RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65094/25, caratulado "LUCENA LORENA INÉS– RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 33/25 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 838088 efectuado el día 7/2/25 ante la Distribuidora por la Sra. Lorena Inés Lucena, con domicilio en Mzna 16B Casa 2 del B° El Mollar 2 de la localidad de la Silleta y correo electrónico en casilla ppablopereyra@hotmail.com; quien manifiesta que en fecha 6/2/25, a horas 19:00 aproximadamente, se le dañaron dos (2) lámparas led reflectores de 200w, un (1) foco lid tipo dicroica, 2 (dos) focos led tipo globo, 1 (un) detector de fuga de gas Sika y 1 (una) bomba presurizadora chica, debido a oscilaciones de tensión en su domicilio. Adjunta un detalle de los artefactos que reclama como dañados escrito a mano, bajo el título de *"Presupuesto*".

Que frente a ello, EDESA S.A. notifica a la usuaria (10/2/25) 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" (Resolución 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 a continuación la usuaria remite correo electrónico a la empresa manifestando que no entiende qué es lo que debe hacer y que no tiene tiempo para llevar los artefactos dañados a un técnico.

Que la Distribuidora responde al reclamo Nº 838088 mediante Nota DSC:1646/25 (18/2/25), informándole a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4146, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CQ16 Colón. Señala que en la fecha y horario indicado por la Sra. Lucena no se

registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) de la empresa por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica. No obstante, indica que realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada, se produjo un corte de energía registrado como Caso Nº 286378 desde las 19:00 hasta las 19:15 horas, atento a que *"(…) se produjo el Desenganche Automático del Reconectador, 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. 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 informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4146, no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CQ16 Colón, 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 a la usuaria 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 de conformidad con lo establecido en Res. ENRESP N° 1200/23.

Que así las cosas, en fecha 20/2/25, la Sra. Lucena presenta su disconformidad reiterando los términos de su reclamo.

Que a continuación rola Nota DSCE 334/25 a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de la referencia. En la misma, reitera los argumentos vertidos a la Sra. Lucena. A

grega que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4146, no se registran otros reclamos por daños en artefactos en el horario y día declarado; situación que no se repite en el Distribuidor CQ18 La Silleta B, dado que en el mismo existen otros reclamos de similares características, y *"(…) los resultados de dichos análisis fueron los mismos, produciéndose en ambos casos Desenganches Automáticos del Interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma (…)".* A más de ello, menciona que *"(…) a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos del daño reclamado 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 – Resol. ENRESP N° 1200/23. Esta documentación fue presentada por la reclamante, luego de la reiteración de requisitos faltantes efectuada por la distribuidora el día 10/02/2025; todo ello en cumplimiento a la Resol. ENRESP N° 769/22 - Expte. Artigas (…)".* Así las cosas, indica que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere el 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, 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 por tal motivo, la Distribuidora sostiene haber actuado conforme a la normativa vigente, no resultando 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. Informa que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 6/2/25 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante febrero de 2025. Por otra parte, indica que los reclamos telefónicos e incidencias 6/2/25 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP -a través de IF TEC 267 - GEE N° 315 -

2025- agrega el pertinente informe técnico. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Área operativa indica que efectuó 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 la usuaria se alimenta del Centro de Transformación SA4146 con 105 usuarios (ITFS 267 - GEE N° 127 - 2025). Señala que 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, lo que se verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos por la totalidad del Distribuidor CQ18 La Silleta_B, advirtiendo la existencia de otro usuario afectado en la misma fecha y horario que el reclamante (pg.06 @ ITFS 267 - GEE N° 127 - 2025). No obstante ello, y en cuanto al Caso Nº 286378, señala que constató el desenganche automático de reconectador, resaltando que la reclamante adjunta a sus presentaciones un presupuesto sobre el equipamiento afectado, en la que no se describe el alcance de los eventuales daños ni un diagnóstico de los mismos, aún habiendo sido notificada oportunamente por la Distribuidora del faltante en la documentación requerida. Subraya que este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que dicho esto, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP concluye indicando que*, **"(…) ante la falta de elementos técnicos que permitan verificar la relación causa-efecto entre el servicio brindado por la Prestadora y los artefactos dañados, consideramos que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes, considerando como improcedente el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo (…)"*** (el resaltado nos pertenece).

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 el usuario, resulta aplicable 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."

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, en donde se destaca la ausencia de ***"(…) elementos técnicos que permitan verificar la relación causa-efecto entre el servicio brindado por la Prestadora y los artefactos dañados, consideramos que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes, considerando como improcedente el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo(…)"*** ; visto que la Sra. Mata no aporta documentación técnica que permita determinar las correspondientes responsabilidades no obstante haber sido notificada al efecto por la Prestadora, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria, al no encontrarse acreditados los elementos técnicos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances

de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el 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 la usuaria, Sra. Lorena Inés Lucena, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65094/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 1224 - 2025	22/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 22/07/2025