RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-63746/2024, caratulado: “Baigorria, Eduardo Rodolfo. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefacto”; el Acta de Directorio Nº 22 /2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 727728, efectuado el día 09/09/2024 ante EDESA S.A., por el Sr. Eduardo Rodolfo Baigorria, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en electrónico en correo rodolfobaigorria@gmail.com, quien manifiesta que el día 03/09/2024 aproximadamente a hs. 11:00, se dañó un (1) tv smart de 43” marca PHILIPS, modelo 43PF5813/77.

Que rola declaración jurada suscripta por el usuario y posteriormente, la Distribuidora remite nota al usuario, en idéntica fecha a la interposición del reclamo, solicitando la presentación de un 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

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa en respuesta al reclamo impetrado por la reclamante, responde mediante nota DSC: Nº 9417/2024 de fecha 17/09/2024, rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran incidencias en la fecha y horario declarados, ni otros reclamos por daños de artefactos en suministros abastecidos por las mismas instalaciones que las del reclamante. Finaliza su comunicación informando al usuario respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que en virtud de dicha nota, el usuario presenta su Disconformidad (fs. 10), donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento de los daños denunciados. Agrega que los operarios de EDESA cortaron la luz de su domicilio sin previo aviso, alegano cambio de

medidor por uno digital, provocándole el daño a su televisor.

Que mediante notas DSCE: N°1344/2024 fecha 21/09/2024, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dada al usuario en su nota DSC 9417/2024.

Que EDESA S.A menciona., que no fueron completados por parte del usuario, los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados el día que se le tomo el reclamo, reiterado el día 09/09/24, 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. Esto según lo establecido en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, Resolución ENRESP Nº 1200/2023. Por tal motivo 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). Ante estas consideraciones, entendemos que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que continúa la Distribuidora su respuesta diciendo que, debido a la obligación de constatación impuesta a las prestadoras, requiere el previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos establecidos en los Arts. 3.1 - 5.3, no se procedió a realizar la verificación de los artefactos establecida en la Resolución ENRESP M°1200/23 art. 5.1 atento a que cesó 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 Nº714/15).

Que por todo lo expresado, EDESA S.A. concluye 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 15/10/2024n el usuario se presenta ante las oficinas del ENRESP, informe técnico del artefacto reclamado, seguidamente se corre traslado a la Distribuidora para que tome conociendo del mismo

Que entrando en el análisis de caso, la gerencia jurídica considera relevante y vinculante, se expida la gerencia eléctrica sobre las manifestaciones vertidas en nota DSCE N°1344/24.

Que seguidamente toma nuevamente intervención la Gerencia de Energía Eléctrica indicando que, en atención a lo solicitado, se ha analizado la información proporcionada por EDESA S.A. en su nota DSCE 1344/24, específicamente en el apartado que menciona: “En el marco de la campaña para cambios de medidores inteligentes de telemedición, el 03/09/2024 se realizó el cambio de medidor conforme a la tarea programada N°77131900, quedando el suministro normal”. Respecto a lo señalado por la distribuidora, es importante destacar que un apagón repentino puede afectar negativamente al sistema operativo y provocar daños en componentes internos como la tarjeta gráfica. Si bien estos cortes generalmente no impactan directamente al Blacklight (retroiluminación), sí pueden contribuir al desgaste general del sistema. Adicionalmente, tras restablecerse el suministro eléctrico después de un corte, es posible que ocurran picos de voltaje que podrían dañar los circuitos encargados del control del Blacklight. La presencia frecuente y recurrente de cortes en el suministro eléctrico podría llevar a un desgaste prematuro del hardware con el tiempo.

Que así las cosas, teniendo cuenta lo mencionado precedentemente debe tenerse por probada la relación causa - efecto entre el servicio de energía eléctrica a cargo de EDESA SA. y los daños reclamados, correspondiendo su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el Artículo 3º inciso e) del Régimen de Suministro

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 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."*

Que, por otra parte, 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**) establece en el ***art. 3º.*** *REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS.* ***3.1****. El Usuario deberá: a) Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días posteriores a ello. En el caso de reclamos por facturación dicho plazo, se computará desde la fecha de vencimiento de la factura objetada. b) Ante la imposibilidad del Usuario titular del servicio de formular un reclamo, el mismo podrá ser realizado por cualquier persona que acredite debidamente la representación invocada o un interés personal. c) Acompañar copia de la última factura o proporcionar el número de identificación de suministro (NIS) o de Usuario, según el caso, u otros datos que permitan identificar al titular del servicio sobre el que se reclama y a quien reclama. d) El reclamante, deberá constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto. En el supuesto de omisión de lo dispuesto, se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio de que se trate. e) Expresar clara y detalladamente él o los motivos del reclamo y sus pretensiones. f) Acompañar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.* ***3.2.*** *En el caso que el reclamo se efectuare en forma personal, la PRESTADORA deberá informar al usuario que en el término de cinco (05) días deberá acompañar los documentos probatorios que se encontraren en su poder, cuando no hayan sido presentados y ellos*

resulten indispensables para la resolución del problema.

Que por su parte el **art. 5º.** RECLAMOS POR DAÑOS **5.1.** de la Resolución ENRESP Nº 1200/23, establece: *"En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (diez) días de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA: a) Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la Prestadora*. […] d) *La obligación de constatación impuesta a las Prestadoras en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del Usuarios de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3".*

Que a su turno, el **art 5.3**. Establece: *"Además de los requisitos del artículo 3.1, 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, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad interpuesta, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de (1) un tv smart de 43" marca PHILIPS, modelo 43PF5813/77, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo, con más los intereses devengados hasta la fecha del efectivo pago, los que deberán ser

calculados con la tasa activa del Banco Nación.

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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Eduardo Rodolfo Baigorria, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63746/2024 por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÌCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A, que en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente proceda a la reparación y/o reposición de un (1) tv smart de 43” marca PHILIPS, modelo 43PF5813/77, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 848 - 2025	26/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 26/05/2025