RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 64227 / 2024 caratulado: “BELAN, FERNANDO OSCAR / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS”; El Acta De Directorio Nº 28/2025”, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 827974 efectuado en fecha 05/11/2024 ante EDESA S.A. por el **Sr. FERNANDO OSCAR BELAN** con domicilio sito en Manzana B 26 - Complejo Habitacional Sur – Limache, de esta ciudad, correspondiente al **NIS 3118131** quien reclama que el día 4/11 a las 22:15 hs aproximadamente por una baja de tensión dejó de funcionar TV LED.

Que denuncia su mail como josepastor44@hotmail.com

Que en fecha, 19 de Noviembre de 2024 EDESA S.A. se dirige al usuario para informarle que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0754, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ASF1 Alimentador San Francisco 1.

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

Que asimismo, 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 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 su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en ese sentido informan que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0754 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor ASF1 Alimentador San Francisco 1. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos.

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 19/12/24 se agrega la disconformidad del usuario.

Que en fecha, 26 de noviembre de 2024, la Distribuidora remite las actuaciones al ENRESP para informar que el usuario reclamó que el día

04/11/2024 a las 22·15 horas, se dañó el artefacto declarado.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0754, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del ASF1 Alimentador San Francisco 1.

Que en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Cal! 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 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. Tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado al suministro.

Que ante tal situación, afirman 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 es dable aclarar que en el horario y día declarado, se registra otro reclamo por daños en artefactos en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0754 y en el ASF1 (Alimentador San Francisco 1).

Que Realizados los análisis de los reclamos no se lograron localizar en el sistema de distribución de energía eléctrica ninguna incidencia registrada.

Que ante tal situación, se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que sin perjuicio de lo mencionado, se 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 (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.

Que este evento fue mencionado por el usuario en el mail que dio origen al reclamo: "Tuvimos una fuerte baja de tensión en el barrio complejo habitacional sur, no sé si habrá sido parte de la tormenta que había en ese momento…", dando así indicios que el supuesto daño reclamado fue originado por un acto de la naturaleza. También el evento se puede acreditar con el artículo periodístico que se acompaña.

Que a lo declarado debe sumarse, que por parte del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha 08/11/2024, 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 Nº 1200/23.

Que por tal motivo se considera que el usuario 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 Nº 107/15).

Que ante estas consideraciones, se entiende 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 - 53, 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 Nº 714/15).

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, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que en fecha 29 de Noviembre de 2024 se remiten las actuaciones a Gerencia eléctrica, para la emisión del su informe técnico.

Que en fecha 02 de Diciembre de 2024, la Gerencia eléctrica emite su informe técnico expresando que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 04/11/24 en horas 22:15hs aproximadamente, resultó dañado un TV LED por baja tensión.

Que en respuesta, la Distribuidora emitió la Nota DSC 11665/24, en la que informó al usuario que su suministro proviene de la red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación SA0754, el cual, a su vez, está alimentado por la red de Media Tensión del Alimentador San Francisco (ASF1).

Que a su vez la empresa explicó que, en la fecha y hora señaladas, no se recibieron reclamos en su Centro de Atención Telefónica (Call Center) por problemas técnicos relacionados con el suministro eléctrico, tales como interrupciones de energía u otras anomalías.

Que asimismo no se registraron incidencias en el Centro de Transformación ni en el Distribuidor vinculados al mismo, ni se detectaron recierres en las Líneas de 132 KV. Esto sugiere la ausencia de perturbaciones eléctricas que podrían haber ocasionado daños en los artefactos eléctricos.

Que además, se destacó que en la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0754 tampoco se reportaron otros reclamos por daños en artefactos eléctricos. Esta misma situación se observará entre los clientes alimentados por el Alimentador San Francisco (ASF1).

Que en virtud de lo anterior, la empresa concluye que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio bajo su responsabilidad, considerando que el daño al televisor podría 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, 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: 1662/24, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario.

Que vistas las actuaciones obrantes en el expediente de la referencia, 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 de esa Gerencia que en la fecha y horas especificadas 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, pero sí se detectó otro reclamo por daño en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0754.

Que por otra parte, se hace notar que el Usuario en su reclamo menciona que el daño se produjo por una descarga (rayo), que entró por la red domiciliaria dañando el artefacto, por lo que cabe mencionar, que en el supuesto que los daños se hayan producido por una descarga atmosférica, cabe destacar 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.

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.

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.

Que 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. 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.

Que en este contexto, se procedió a inspeccionar “in situ” las instalaciones de EDESA S.A, desde las cuales se abastece el suministro del reclamante (SA0754), pudiendo comprobar que las mismas poseen los dispositivos de protección normalizados sobre el tendido de Media tensión (descargadores), que permiten atenuar los efectos de una descarga

atmosférica.

Que asimismo se cita la norma AEA punto 8.3.2 "…los valores de resistencia de puesta a tierra deberán tener un valor máximo de 10 ohm…".

Que se procedió a verificar los valores de las puestas a tierra para el CT SA0754 (4.6 ohm) los cuales se encuentran dentro de norma, tal como lo evidencia acta correspondiente.

Que cabe mencionar que dicha medición fue realizada por la Gerencia, con pinza telurímetro marca Uni-t Modelo UT276 A+, que cuenta con la correspondiente certificación de calibración emitida por el INTI.

Que en conclusión, teniendo en cuenta todo lo expresado precedentemente, se considera que EDESA S.A. no debe responder por los daños denunciados.

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." (Lo resaltado nos pertenece).

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, corresponde **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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario **Sr. FERNANDO OSCAR BELAN** con domicilio sito en Manzana B 26 - Complejo Habitacional Sur – Limache, de esta ciudad, correspondiente al **NIS 3118131** tramitada bajo **Expediente Ente Regulador N° 267-64227/2024**, 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° 1069 - 2025	27/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 27/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 27/06/2025