RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65171/2025, caratulado: "BARRIONUEVO CÁCERES JOSEFINA GRACIELA- RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; Acta De Directorio Nº 35/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°836074 efectuado en fecha 24/01/2025 ante EDESA S.A por la Sra. Josefina Graciela Barrionuevo Cáceres en adelante usuaria o reclamante, con domicilio calle 20 de febrero N°858, Barrio Centro, Ciudad de Salta, domicilio electrónico josefnuevo@hotmail.com correspondiente al NIS 3085577, quien reclama que, el día 24/01/2025 entre las 09:00 a 09:30 am aproximadamente, se le daño un televisor marca SAMSUNG, modelo 55su700-uhd.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa y/o Concesionaria, le informa en fecha 24/01/2025 a la usuaria los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días hábiles de recepcionada la presente, para regularizar, ello conforme art. 3.2 de la Resolución ENRESP 1200/23.

Que seguidamente, EDESA S.A., remite nota DSC N° 1225/2025 en fecha 04/02/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado informando que informando que el que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0197 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Alimentador SN14 Pereyra Rozas. En la fecha 24/01/2024 se registra el reclamo telefónico Nº 2302743, ingresado a las 09:58 horas, con motivo: Oscilaciones En respuesta al mismo, se generó el Caso interno N° 25-061378.

Donde se verificó medidor dañado por descarga atmosférica; cerrándose el caso a las 10:23 horas.

Que continúa su respuesta, señalando que que los daños reclamados estén relacionados sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra. En ese sentido informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0197, no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del SN14 Alimentador Pereyra Rozas. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

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. Finaliza la misiva informándole al reclamante 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 acto seguido en fecha 28/02/2025 la usuaria mediante nota manifiesta su disconformidad ante la respuesta brindada por EDESA S.A. expresa que quedaron en constituirse en su domicilio y no lo hicieron. Manifiesta que el televisor se encontraba en garantía y lo llevo al servicio de SAMSUNG y solucionaron el problema, pero la Responsabilidad es de la Empresa.

Que en fecha 11/03/2025 EDESA S.A. remite nota DSCE 361/2025 con todos los antecedentes del expediente en tratamiento al ENRESP, reitera lo manifestado al usuario en su nota de respuesta, aclara que, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Alimentador SN14 Pereyra Rozas, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales

que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 109 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). 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 otros causales ajenos a EDESA.

Que sin perjuicio de lo mencionado, se advierte que los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos), es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra. Este evento es reconocido de forma expresa por la usuaria, quien manifiesto en el reclamo telefónico: “…después de un rayo que cayó muy cerca, varios artefactos eléctricos se dañaron por oscilación de tensión.”; quedando evidenciado que el supuesto daño reclamado fue originado por un acto de la naturaleza.

Que a lo declarado debe sumarse que, por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha 27/01/2025, 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 N° 1200/23. Por tal motivo consideramos 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 N° 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 no resulta menor señalar 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 finaliza la misiva EDESA S.A. considerando 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 entere el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP. Entrando en el análisis esta Gerencia 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 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 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 1200/23) en su art 5.3., establece: "*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 sobre estas bases resulta necesario destacar que, todo usuario reclamante, debe acreditar la existencia y cuantía de los daños que reclama a la Concesionaria y cuya reparación pretende y demás requisitos que se encuentran descriptos en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios. Tal es así que la usuaria no presentó ninguna documentación respaldatoria del daño informado, ni informe técnico, presupuesto, como así tampoco ningún documento que ampare que el artefacto dañado haya sido reparado por la Garantía mencionada, todo ello conforme surge de autos.

Que a más de lo expuesto en el caso de marras, considerando lo manifestado por la usuaria en su disconformidad la cual expreso que el televisor oportunamente reclamado en la presentación inicial se encontraba en garantía y la Empresa Samsung le soluciono el problema, corresponde **DECLARAR ABSTRACTA** el reclamo presentado por la reclamante Sra. Josefina Graciela Barrionuevo Cáceres por dicho artefacto.

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°: DECLARAR ABSTRACA la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Josefina Graciela Barrionuevo Cáceres por 1(un) televisor marca SAMSUNG, modelo 55su700-uhd, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-65171/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1342 - 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