RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-65589/2025 caratulado: "SÁNCHEZ PAEZ LUZ MARINA. RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio N° 35/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada el 07/02/2025, ante EDESA S.A. por la Sra. Luz Marina Sánchez Paez, en adelante usuaria o reclamante, constituyendo domicilio en Sarmiento N° 704, de esta localidad, prov. de Salta, y correo electrónico en jessalfons@gmail.com, correspondiente al NIS 5285490, quien expresa lo siguiente: *" ... Por el corte de luz ocurrido a horas 23:28 hasta horas 23:24 del día Jueves 6 de Febrero presento daños en mis artefactos eléctricos. Mi televisor tiene distorsionada la imagen, se ve borrosa y tiembla; además que pasado de 30 a 40 minutos se apaga. La computadora, en cambio, no prende más. En el momento del corte emitió un pitido y tiene un leve olor a quemado aunque físicamente no lo está. He intentado comprar otro cargador hoy mismo pero los vendedores me han recomendado no hacerlo.*

Televisor: Marca: Samsung Modelo : LN32D550K7G Código de Modelo : LN32D550K7GCFV 220-240V - 50/60Hz 110W Número de versión : SQ04 Número de serie : 276838PC502573H

Computadora: Marca: Asus MB Ver.: X55A Check Number: 3081 E4N085000755148 X55A - SX137H MFD: 2014-04 12M" (fs. 01/02).

Que a fs. 03 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, remitió correo electrónico el 11/02/2025, a la usuaria informándole que se advierte un faltante en la presentación de la siguiente documentación: 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 brindad por la Distribuidora (Art. 5.3 c de la Resolución 1200/23 del ENRESP.

Que el 18 de febrero del corriente año, la reclamante atento al correo enviado por EDESA, informa que el servicio técnico tiene demoras internas para el informe que solicitó. Por tal situación solicita tiempo adicional para cumplimentar con los datos técnicos solicitados.

Que a fs. 04/05, en respuesta al reclamo realizado por la usuaria, la Distribuidora responde mediante nota DSC Nº 1696/2025 del 19/02/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 06, indicando que el 06/02/2025, entra las 23:24 a 23:28 horas, se dañaron los artefactos declarados.

Que en primer lugar le informa a la usuaria que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN0083, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor VM17 Maternidad.

Que continúa su respuesta la Prestadora, señalando que en la fecha y horario indicado por la usuaria, no se registraron reclamos en su Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía u otras anormalidades eléctricas.

Que asimismo, la Distribuidora informa que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y horario indicado por la usuaria se originó un corte de energía identificado como Caso N° 286431. Dicha actuación se registró a las 23.28 horas cerrándose a las 00.45 horas del día 07/02/2025. En esta ocasión se produjo un Desenganche Automático del Interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma.

Que informa además que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN0083 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor VM17 Maternidad. Esto es un indicador más de que en dicha

fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por lo arriba expresado EDESA considera que se trató de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA, por lo que consideró 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 finaliza su comunicación informando a la usuaria 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 respuesta a la nota remitida por EDESA, la usuaria envía a fs. 06, el 28/02/2025 mediante correo electrónico su disconformidad por considerarla improcedente y lesiva a sus derechos como usuaria del servicio eléctrico.

Que párrafo aparte continúa con su nota la reclamante, y expresa que presenta toda la información nuevamente, incluidos los informes técnicos de los aparatos afectados, siendo estos adeudados anteriormente.

Que finaliza su disconformidad manifestando lo siguiente *“En apelación a su respuesta (5285490 1696 2025) enfatizo 1) que los cortes de luz fueron seguidos e inestables, lo cual causó una sobretensión que dañó mis equipos, 2) El hecho de que tanto mi computadora como mi televisor sufrieran daños el mismo día y hora refuerza la idea de que la causa fue un problema en el suministro eléctrico y no un evento aislado en cada aparato; Y 3) Los informes referidos son sustancialmente contundentes. Por lo tanto, concluyo que de acuerdo con el Artículo 5.4 del 'Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica' (Resolución ENRESP 1200/23), una vez acreditado el daño y la existencia de la incidencia denunciada, se presume la responsabilidad de la PRESTADORA, salvo prueba en contrario de esta. En mi caso, he denunciado y acreditado los daños sufridos en mis artefactos*

(televisor y computadora) como consecuencia directa de los cortes de luz ocurridos el 6 de febrero de 2025". Adjunta documentación a fs. 08 y 09.

