RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-64102 / 2024 caratulado: “ALBORNOS, JESUS RICHARD / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS”; El Acta De Directorio Nº 26/2025”, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 730118 efectuado en fecha 08/11/2024 ante EDESA S.A. por el **Sr. JESUS RICHARD ALBORNOS**, con domicilio sito en calle Cristo Rey - Tapa de medidor Nº 101 -Centro -El Quebrachal - Salta, correspondiente al **NIS 5297697** quien reclama que el día 07/10/2024 entre las 08:00 a 13:00 horas, se dañó por bajas y subas de tensión lograron que deje de funcionar un tv marca PHILIPS mod.43 PFD6825/77.

Que denuncia su mail como albornosrichardjesus@gmail.com

Que en fecha 21 de Octubre de 2024 la Distribuidora se dirige al usuario para informarle que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA4209, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor JV21 Distribuidor Tolloche.

Que en la fecha y horario indicado 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 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 informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA4209 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor JV21 Distribuidor Tolloche. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Por lo que se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esa 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 24 de Octubre de 2024 por intermedio de la nota DSCE1547/2024 remite las actuaciones al ENRESP para comunicar que, el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA4209, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor JV21 - Distribuidor Tolloche.

Que en la fecha indicada 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 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, se afirma 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 en respaldo a lo manifestado, informamos que en el ámbito de la red de baja tensión del centro de transformación JA4209, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el JV21 Distribuidor Tolloche, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos.

Que asimismo, cabe destacar que **el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 138 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 Nº 791/15).

Que ante tal situación, se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esa 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 10/10/2024, 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 1200123.

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 esa Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que cabe advertir, que el usuario manifestó mediante mail de fecha 18/1012024, no contar con un técnico matriculado en la zona donde reside. Sin embargo, se detectó que a menos de 30 km, como lo establece el Art 5.7 del Reglamento Procedimental (resol. Nº 1200/23), se encuentra el taller de Anta Ingeniería ubicado en Mariano Moreno SIN, Tel. 03877-422315 y el servicio eléctrico en Gral de Quiquinto Miguel Angel, sito en casa 13. M: 1, Bº Libertador, Gel 3877-478271, ambos en la localidad de Joaquín V. González. Estos datos fueron puestos en conocimiento del usuario mediante el correo electrónico de fecha 31/10/2024.

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 - 53. no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución Nº 1200123 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 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 en fecha 02 de enero de 2025 la Gerencia eléctrica emite su informe técnico en los siguientes términos: Que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Usuario de la referencia, denunciando que el día 07/10/24 entre 08:00 y 13:00 hs por bajas y suba de tensión se dañó el artefacto declarado.

Que en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 10691/24 (pg.6), 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 JA4209, el cual se alimenta a su vez de la red de media tensión del JV21 Distribuidor Tolloche 4.

Que le comunicó que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía.

Que 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.

Que finalmente, informan que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación JA4209 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios del JV21 Distribuidor Toloche. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en el 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 otros causales ajenos a EDESA.

Que producida la Disconformidad del Usuario (pg.10), EDESA S.A. remitió las actuaciones a este Organismo por Nota DSCE 1192/23, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al Usuario.

Que vista las actuaciones del expediente, 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 JA4209 con **138 usuarios** (pg.02@IF 267 - GEE N.º 80 - 2024).

Que en el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, éstas podrían 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 JV21 Distribuidor Tolloche, verificando la ausencia de otros Usuarios afectados (pg.3@IF 267 - GEE N.º 80 - 2024).

Que posteriormente, sujeto a que el Usuario menciona baja tensión en su reclamo, la Gerencia eléctrica solicita la instalación de un equipo registrador, con el fin de analizar la calidad del servicio, detectando en el proceso, que dicho ámbito fue penalizado por presentar 4.06% de los registros analizados fuera de normas (IF GRA 267 - GEE N° 43 - 2024).

Que cabe aclarar que **el reclamante no completó los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos** 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 la Distribuidora. En conclusión, si bien existe ausencia de incidencias para la fecha y hora declarada, la calidad del producto técnico brindado al usuario presenta valores fuera de norma tal cual se lo advirtió anteriormente. En ese sentido, se penalizará a la Distribuidora hasta tanto, realice las adecuaciones necesarias que permitan reflejar los valores de tensión, de acuerdo a las bases metodológicas para la calidad del producto técnico. Por otro lado, atento a que el Usuario no presentó un informe técnico de los artefactos declarados, no se puede demostrar la relación causa-efectos entre el daño reclamado y el servicio brindado.

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, en donde se destaca que el usuario no acompañó la documentación que le fue requerida, por lo que 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario **Sr. JESUS RICHARD ALBORNOS**, con domicilio sito en calle Cristo Rey - Tapa de medidor Nº 101 -Centro -El Quebrachal - Salta, correspondiente al **NIS 5297697** tramitada bajo **Expediente Ente Regulador N° 267-64102/2024**, 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° 989 - 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