Salta, 09 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 01088/24

El expediente Ente Regulador Nº 267-59225/2023, caratulado: "RÍOS, Carmen Soledad. 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 el reclamo Nº 464777 formulado ante EDESA SA en fecha 05/02/23 por la Sra. Carmen Soledad Ríos, con domicilio en Manzana D, Casa 6, Bº El Triángulo de la localidad de Pichanal y correo electrónico soledadrios046@gmail.com, quien persigue el reconocimiento de los daños sufridos el día 01/02/2023 aproximadamente a horas 13:15, en un Aire Acondicionado BGH de 4500 frigorías, debido a alteraciones en el servicio de energía eléctrica. (Fs. 01/02).

Que mediante correo electrónico de fecha 18/03/2023 (fs. 05, in fine) la Distribuidora informa a la usuaria que para poder continuar con el tratamiento del reclamo es necesario presentar un 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 posible relación con el servicio prestado por EDESA SA, ello de acuerdo a lo dispuesto por el art. 5.3 de la Res. ENRESP 913/15, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días para presentar dicha documentación.

Que vencido dicho plazo, en fecha 28/03/23, la Distribuidora responde a la usuaria (nota DSC 2530/23 – fs. 03/05- informando que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0418, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor PN21 Nuevo Pichanal. Asimismo le comunica que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónica de la Empresa relacionados con problemas en el suministro que abastece al NIS 5066058

Que a renglón seguido, la Distribuidora informa que tras la verificación en el Sistema Informático de Incidencias surge que en la fecha informada por la reclamante, no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en

instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor que alimentan al NIS en cuestión y que tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV por lo que concluye que no es factible acceder al reconocimiento de los daños reclamados debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto factor de atribución.

Que la Prestadora finaliza su misiva considerando que el reclamo de la usuaria no guarda relación con el servicio que presta y concluye informando sobre la posibilidad de interponer Disconformidad con la resolución adoptada por EDESA SA en el plazo de 30 (treinta) días.

Que el 16/05/2023, la Sra. Ríos insiste en su reclamo dejando asentado su malestar ante la falta de solución al reclamo 464777 a fs. 48 del Libro de Quejas de la Oficina de la empresa en Pichanal (fs. 08/09).

Que atento a ello, mediante nota DSC 5231/23, EDESA SA responde a la usuaria que el reclamo 464777 fue respondido al correo electrónico soledadrios046@gmail.com, mediante nota DSC 2530/23.

Que continua su respuesta refiriéndose a los cortes de energía descriptos por la usuaria, aclarándole que *"...el servicio de energía eléctrica reviste la calidad de una prestación con naturaleza interrumpible, admitiéndose su discontinuidad en determinados supuestos, verbigracia por la actuación de las protecciones de norma de nuestras instalaciones, por cortes programados para realización de tareas de mantenimiento, por cortes imprevistos debidos a exigencias del Sistema Argentino de Interconexión S.A.D.I., por suspensiones motivadas en tareas de mantenimiento correctivo o por cualquier otro hecho que obste a la normal distribución de energía."*, razón por la cual le advierte que todo particular que necesite un suministro continúo e ininterrumpido de energía en su domicilio, tiene que arbitrar los recaudos pertinentes a los efectos de evitar una contingencia en la prestación del servicio eléctrico.

Que por otro lado, la Distribuidora considera importante recordar a la usuaria que al momento de percibir alguna falla en el suministro o en las condiciones del pilar, se comunique a los distintos medios, que la empresa pone a su disposición a fin de que se gestione la visita de un móvil con personal técnico, al domicilio para verificar "in situ" el inconveniente y darle una solución.

Que en fecha 8/06/2023, la usuaria manifiesta su disconformidad, insistiendo en la mala calidad del servicio de energía eléctrica en Pichanal. (Fs. 13)

Que mediante nota DSCE Nº569/23, la Empresa remite toda la información correspondiente a los antecedentes del reclamo, reitera los argumentos previamente vertidos en sus comunicaciones a la usuaria y advierte que la disconformidad interpuesta debe ser tenida por extemporánea habida cuenta que fue presentada transcurridos más de treinta días de recibida la nota DSC Nº 2530/23.

Que así las cosas, de la documentación obrante en autos surge lo siguiente:

- En fecha 05/02/23, la usuaria interpone el reclamo Nº 464777 (fs. 01/02).
- En fecha 18/03/23 EDESA SA informa la falta de presentación de la documentación técnica requerida relacionada con el reclamo en análisis. (Fs. 05).
- En fecha 28/03/23, EDESA SA informa a la usuaria la no procedencia del reclamo.
- En fecha 16/05/23 la reclamante insiste en su reclamo (fs. 08/09)
- En fecha 08/06/23 la reclamante manifiesta su Disconformidad. (Fs. 13)

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 Nº 913/15 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 Nº 2530/23, notificada en fecha 28/03/23.

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 Nº 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. Llorente presentó su Disconformidad, a través de un correo electrónico de fecha 03/06/22, esto es cuarenta y seis (46) días después de recibida la respuesta por parte de la Distribuidora, excediendo el plazo normativamente fijado para expresar su disconformidad, corresponde **DECLARARLA INADMISIBLE POR EXTEMPORÁNEA**.

Que sin perjuicio de lo anterior, y al solo efecto de llevar tranquilidad a la usuaria, respecto de la posible relación entre el servicio prestado por la Distribuidora y el daño cuyo reconocimiento reclama, corresponde trascribir el informe técnico emitido por la Gerencia eléctrica de este Organismo, la cual, luego de analizar las actuaciones concluye lo siguiente: *"...esta Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al Usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Asimismo, cabe destacar que se constató en las bases de datos de esta Gerencia que, tanto en la fecha y hora especificada en el reclamo, no se tiene información acerca de incidencias ocurridas en las instalaciones que alimentan el suministro de la reclamante. Sobre el particular cabe destacar, no como prueba contundente sino como un elemento indicativo a tener en cuenta, que no se generaron otros reclamos por daños de*

parte de los 334 usuarios servidos desde el CT. Cabe resaltar, tal y como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante no adjuntó a sus presentaciones una factura, presupuesto o documento donde especifica la relación entre el daño reclamado y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. (Lo subrayado nos pertenece).

En conclusión, consideramos que ***no se encuentra probada la necesaria relación causa - efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por el usuario****, por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo."* (Lo destacado nos pertenece).

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 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 la Sra. Carmen Soledad Ríos, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59225/23, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: 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