Que a fs. 12 la Distribuidora remite a la usuaria Nota DSC 2143/25 del 11 de marzo de 2025, con acuse de recepción en idéntica fecha obrante a fs. 10, informándole que enviaran su técnico Mauricio Gil con la orden de trabajo Nº 145/25 para la revisión de 1 (un) Tv marca SAMSUNG modelo LN32D550K7G y 1 (una) Computadora marca ASUS y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto. Esto no implica reconocimiento por parte de EDESA, es en cumplimiento del artículo 5.1. a) de la resolución 1200/23. En caso de ser atribuido el daño al servicio prestado por la Distribuidora, procederán conforme a lo estipulado en el Régimen de Suministro en su Art 3°Derechos del Titular, inc e) Resarcimiento por Daños.

Que finaliza la misiva manifestando que en caso de haber reparado los artefactos con anterioridad a esta nota, le solicitan a la usuaria que presente la factura original correspondiente que acredite tal situación para proceder a su verificación y de corresponder a su posterior reintegro.

Que a fs. 13 a 20 obran informes técnicos realizados por el Ingeniero Electrónico Mauricio Gil. Y a fs. 20/21 rolan actas de recepción de los artefactos denunciados.

Que el 25 de marzo de 2025, rola nota DSC 2800/2025 a la usuaria, por lo que la Distribuidora procede a cumplir en informar que el reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado de conformidad con lo normado por el Reglamento Procedimental.

Que conforme a la respuesta emitida mediante nota DSC 2143/25, la distribuidora procedió a informarle que se daría tratamiento al reclamo; en la misma se comunicó que enviarían al servicio técnico del Ing. técnico Mauricio Gil, con la Orden del Trabajo N° 145/25, para la revisión de: "una (1) Notebook ASUS, Modelo: X55A, Serie: E44N0B5000755148 y un (1) TV marca SAMSUNG modelo LN32D550K7G", y de corresponder realizar la reparación o reconocimiento de dicho artefacto, tal como se establece en el Art. 5 de la Resol. ENRESP 1200/23.

Que la Distribuidora expresa *“El Servicio Técnico, realizó el diagnóstico estipulado de los artefactos mencionados, y nos comunicó las siguientes novedades:*

A) Por la Notebook ASUS: “… se verifica que se estaba usando con un cargador genérico de 20V, tensión superior a la de funcionamiento de la notebook que es de 19V. Esto puede haber ocasionado el daño en los mosfets de entrada de tensión en la placa madre, se adjuntan fotos del daño de placa madre. El interior de la notebook tiene restos de heces de cucaracha en la placa madre que dañan las pistas de esta, también cucarachas en el interior de la bisagra derecha. El disco de estado sólido instalado esta manipulado, fue abierto y pegado con pegamento y no funciona. Ninguno de los daños encontrados corresponde a daños por sobretensión de entrada de 220V. No corresponde reparación ni reposición por parte de EDESA”.

B) Por el TV SAMSUNG: “… presenta la fuente de alimentación y placa main sin daños por sobretensión. El televisor enciende, pero no muestra imagen en pantalla, el backlight enciende. Se probó placa madre con TV160 y funciona correctamente. Posible daño en placa TCOM o Pantalla del TV, dichas fallas no corresponden a un evento por sobretensión de 220V. No corresponde reparación ni reposición por parte de EDESA”.

Que por tales motivos, dichos daños son totalmente ajenos a la Distribuidora, ya que no existe relación causal entre lo constatado y la prestación de EDESA, por lo tanto no corresponde su reparación.

Que párrafo aparte, y ante el estado de cosas descripto, no resulta factible la reparación de los artefactos reclamados. En punto a ello, rechazan el pedido resarcitorio por la reparación y/o reposición del artefacto en cuestión en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión.

Que por último le informa a la usuaria que puede presentar Disconformidad y los plazos en que debe hacerla.

Que en respuesta, la usuaria adjunta su nota a fs. 30/32, del 14/04/2025, de disconformidad a la nota DSC 2800/2025. Hace mención a los

informes presentados por su parte y hace observaciones respecto de lo manifestado por el informe técnico presentado por EDESA. Reiterando los hechos ocurridos el 06/02/2025 y ya denunciados en el reclamo inicial por lo que *“Reitero la coincidencia temporal entre el estado de funcionamiento de ambos dispositivos y los cortes de luz. Esta simultaneidad refuerza la probabilidad de una causa común ligada a la inestabilidad del suministro eléctrico...”.*

Que por último solicita se reconsidere la postura de EDESA y se disponga la reparación y/o reposición de los artefactos dañados, conforme a lo establecido en el Reglamento Procedimental.

