RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 64590 / 2025 caratulado: “GUERRERO, ALEJANDRO OSCAR / 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° 833471** efectuado en fecha 13/12/2024 ante EDESA S.A. por el **Sr. ALEJANDRO OSCAR GUERRERO**, con domicilio sito en Manzana 471 D - Casa N° 20 - B° El Huayco - 400 Viviendas, correspondiente al **NIS 5283077** quien reclama que el día 29/11/2024 a las 23:30hs aprox. Se dañó de su Heladera WHIRLPOOL y Ventilador de techo.

Que el reclamante denuncia su correo electrónico karinasingh76@gmail.com

Que en fecha, 11 27 de Diciembre De 2024, mediante DSC: 13129/2024 EDESA se dirige al usuario para informarle que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4482, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ12 Avenida Bolivia.

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 u otras anormalidades eléctricas.

Que asimismo, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran acontecimientos ocurridos en esa fecha y horario, es decir, interrupciones de energía originadas por fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran en ese día, recierres en Líneas de Alta

Tensión de 132 KV que afecten su suministro.

Que ante tal situación, entienden que 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. En ese sentido informan que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4482, no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor CJ12 Avenida Bolivia. 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 esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que por todo lo antes dicho, la Prestadora 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 se informa que en caso de desacuerdo con la respuesta brindada por la Distribuidora, tendrá un plazo de 30 (treinta) días para formular la DISCONFORMIDAD por escrito. 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 su vez, 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 en fecha 28/12/24 se agrega la Disconformidad del Usuario.

Que en fecha 08 de enero de 2025 EDESA S.A remite las actuaciones al ENRESP para informar que el usuario reclamó que en fecha 29/11/2023, a las 23:30 horas aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados, dando origen al reclamo N° 833471. Pero en la presentación de disconformidad el usuario rectificó la fecha de la supuesta incidencia surgida entre las 23:30 horas del día 28/11/2024 y las 00:20 horas del día 29/11/2024, y como consecuencia se procedió a efectuar un reanálisis del reclamo con el nuevo dato aportado.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4482, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ12 - Avenida Bolivia.

Que en las fechas y horarios aportados por el usuario no se registran reclamos en nuestro el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o alguna otra anormalidad. No obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en las fechas y horarios indicados, se pudo verificar un corte de energía registrado entre las 23:16 horas del día 28/11/2024 y las 00:05 horas del día 29/11/2024, 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 esa Distribuidora.

Que 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. Nos referimos 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 a lo declarado debe sumarse 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 en fecha 20 enero de 2025 la Gerencia de Energía Eléctrica produce su informe técnico y expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el reclamante de la referencia, denunciando que el día 29/11/24, a las 23:30 hs aprox, resultó dañado una Heladera Whirlpool y un ventilador de techo.

Que en respuesta la Distribuidora en primera instancia procedió a remitirle la Nota DSC 13129/24, informando al usuario que su suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de transformación SA4482, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del distribuidor CJ12 Distribuidor AV. Bolivia.

Que seguidamente le comunican que en la fecha denunciada no se registró en su Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro, tales como cortes de energía u otro tipo de anormalidades. Tampoco se registraron incidencias en el Centro de Transformación o en el Distribuidor vinculados al mismo, ni recierres en las Líneas de 132 KV, resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que

puedan haber dado origen a daños en artefactos.

Que por otro lado le informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA4482 no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el CJ12 Distribuidor AV. Bolivia. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio a su cargo, pudiendo el daño estar relacionado con otros causales ajenos 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: 13129/25, manifestando que el usuario en su disconformidad, rectificó la fecha de la supuesta incidencia surgida entre las 23:30 horas de día 28/11/2024 y las 00:20 horas del día 29/11/2024, y como consecuencia se procedió a efectuar un re-análisis del reclamo con el nuevo dato aportado.

Que de tal modo, informan que realizaron una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en las fechas y horarios indicados, se pudo verificar un corte de energía registrado entre las 23:16 horas del día 28/11/2024 y las 00:05 horas del día 29/11/2024, que fuera producto de fallas en el ·ámbito de operación y maniobras de las líneas de Alta Tensión de Transnoa, el cual afecta aguas abajo el servicio que presta esta Distribuidora.

Que por otro lado manifiestan, 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.

Que se agrega que 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 en relación con la incidencia ocurrida el 28 de noviembre de 2024, se constató que a las 23:00 horas se produjo un corte que afectó diversas líneas de alta tensión operadas por TRANSNOA. Este servicio fue restablecido a las 00:05 horas del 29 de noviembre.

Que cabe destacar que TRANSNOA es la encargada del transporte de energía eléctrica en la región noroeste del país, utilizando redes e instalaciones de alta tensión. Esta empresa se encarga de entregar el suministro a EDESA S.A. en las diferentes Estaciones Transformadoras, donde la energía es convertida de alta a media tensión para su posterior distribución en toda la provincia de Salta mediante redes e instalaciones de media y baja tensión.

Que aclarado lo precedente la Gerencia se remite al reclamo en cuestión, donde cabe mencionar que efectivamente se han registrado denuncias por daños relacionadas con el distribuidor CJ12, Distribuidor AV. Bolívar.

Que no obstante, y a pesar de lo indicado anteriormente, el usuario no presentó documentación que respalde el daño reclamado ni que establezca una posible relación con el servicio brindado por la Distribuidora, a pesar de haber sido debidamente notificada por la prestadora acerca de esta falta.

Que en conclusión, se 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 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 se observa que el reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico en el cual se describan los daños ocasionados ni las causas de los mismos. 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 el usuario, **Sr. ALEJANDRO OSCAR GUERRERO**, con domicilio sito en Manzana 471 D - Casa N° 20 - B° El Huayco - 400 Viviendas, correspondiente al **NIS 5283077** quien reclama que el día 29/11/2024 a las 23:30hs aprox. Se dañó de su Heladera WHIRLPOOL y Ventilador de techo.

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 el usuario, **Sr. ALEJANDRO OSCAR GUERRERO**, con domicilio sito en Manzana 471 D - Casa N° 20 - B° El Huayco - 400 Viviendas, correspondiente al **NIS 5283077** tramitado bajo expediente Ente Regulador **Nº 267-64590** / **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° 992 - 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