RESOLUCIÓN ENTE REGUADOR

VISTO:

El expediente Nº 267 64401/24 caratulado: "VILLAGRA, MABEL ADRIANA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 26/2025 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 830055 de fecha 28/11/2024 perteneciente a la usuaria, **Sra**. **MABEL ADRIANA VILLAGRA**, titular del **NIS Nº 3056701**, con domicilio en Manzana 52 B 4 – Bº Santa Rita - Rosario. de Lerma – Salta, a través del cual denuncia que el día 25/11/24 entre las 18:00 y 19:00 hs se realizaron 3 cortes de suministros en el lapso informado. Se produjo el daño en televisor NOBLEX Modelo EA32X5000X - TV COLOR LED LCD de 80 cm.

-Que denuncia su dirección electrónica como lamamani@ucasal.edu.ar

-Que en fecha 09 de Diciembre de 2024, la Distribuidora le comunica a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1506, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CQ18 - La Silleta - B.

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

Que no obstante, se 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 281460** desde las 18:30 hasta las 12:09 horas del día 26/11/2024. Se produjo el desenganche automático del conectador, 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.

Que en ese sentido informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA 1506 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CQ18 La Silleta-B. Esto 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 hace saber que en caso de disconformidad con la resolución adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. Se comunica que tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 dias 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).

Que además, se informa 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. 9º del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que en fecha 09/12/24 el usuario plantea su disconformidad vía mail.

Que en fecha 16 de diciembre de 2024, la Distribuidora remite las actuaciones al ENRESP para informar que el usuario reclamó que el día 25/11/2024, entre las 18:00 a 19:00 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 SA 1506, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CO18 La Silleta-B.

Que en la fecha indicada por el usuario 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 horarios indicados se originó un corte de energía identificado como Caso Nº 281460, registrado desde las 18:30 del día 25/11/2024 hasta las 12-09 horas del 26/11/2024.

Que en esta ocasión se produjo el desenganche automático del reconectador, al actuar sus protecciones de norma. Las protecciones de sobrecorriente 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 tripa/ares 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 es dable aclarar que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA 1506, 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.

Que los resultados de dichos análisis fueron los mismos, produciéndose en ambos casos desenganches automáticos del interruptor del distribuidor, al actuar sus protecciones de norma.

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

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 30/11/2024, 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 consideramos 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 esas consideraciones, entienden que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la 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 del usuario 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 N° 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 constatare/ 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, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que en fecha 19/12/24 se remiten las actuaciones Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que en fecha 17 de enero 2025 la Gerencia eléctrica produce su informe técnico comunicando que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Usuario de la referencia, denunciando que el día 25/11/2024, entre las 18:00 a 19:00 horas, se dañó el artefacto declarado.

Que en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 12345/2024 (pg.04), en la cual le informó acerca de las instalaciones desde la cual se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación SA1506, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CQ18 La Silleta-B.

Que le comunicó que en la fecha y horario indicado no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica. Además, agrega que realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatando que en la fecha indicada, se produjo un corte de energía registrado como Caso Nº 281460 desde las 18:30 hasta las 12:09 horas del día 26/11/2024. Se produjo el Desenganche Automático del Reconectador, al actuar sus protecciones de norma.

Que finalmente, informan que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA1506 no se registraron otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CQ18 La Silleta_B. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto, por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esa Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar

relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que producida la Disconformidad del Usuario (pg.08), EDESA S.A remitió las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE 1770/24 (pg.10), repitiendo en la misma los conceptos ya informados al Usuario. Vista las actuaciones del expediente:

Que se concretan 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 SA1506 con 139 Usuarios (pg.02 @IF 267 - GEE N° 19 - 2025).

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.

Que este hecho se verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos por la totalidad del Distribuidor CQ18 La Silleta-B, verificando la existencia de otros Usuarios afectados en la misma fecha y horario que el reclamante (pg.06 @IF 267 - GEE N° 19 - 2024).

Que en cuanto al Caso Nº 281460, se verifica el desenganche automático de reconectador motivado por sobrecarga. En este punto cabe resaltar que el 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 notificado oportunamente por la distribuidora del faltante en la documentación requerida (pg.03).

Que este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que en conclusión, ante la falta de elementos técnicos que permitan verificar la relación causa-efecto entre el servicio brindado por la Prestadora y los artefactos dañados, la Gerencia considera 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 el reclamo por daño de artefactos como improcedente**.

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.".

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 que la usuaria no aporta un presupuesto y/o factura sobre el equipamiento afectado, en la que se describa el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, 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.

Por ello

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria **Sra. MABEL ADRIANA VILLAGRA**, titular del **NIS Nº 3056701**, con domicilio en Manzana 52 B 4 – Bº Santa Rita - Rosario de Lerma - Salta, tramitada bajo Expediente Ente Regulador **N° 267- 64401** / **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° 991 - 2025	13/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 13/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 13/06/2025