RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 65176 / 2025 caratulado: "CÓRDOBA, SOLEDAD VANESA / 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° 838441 efectuado en fecha 12/02/2025 ante EDESA S.A. por el **Sra. SOLEDAD VANESA CÓRDOBA**, con domicilio sito en calle Manzana 46 9 - B° Abdala – Rosario de la Frontera - Salta, correspondiente al **NIS 5079807** quien reclama que el día 31/01/2025 a horas 09:30 aproximadamente se produjo una suba y baja de tensión ,y se quemó una heladera marca Eslabón de Lujo modelo ER034 el cual hizo que se quemara un motor ENBRACO FL8HX de dicha heladera.

Que denuncia su mail como vanesasoledadcordoba82@gmail.com

Que en fecha, 04 de marzo de 2025, a través de nota DSC 1827/2025 la Distribuidora comunica a la usuaria SOLEDAD VANESA CORDOBA que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0101, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del RF21 Distribuidor Metan.

Que en la fecha indicada se registra un reclamo telefónico Nº 2307799 ingresado a las 09:53 horas. Motivo; baja tensión, cerrándose el mismo a las 10:45 horas.

Que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado se produjo un corte de energía, registrado como caso Nº 285891 entre las 08:21 y las 10:45 horas. Se normaliza fusible de Media Tensión, fase "S". Los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas

y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que en ese sentido se informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0101, no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios alimentados por RF21 Distribuidor Metan. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por lo expuesto se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado 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 a en fecha 05/03/25 se agrega la disconformidad de la usuaria.

Que en fecha, 11 de marzo de 2025, mediante nota DSCE 363/2025 EDESA remite las actuaciones al ENRESP para informar que la usuaria reclamó que el día 31/01/2025, a las 09:30 horas aproximadamente, 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 MA0101, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor RF21 Metán.

Que en la fecha y horario indicado por la usuaria se registra un reclamo telefónico Nº 2307799 ingresado a las 09:53 horas, con motivo de baja tensión.

Que vinculado a este reclamo surge el caso Nº 285891, donde se constató un corte de energía entre las 08:21 y las 10:45 horas. Se normaliza Fusible de Media Tensión, fase “S”. Los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Y al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que en respaldo a lo manifestado, se informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0101, no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor RF21 Metán, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a **otros 506 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 N° 791/15).

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 la documentación aportada por el usuario en carácter de informe técnico y/o presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resol. ENRESP N° 1200/23.

Que además, se pudo detectar que dicha documentación fue emitida por una entidad que presta servicio en Refrigeración del Automotor; por tal motivo, se niega a todo efecto la autenticidad y veracidad del contenido de la misma.

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 establecido 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 12/03/25 se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que en fecha 12/03/25 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, manifestando que el día 31/01/2025 a horas 09:30 aproximadamente, resultó dañada una heladera Eslabón de Lujo modelo ER034 de su propiedad.

Que en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 1827/2025, informando al Usuario que su suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de transformación MA0101, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del Distribuidor RF21 Metán.

Que seguidamente le comunicó que en la fecha denunciada se registró en su Call Center el reclamo telefónico N° 2307799 ingresado a las 09:53 horas, con motivo baja tensión. Cerrándose el mismo a las 10:45 horas.

Que continúa informándole que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado se produjo un corte de energía, registrado como caso Nº 285891 entre las 08:21 y las 10:45 horas. Se normaliza Fusible de Media Tensión, fase “S”.

Que asimismo informa que los fusibles de baja tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que continúa informándole que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0101 no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor RF21 Metan. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA S.A.

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 363/2025,

repitiendo en la misma los conceptos ya informados al Usuario.

Que dicho esto, agrega la Gerencia, que procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al Usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, se constató en las bases de datos que en la fecha y hora especificadas en el reclamo se produjo la incidencia N° 285891 mencionada por EDESA S.A.

Que sobre el particular cabe destacar, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que las incidencias analizadas no generaron otros reclamos por daños de parte de los 503 usuarios servidos desde el CT, ni del distribuidor de media tensión.

Que por último cabe resaltar, tal y como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante no adjuntó a sus presentaciones un presupuesto valido donde especifique la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que 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.

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 la usuaria **Sra. SOLEDAD VANESA CÓRDOBA**, con domicilio sito en calle Manzana 46 9 - B° Abdala – Rosario de la Frontera - Salta, correspondiente al **NIS 5079807** tramitada bajo **Expediente Ente Regulador N° 267-65176/2024**, 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° 990 - 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