RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65318/25, caratulado: " DÍAZ JOSÉ RUBÉN – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 31/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 839811 efectuado el día 24/2/25 ante la Distribuidora por el Sr. José Rubén Díaz, con domicilio en calle Rafael Obligado 1550 B° 25 de Mayo de la localidad de General Güemes y casilla de correo electrónico joserubendiaz25@gmail.com; quien manifiesta que el día 13/2/25 a horas 16:00 aproximadamente, sufrió el daño de un (1) TV Smart LED 50' marca Noblex, en el suministro identificado bajo NIS 1004166. Se adjunta Declaración Jurada de Daños e Informe Técnico correspondiente.-

Que en fecha 7/3/25, EDESA S.A. notifica al usuario 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" (Res. 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"*.

Que la Distribuidora responde al reclamo Nº 839811 mediante Nota DSC: 2407/25 (17/3/25), informándole que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación GA0033, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CG13 La Banda. Continúa su nota explicando que en la fecha y horario indicados por el usuario no se registran reclamos en el Call Center de la empresa por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. Indica que a más de ello, 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 las instalaciones del Centro de Transformación o del distribuidor 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 (…)*". A más de ello, informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación GA0033 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor CG13 La Banda, siendo esto *"(…) un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos (…)".*

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 al usuario 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 conforme lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23.

Que así las cosas, en fecha 17/3/25, el usuario presenta su disconformidad manifestando el mal servicio prestado por la Distribuidora.

Que a continuación se agrega nota DSCE N° 499/25 (25/3/25) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº 839811. En la misma, reitera los argumentos vertidos al Sr. Díaz, resaltando que *"(…) en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación GA0033, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CG13 La Banda, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos (…)"*. Asimismo, destaca que *"(…) el Centro de Transformación mencionado,*

abastece a otros 192 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) (…)". Ante esta situación, la Distribuidora entiende que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA S.A., pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a la empresa.

Que a más de ello, sin perjuicio de lo mencionado, advierte que *"(…) los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos), es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra (…)"*. Advierte este evento es reconocido de forma expresa en el presupuesto, donde se manifiesta: "*El cliente refiere que el tv quedó sin encender luego de haberse registrado una tormenta eléctrica cerca de su domicilio"*; quedando evidenciado que el supuesto daño reclamado fue originado por un acto de la naturaleza. Señala que el propio informe técnico presentado por el usuario también vincula el daño con descargas atmosféricas.

Que continúa su misiva indicando que, habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, 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 por último, EDESA S.A. informa que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 13/2/25 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante febrero de 2025. Por otra parte, los reclamos telefónicos e incidencias del 13/2/25 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica adjunta el informe técnico correspondiente (IF TEC 267 - GEE N° 285 - 2025). En el mismo, indica que verificó, en primer lugar, que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, destaca que el informe técnico presentado por el Sr. Díaz revela que la placa sufrió daños debido a una descarga eléctrica que se introdujo a través de la instalación eléctrica. Subraya que las sobretensiones de origen atmosférico pueden ingresar al interior de los inmuebles de manera directa, por los conductores de cualquiera de los servicios de los cuales éstos dispongan (energía, teléfono, TV, etc.) o inducida. Instruye que, a su vez, cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, ingresando en estos casos la sobretensión al inmueble a través de la instalación de puesta a tierra del mismo. Informa que, respecto a las redes de la Distribuidora, las normas prevén como protección contra las sobretensiones de origen atmosférico la instalación de descargadores en las líneas de MT y subestaciones MT/BT, los cuales deben mantenerse operativos y con sus puestas a tierra con valores de resistencia dentro de los límites establecidos; y *"(…) de verificarse esta condición de manera fehaciente, tal como oportunamente se acordara con EDESA S.A., en caso de producirse daños por efecto de las citadas descargas los mismos deben ser tratados como caso fortuito, en el marco de lo dispuesto en el ART. 3º, Inc. e) del Régimen de suministro del Contrato de Concesión (…)"*. Señala que por el contrario, cuando dichas protecciones no responden a las exigencias de las Normas, quedó establecido que EDESA S.A. debe responder por los eventuales daños que las sobretensiones de origen atmosférico, sean éstas directas o inducidas, puedan causar en los bienes de sus usuarios. Así las cosas, manifiesta que la Gerencia procedió a inspeccionar "in situ" las instalaciones de EDESA S.A, desde las cuales se abastece el suministro del reclamante, pudiendo comprobar que las mismas poseen de los dispositivos de protección normalizados sobre el tendido de Media tensión (descargadores). Asimismo refiere que la norma AEA punto 8.3.2 indica *"…los valores de resistencia de puesta a tierra deberán tener un valor máximo de 10 ohm…"*. Advierte que la Distribuidora *"(…) verificó los valores de las puestas a tierra para el CT GA0033 (sin referencia a tierra) los cuales es un indicativo de que*

se encuentra fuera de norma, por lo tanto la Distribuidora deberá normalizar el CT y realizar la remedición correspondiente de las PAT (…)".

Que así las cosas, teniendo en cuenta todo lo mencionado precedentemente, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP concluye indicando que debe tenerse por probada la relación causa - efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA S.A. y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde a la Gerencia Jurídica dilucidar la responsabilidad que le cabe a la Distribuidora EDESA S.A. en relación a los daños reclamados.

Que así las cosas, el art. 3º, inciso e), del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., 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 evitados 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 en el caso, cabe señalar que, del informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo surge que, si bien de las constancias obrantes en autos se desprende que los daños denunciados se deberían a descargas eléctricas producidas durante una tormenta eléctrica (conforme el informe técnico acompañado por el usuario), se efectuó una inspección "in situ" a las instalaciones de EDESA S.A, donde se *"(…) verificó los valores de las puestas a tierra para el CT GA0033 (sin referencia a tierra) los cuales es un indicativo de que se encuentra fuera de norma, por lo tanto la Distribuidora deberá normalizar el CT y realizar la remedición correspondiente de las PAT (…)"*. Siendo ello así, la mentada Gerencia Técnica entiende que se tiene por probada la relación causa-efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA S.A. y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el artículo 3º inciso e) del Régimen

de Suministro.

Que en virtud de ello, en base al informe de la Gerencia de Energía Eléctrica (IF TEC 267 - GEE N° 285 - 2025), la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el reclamante, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados sobre un (1) TV Smart LED 50' marca Noblex, ordenando a la Distribuidora que proceda a su reparación y/o reposición en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados, más intereses contados desde la fecha de la reparación o reposición hasta el efectivo pago, calculados según la tasa pasiva promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6.835, sus normas complementarias y concordantes, éste Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario, Sr. José Rubén Díaz, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-65318/2025, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) TV Smart LED 50' marca Noblex en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados, más intereses contados desde la fecha de la reparación o reposición hasta el efectivo pago, calculados según la tasa pasiva promedio para las

operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a la Distribuidora, que en el término de tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1116 - 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