Salta, 28 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00814/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 60350/23 caratulado: "ABRAHAM, GUILLERMO CLAUDIO s/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 29/24 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 656425, de fecha 01/08/2023, perteneciente al Usuario, Sr. ABRAHAM GUILLERMO CLAUDIO, titular del NIS Nº 5079323, con domicilio en calle Julio A. Roca Nº 361 – Rosario de la Frontera - Salta, a través del cual denuncia que el 24/07/2023, a hs. 09:00, se produce una baja de tensión que dañó una bomba centrífuga marca MARQUIS Mc P 170, de 1,5 Hp.

Que EDESA S.A. responde (fs.06) al reclamante en fecha 04/08/2023, mediante nota DSC 7270 informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA**0143**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **RF 11; Distribuidor Rosario Sur.**

Que continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada por el usuario se registra el reclamo telefónico **Nº 2060070**, ingresado a las 09:21 hs. con motivo de baja tensión. En respuesta a al mismo se generó el **Caso Nº 359010** mediante el cual los operarios de la Distribuidora se dirigieron al domicilio, donde verificaron Suministro Normal. El caso se cierra a las 10:37 horas. No obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, que no se registran incidencias ocurridas en esas fechas, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran re cierres en líneas de alta tensión de 132 kv en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías ó sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. En ese sentido se informa que en el ámbito de la red de baja tensión del Centro de Información **MA0143,** no se registran otros daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor

RF11 – Distribuidor Rosario Sur. Es esto un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Por lo que se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA S.A., pudiendo estar relacionados con otras causales ajenas a la Distribuidora. Por lo expuesto, manifiesta 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 entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Se hace notar que en cao de disconformidad con lo resuelto, tiene la un plazo de 30 (treinta) días para presentar la misma a través del siguiente correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar . Tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 días al ENRESP 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). Se hace saber además que deberá constituir domicilio y exponer las razones en que basa la disconformidad explicitando el acto y/o hecho frente al cual plantea su impugnación (Art. 9° del Reglamento Procedimental – Resolución ENRESP Nª 913/15.

Que a fs. 10 se agrega constancia del planteo de disconformidad por parte del usuario en fecha 01/11/2023.

Que mediante Nota **DSCE Nº 1035/2023,** con fecha 24/07/2023 EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el día 24/07/2023 a hs. 09:00 aproximadamente, se dañó el artefacto declarado. Dicho reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por esa distribuidora en tiempo y forma, de conformidad con lo normado, en ese entonces por el Reglamento Procedimental para tratamiento de Reclamos de Usuarios por anomalías en los Servicios de Distribución de Energía – Resol. ENRESP nº 913/15. El día 04/08/2023 remitida a la casilla del correo kalimestrador@arnet.com.ar el usuario fue formalmente notificado que el reclamo en cuestión deviene improcedente, ya que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su DISCONFORMIDAD. Resulta que recién en fecha 01/11/2023 el usuario interpuso mediante mail la disconformidad ante la Prestadora. Frente a ello se permiten puntualizar que la vía administrativa se encuentra agotada, dado que el reclamante dejó perimir los plazos legales previstos en el art. 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos –Res. ENRESP N°1200/23, circunstancia sobre la cual se encontraba debidamente notificado. Ante el estado de cosas descripto, no resulta factible hacer lugar a lo requerido por el reclamante, solicitando muy respetuosamente

al ENRESP el rechazo 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 Nº 549/17) ello a los efectos de evitar incumplimientos que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daños. Finalmente se destaca que el reclamo del usuario recibió un adecuado tratamiento reglamentario, todo esto en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose verificado su agotamiento, por inacción.

Que a fs. 12 vta se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica a los fines del informe técnico.

Que en la misma fs. 12 vta. Gerencia Eléctrica hace notar la extemporaneidad de la disconformidad y remite nuevamente las actuaciones para continuar con el tratamiento.

Que a su turno toma intervención la Gerencia Jurídica del ENRESP, entrando 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 Nº 913/15 sino también el previsto en la Ley de Defensa del Consumidor, atento a que el usuario fue debidamente advertido en el último párrafo de la respuesta brindada por la Concesionaria según surge de la nota DSC 7270 (fs. 06/07) notificado en fecha 04/08/2023.

Que tal es así que, el usuario se disconforma ante la respuesta remitida por la Empresa en fecha 01/11/2023 mediante el correo electrónico kalimestrador@arnet.com.ar conforme surge de fs. 10, habiendo trascurrido cincuenta y siete (57) días hábiles desde la respuesta dada por EDESA SA.

Que así, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el Art. 7º 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. 12º 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 unas 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 el Sr. Abraham Guillermo Claudio presentó su Disconformidad, en fecha 01/11/2023 mediante el correo electrónico kalimestrador@arnet.com.ar , habiendo trascurrido cincuenta y siete (57) días hábiles desde la respuesta dada por EDESA S.A. 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

00814/24

ARTÍCULO 1°: DECLARAR INADMISIBLE POR EXTEMPORANEA la disconformidad planteada por el usuario Sr. Abraham Guillermo Claudio, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60350/2023, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: 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