RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 65503 / 2025 caratulado: "MONTENEGRO, CLAUDIA SOLEDAD / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; El Acta De Directorio Nº 32/2025", y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 838386 efectuado en fecha 13/02/2025 ante EDESA S.A. por la **Sra. CLAUDIA SOLEDAD MONTENEGRO**, con domicilio sito en calle Manza. 14 D 17 – B° Nueva Esperanza CER – Joaquín V. González – Salta correspondiente al **NIS 5111540** quien reclama que el día 10/10/2025 entre las 16:00 y 17:00 horas, se dañaron: **A)** un MICROONDAS RCA RW20MEC – 1AA KELVINATOR K530QFCA: **B)** UNA (1) HELADERA AVIGNON 40 LITROS – **C)** 1 (UN) TV LED SAMNSUNG – MODELO UN50TU7000GCZV, **D)** UN (1) DIGITAL VIDEO RECORDER DHI-XVR4104HS.

Que denuncia su mail como ovimancilla.99@gmail.com

Que en fecha 04 de marzo de 2025 la Distribuidora se dirige a la usuaria para informarle que que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA5652, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor JV13 El Quebrachal.

Que en la fecha y horario indicado por Ud. no se registran reclamos en nuestro Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía u otras anormalidades eléctricas.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado por la usuaria se originó un corte de energía identificado como Caso N° 286765.

Que dicha actuación se registró a las 16:09 horas cerrándose a las 16:47 horas. En esta ocasión se produjo un Desenganche Automático del Interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. Las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico.

Que 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. En ese sentido se informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA5652 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor JV13 El Quebrachal.

Que lo expuesto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. 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 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 informa que en caso de desacuerdo con la respuesta brindada por la Distribuidora, tendrá un plazo de 30 (treinta) para formular la DISCONFORMIDAD por escrito.

Que a su vez se hace saber 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 Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios - Resolución ENRESP Nº

1200/23)

Que se comunica 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. (Art. 9° del Reglamento Procedimental - Resolución ENRESP Nº 1200/23).

Que en fecha 11 de abril de 2025, mediante nota DSCE 535/2025 la Distribuidora se dirige al ENRESP para informar que la usuaria reclamó que el día 10/02/2025, entre las 16:00 y 17:00 horas, se dañaron los artefactos declarados.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA5652, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor JV13 El Quebrachal.

Que en la fecha y horario aportado 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 alguna otra anormalidad.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado, se pudo verificar un corte de energía registrado entre las 16:09 y las 16:47 horas, que fuera producto de fallas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de Alta Tensión de TRANSNOA, el cual afectó aguas abajo el servicio que presta esta Distribuidora. EDESA S.A., con fundamentos en las normas que rigen y regulan el servicio que presta, considera a estas incidencias como fuerza mayor, debido a que las mismas, como ya se expresara, fueron generadas en instalaciones en las que EDESA S.A. no tiene injerencia alguna, tanto en la operación como en el mantenimiento de las mismas. Se refieren en este caso a instalaciones de las líneas de Alta Tensión de TRANSNOA, donde es esta última empresa la que debe explicar el origen de la falla y a todo evento su previsibilidad o carácter fortuito.

Que sin perjuicio de lo manifestado, informan que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA5652, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor JV13 El 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 14 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).

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 en fecha 24/02/2025, 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos - Resolución ENRESP N° 1200/23.

Que 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).

Que ante estas consideraciones, se interpreta que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

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 Nº 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 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, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para que formule su informe técnico.

Que en fecha 15 de Abril de 2025, la Gerencia de Energía Eléctrica emite su informe técnico comunicando que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 10/02/25 entre 16:00 y 17:00 horas aproximadamente, resultaron dañados un microondas RCA, un aire acondicionado Kelvinator, una heladera Avignon, un TV Samsung y un Digital video recorder DHI, todos de su propiedad.

Que en respuesta EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 1824/2025, informando al Usuario que su suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación JA5652, el cual a su vez se encuentra alimentado de la red de Media Tensión del Distribuidor JV13 El Quebrachal.

Que previa notificación, con fecha 13/02/2025 se le solicitan a la usuaria que presente en el término de 5 (cinco) días hábiles, informe y/o presupuesto y/o factura 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 seguidamente le comunicó que en la fecha denunciada se registró un corte de energía como caso N° 286765, dicha actuación se registró entre las 16:09 y las 16:47 horas. En esta ocasión se produjo un desenganche automático del interruptor del distribuidor, al actuar protecciones de norma.

Que asimismo informa que las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobretensiones perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Media tensión que son elementos de maniobra tripolares para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito.

Que ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que continúa informándole que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA5652, no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor JV13 El Quebrachal. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA S.A.

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 del usuario, EDESA S.A. procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE: 535/2025, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario.

Que dicho esto, agrega la Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al Usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que asimismo, se constató en las bases de datos que en la fecha y hora especificadas en el reclamo se produjo la incidencia mencionada por EDESA S.A. remitiéndose, entonces, a las incidencia en cuestión. Por ello corresponde ratificar lo dicho en otras oportunidades por la Gerencia, en cuanto

a que la apertura y cierre del interruptor tripolar instalado en el arranque de cada distribuidor de media tensión no genera fluctuaciones de tensión de magnitud y duración tales que puedan causar daños a los artefactos eléctricos conectados en los suministros de los usuarios, para aperturas y cierres ideales.

Que sobre el particular cabe destacar, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que las incidencias analizadas **no generaron otros reclamos por daños de parte de los 15 usuarios servidos del centro de transformación**.

Que cabe resaltar, tal y como lo advirtiera EDESA S.A., la reclamante no adjuntó a sus presentaciones una factura, presupuesto o documento donde se especifica la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que en conclusión, la Gerencia considera que no se encuentra probada la necesaria relación causa – efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo.

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.".

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, se destaca que **la reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico en el cual se describan los daños ocasionados ni las causas de los mismos**.

Que en conclusión, la Gerencia considera que no se encuentra probada la necesaria relación causa – efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo. Hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y por ende, determinar las responsabilidades correspondientes 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.

Que en virtud de lo expresado, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, en base al dictamen de la Gerencia de Energía Eléctrica, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria, **Sra. CLAUDIA SOLEDAD MONTENEGRO**, con domicilio sito en calle Manza. 14 D 17 – B° Nueva Esperanza CER – Joaquín V. González – Salta correspondiente al **NIS 5111540.**

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 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 el planteo de disconformidad formulado por la usuaria, **Sra. CLAUDIA SOLEDAD MONTENEGRO**, con domicilio sito en calle Manza. 14 D 17 – B° Nueva Esperanza CER – Joaquín V. González – Salta correspondiente al **NIS 5111540** tramitado bajo expediente Ente Regulador **Nº 267-65503** / **2025** 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° 1171 - 2025	21/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 18/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 21/07/2025