Salta, 09 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01087/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 62519/2024 caratulado: "SOSA LEANDRO RAFAEL s/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 37/24 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 696355 de fecha 08/02/2024, perteneciente al Usuario, Sr. Leonardo Rafael Sosa, en adelante usuario o reclamante titular del NIS 2022186, con domicilio en calle España N°1.023, B° Alberdi, Tartagal, domicilio electrónico isosa2237@gmail.com ,a través del cual denuncia que el 04/02/2024, entre las 15:00 y 16:00 horas se le dañó un aire acondicionado marca Marshall 2250 F.

Que EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa responde al reclamante en fecha 04/04/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado conforme surge de fs.08, mediante nota DSC 3247/2024 informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0008, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor Alimentador RO11. Señala que en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica. Asimismo, indica que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registraron incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados; destacando que "*(…) no se registran recierres 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 o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos (…)*".

Que continúa su misiva señalando que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0008 no se registran otros reclamos por daños

en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor Alimentador RO11. Entiende que ello es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por todo lo antes dicho, EDESA S.A. considera 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. Por último, instruye al usuario respecto del derecho de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta. (fs.05/06)

Que así las cosas, en fecha 18 de Junio de 2024, el usuario presenta su disconformidad en relación a la respuesta remitida por EDESA S.A. mediante nota DSC 3247/2024 de fecha 04/04/2024, expresa que, en el día y hora declarados hubieron dos bajones de luz y después se cortó la misma. Agrega que, luego de 40 minutos regresó la luz con mucha intensidad y no funciono el artefacto denunciado.

Que mediante Nota DSCE 831/2024, con fecha 27/06/2024 EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el día 04/02/2024 entre las 15:00 y 16:00 horas 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 N° 1200/2023. Agrega que, el día 04/04/2024 mediante nota DSC 3247/2024 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.

Que continúa expresando la Prestadora que, recién en fecha 18/06/2024 la Distribuidora recepcionó la Disconformidad que interpuso el usuario en contra de la respuesta emitida. 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 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 Nº1200/23 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 3247/2024 (fs. 05/06) notificado en fecha 04/04/2024 conforme surge de fs.7/8.

Que tal es así que, el usuario se disconforma ante la respuesta remitida por la Empresa en fecha 18 de junio de 2024 mediante el correo electrónico isosa2237@gmail.com conforme surge de fs. 08 habiendo trascurrido cincuenta y un (51) 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. 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 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. Leonardo Rafael Sosa presentó su Disconformidad en fecha 18/06/2024 mediante el correo electrónico isosa2237@gmail.com , habiendo trascurrido cincuenta y un (51) 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 sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 3247/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 08/02/2024 y respondido en fecha 04/04/2024, esto es cincuenta y seis (56) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador N° 1.200/23,** la cual establece *"... La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.".*

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador N° 1.200/23**), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11.1**: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las*

Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el artículo 9.5. del presente Reglamento". En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **351 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2022186** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

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 1º: DECLARAR INADMISIBLE POR EXTEMPORANEA la disconformidad planteada por el usuario Sr. Leonardo Rafael Sosa, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62519/2024, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario consistente en una multa de **351 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2022186** al momento de la notificación, 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 por el art. precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; 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. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA