documentos probatorios que dependan de su producción, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensable para la resolución del caso.*

Que así también el **Art. 5º.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1** de la Resolución ENRESP Nº 1200/23, establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días corridos 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*. […] d) *La obligación de constatación impuesta a las PRESTADORAS en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte de USUARIO de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que a su turno, el **Art 5.3**. Establece: *"Además de los requisitos del artículo 3.1, al formular reclamo por daños, los USUARIOS deberán: a) Señalar fecha y hora aproximada del evento causal del 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, una correcta interpretación de la normativa vigente aplicable al presente caso, en particular el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos y, específicamente, sus artículos 1°, 2°, 3° y 5°, lleva

a concluir la necesidad de implementar todas las medidas necesarias para garantizar que los expedientes en trámite cumplan con los requisitos exigidos por dicho marco normativo. Esto asegurará una adecuada evaluación de los hechos que requieren esclarecimiento, garantizando el respeto al debido proceso, principio fundamental que debe regir en este tipo de procedimientos.

Que, siendo ello así, no debe perderse de vista a este respecto: I) que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos establecidos en los artículos 3.1 y 3.2, más los previstos en el artículo 5.3; II) que Es obligación de la prestadora dar trámite a los reclamos presentados, incluso en aquellos casos en los que las solicitudes de los usuarios carezcan de algún requisito; III) que frente a esta última situación, la propia normativa impone la obligación expresa para la prestadora de “exigírsele por medio fehaciente que sean completados en el plazo de cinco días de notificados” (cfr. art. 3.3.); IV) que para el cumplimiento cabal de la obligación antes mencionada, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la prestadora, ya que sólo así podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por el usuario, notificándolo a tales efectos, que en el caso concreto se advierte el cumplimiento por parte de la Empresa a este requisito, obrante a fs. 05/06.

Que en el caso de marras, se constató la ausencia de otros reclamos relacionados con problemas técnicos en la red de Baja Tensión por parte de usuarios vinculados al mismo Centro, siendo este el único caso de daños reportado en la fecha indicada por la reclamante. Esta circunstancia nos permite concluir que, si bien la falta de otros reclamos generalmente constituye un indicio que por sí solo no resulta concluyente, en este caso adquiere especial relevancia al complementarse con la ausencia de registros de incidentes que pudieran generar variaciones de tensión en la fecha y hora denunciadas por la usuaria.

Que en las presentes actuaciones, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, así también, atendiendo a que no obra informe técnico ni presupuesto de reparación conforme lo dispone la normativa citada ut supra, impidiendo

determinan las correspondientes responsabilidades, por lo que la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos por la usuaria Sra. Mariela Isabel Bustillo, al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente a los daños denunciados, 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 N° 6.835, 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 planteada por el usuario, Sra. Mariela Isabel Bustillo, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64965/2025, ello 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° 1120 - 2025	03/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 03/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 03/07/2025