Que mediante nota DSCE Nº 579/2025, obrante a fs. 34/35, del 23/04/2025, EDESA S.A., remite a este Organismo todo lo actuado, reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dadas a la usuaria.

Que EDESA S.A. informa las novedades de los diagnósticos realizados a cargo del Ing. Mauricio Gil, según lo ya expresado ut supra (Nota DSC 2800/2025 fs. 25/26). Motivo por el cual, establece que dichos daños son totalmente ajeno a la Distribuidora, ya que no existe relación causal entre el daño constatado y la prestación de EDESA, por lo que manifiesta que no corresponde la reparación ni reposición.

Que menciona la Distribuidora que los presuntos daños que presentan los artefactos en cuestión, no fueron originados por una eventual anomalía en el suministro eléctrico. Situación que fue informada al usuario mediante Nota DSC 2800/2025 del 25/03/2025.

Que mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 387 – 2025 del 30/05/2025, rola informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, en primer lugar procedió a verificar que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que cabe mencionar que se verificó que la incidencia N° 290199 registrada entre las 10:51 y 12:25, donde se produjo un desenganche

automático del interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. Es importante considerar que los daños reclamados, podrían ser resultado de fallas transitorias de corta duración o de sobretensiones de maniobra producto de la conexión/desconexión de cargas inductivas significativas. Ya que es la misma prestadora la que reconoce la existencia de una incidencia, describiéndola como un "desenganche automático del interruptor del Distribuidor", aunque no se especifican las acciones concretas adoptadas al respecto.

Que la citada Gerencia detalla que respecto a los informes técnicos que obran en el expediente, cabe mencionar lo siguiente: En relación con el televisor, el informe presentado por el usuario indica que la falla en la pantalla se debe a una inestabilidad en el suministro eléctrico, lo cual habría afectado la placa TCOM. Esta misma falla también es reconocida por el servicio técnico de la Distribuidora, aunque dicho informe no la atribuye al suministro eléctrico. Es preciso señalar que una falla transitoria de corta duración en la red eléctrica podría ocasionar este tipo de daño.

Que continúa la Gerencia interviniente, en cuanto a la notebook, existe evidencia de que la falla podría estar relacionada con un uso inadecuado o con una reparación defectuosa, tal como como menciona Edesa en su informe. Por lo tanto, únicamente corresponde reconocer la reparación y/o reposición del televisor.

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 usuaria, 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 evitados 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 corridos 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 acreditar identidad con su número de documento y 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 y dirección de correo electrónico la cual en el caso de ser apartada será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal. 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/Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.* ***3.2.*** *En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas, la PRESTADORA deberá informar fehacientemente al USUARIO que en el término de cinco (05) días hábiles deberá adjuntar los documentos probatorios que dependan de su producción, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del caso".*

Que a su vez, continuando con lo normado por el Reglamento Procedimental, en 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 (veinte) días corridos 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 USUARIO 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 del evento causal del daño. 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 virtud de lo expresado, y con arreglo a las circunstancias de hecho y de derecho verificadas en este caso, corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Luz Marina Sánchez Paz, 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 un (1) televisor marca Samsung, modelo: LN32D550K7G, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo.

Que respecto una (1) Computadora notebook marca: Asus MB Ver.: X55A Check Number: 3081 E4N085000755148 X55A - SX137H MFD: 2014-04 12M, esta Gerencia considera que se debe **RECHAZAR**, atento al informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica, existe evidencia de que la falla podría estar relacionada con un uso inadecuado o con una reparación defectuosa, y no se encuentra relacionado al servicio prestado por EDESA S.A. (IF TEC 267 - GEE N° 387 – 2025).

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 1º: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad planteada por la usuaria Sra. Luz Marina Sánchez Paez, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-65589/2025; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) televisor marca Samsung, modelo: LN32D550K7G, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo al reintegro de los importes abonados por los mismos, con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: RECHAZAR: el reintegro de una (1) Computadora notebook marca: Asus MB Ver.: X55A Check Number: 3081 E4N085000755148 X55A - SX137H MFD: 2014-04 12M, por los motivos expuestos en los considerandos

de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 1337 - 2025	04/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 01/08/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/08/2025