Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00760/24

VISTO:

El expediente N° 267-61303/23 caratulado: "RET, SILVANA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA.S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio N° 26/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con la nota **DSCE N° 217/24**, de fecha 26 de Febrero de 2024 (fs.01/02) a través de la cual EDESA S.A. informa que los reclamos en la referencia fueron analizados, tramitados y sustanciados en tiempo y forma de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía". Seguidamente continúa el informe expresando que en primer lugar que comunica que en cumplimiento a lo establecido en el artículo 5.1 inciso a) de la Resolución ENRESP 1200/23, se asignó al técnico Diego Balestrini las órdenes de trabajos N° 789 y N° 790, para la revisión de los artefactos declarados. El Servicio técnico, realizó los diagnósticos estipulados, comunicando las siguientes novedades: **a) OT N° 789**: Un (1) TV de 25´´ (tubo), marca PHILIPS – Mod. 25PT5541/77. "Primer diagnóstico: enciende, se conecta a la corriente y hay señal de on. No hay imagen y se apaga nuevamente. Se siente olor a quemado. Falla probable: flyback agotado y todos los periféricos al mismo. Resistencias, capacitores, transistor vertical, etc. Fuente ok, ya que enciende y pasa del stand by. Se informa además que el TV tiene más de 20 años y que las fallas son dadas normalmente por cansancio de materiales y/o componentes agotados por tiempo. Por lo antes descripto no corresponde a EDESA S.A. reparar el artefacto."; b) **OT N° 789**: Un (1) TV ´32; marca LG – Mod. 32LA613B. "Primer diagnóstico: enciende, se conecta a la corriente y hay señal on. El TV enciende y se observa daño en la pantalla, se ve la mitad solamente y luego rayas y cambia a colores difuminados. Fuente de alimentación sin daño. Placa de video sin daño. La pantalla es lo que fallo, probablemente placa tcom y control de imagen. Aclaro que el TV tiene más 15 años de uso, es un modelo antiguo. Por lo antes descripto no corresponde a EDESA reparar el artefacto.

Que continúa el informe diciendo que es así que por los motivos expuestos, dichos daños son totalmente ajenos a la Distribuidora, ya que no existe relación causal entre los daños constatados y la prestación de EDESA S.A., por lo tanto no corresponde su reparación. En consecuencia queda evidenciado que los presuntos daños que presentan los artefactos en materia no fueron originados por una eventual anomalía en el suministro eléctrico. Sin perjuicio de lo manifestado, es dable señalar que el día 28/12/2023 mediante nota **DSC 12504/2023** remitida a la casilla de correo joyeria_ret@hotmail.com la usuaria fue formalmente que el reclamo en cuestión deviene improcedente, y que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su DISCONFORMIDAD.

Que menciona también el informe que resulta que recién en fecha 16702/2024 la Distribuidora recibió mediante mail la disconformidad. Frente a ello, se permite puntualizar que la vía administrativa es encuentra ya agotada, dado que la reclamante dejó perimir los plazos legales previstos en el art. 7° del Reglamento Procedimental, circunstancia de la cual se encontraba debidamente notificada. Ante el estado de cosas descripto, no resulta factible hacer lugar a los requerido por la usuaria, solicitando respetuosamente al ENRESP el rechazo del reclamo de referencia por EXTEMPORÁNEO "al no verificarse incumplimientos por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente" y al no "encontrarse acreditados los elementos necesarios para acreditar la responsabilidad de la Distribuidora frente al daño objeto del presente" (Resol. ENRESP N° 549/17) ello a los efectos de evitar incumplimientos que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daños (Resol. ENRESP N° 1200/23). Finalmente se destaca que el reclamo de la usuaria recibió un adecuado tratamiento reglamentario, todo en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose agotado, por exclusiva inacción de la usuaria. Se adjuntan: Reclamo N° 681638, Reclamo N° 681640, nota DSC N° 12504/24, mail con la nota DSC N°12504/24, mail de disconformidad, informe TV 25" e informe TV 32" LG.

Que de fs. 12 a 16 se incorpora informe de Gerencia Eléctrica.

Que adentrándose en el análisis de las presentes actuaciones corresponde adelantar que la disconformidad planteada debe ser rechazada en virtud de que la misma es presentada en forma extemporánea, excediendo no solo el plazo de 30 días previsto por la Resolución Ente N° 1200/23 sino también el previsto en la Ley de Defensa del Consumidor, atento a que la usuaria fue debidamente advertida

en el último párrafo de la respuesta brindada por la Concesionaria según surge de la nota DSC 217/24 (fs. 07/02) notificada en fecha 28/12/2023.

Que la usuaria se disconforma ante la Empresa el 16/02/24, trascurridos 33 (treinta y tres) días hábiles desde la respuesta dada por EDESA SA.

Que así, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el art. 7° del mencionado Reglamento Procedimental el cual reza: "...*En el mismo acto de notificación, se deberá informar al usuario el derecho de recurrir, en caso de disconformidad con la resolución adoptada, en un plazo de 30 (treinta) días y ante la misma Prestadora, la cual deberá remitir las actuaciones al ENRESP dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la misma*...", mientras que el art. 12° del mismo cuerpo normativo, reglamenta la forma de computar los plazos, asignándoles un carácter perentorio: "*A los fines del presente Reglamento los plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio.*".

Que en consonancia con lo anterior, el art. 31° de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor fija un plazo también perentorio cuando establece que: "...*Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido*".

Que de la normativa anteriormente trascripta, se desprende que transcurridos treinta días desde la notificación de la respuesta suministrada por parte de la Prestadora sin que el reclamante interponga su disconformidad, debe darse por desistido el reclamo.

Que vale recordar que la Doctrina tiene dicho que "Los términos son una veces preclusivos y otras no, en el sentido de que puede o no practicarse un acto después de su vencimiento. Los primeros no son perentorios; los segundos, sí. Por ello, los términos perentorios se denominan también fatales, pues necesariamente, una vez vencidos, extinguen el derecho...." (Diccionario Jurídico – Juan D. Ramírez Gronda – Edición 2.003).

Que en el caso que nos convoca, teniendo en cuenta que la Sra. Díaz Pantoja presentó su Disconformidad, a través de una nota fechada el día 28/07/17,

excediendo el plazo normativamente fijado para expresar su disconformidad, corresponde **DECLARARLA INADMISIBLE POR EXTEMPORÁNEA**.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, éste 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 INADMISIBLE POR EXTEMPORANEA la disconformidad planteada por usuaria la Sra. **SILVANA RET, titular del NIS 3088191, con** domicilio en calle Facundo de Zuviría 186 de esta ciudad tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-61303/2024. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS