Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00923/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-59412/2023 caratulado: "CAMACHO CLAUDIA MERCEDES / MECLE CAMILA / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. - DAÑOS DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 31/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que este Organismo, en fecha 14 de Diciembre de 2023, dictó la Resolución Ente Regulador Nº 1723/2023, la que en su parte resolutiva dispone: ***"ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR*** *a la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. Claudia Mercedes Camacho, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59412/23; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.* ***ARTÍCULO 2º: ORDENAR*** *a la Distribuidora EDESA S.A. que proceda a la reparación y/o reposición de una notebook marca BGH modelo A1100 DDR3 4G 1Tb (conforme Declaración Jurada de Daños a fs. 3), en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya la hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro del importe abonado por la misma; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.*

ARTÍCULO 3º: ORDENAR *a la Distribuidora, que en el término de tres (3) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 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 4º: NOTIFICAR****, Registrar y oportunamente Archivar".*

Que al ser notificada EDESA S.A. en fecha 4/1/24 de la mencionada Resolución, interpone Recurso de Aclaratoria en fecha 10/1/24 –el cual luce agregado a fs. 36/41- solicitando en primer lugar que se tenga por interpuesto en tiempo y forma Recurso de Aclaratoria en contra de la Resolución ENRESP N° 1723/2023.

Que la Distribuidora manifiesta que las sanciones impuestas mediante los arts. 2° y 3° requieren una aclaración, a partir de los siguientes argumentos, que cita: *"(…) la inconducta de la empresa consistente en incumplir la obligación legal a su cargo, -cotejando el reclamo presentado y omitiendo exigir luego al usuario que complete dicho reclamo con el requisito faltante del caso, a través de una nueva comunicación fehaciente- (…) Que como se advierte , en este caso bajo análisis, se verifica que EDESA omitió darle al reclamante el mismo tratamiento legal que le fuera dispensado a otros usuarios en idéntica situación fáctica y legal conforme a Derecho (…)".*

Que la Prestadora entiende que el reclamo en cuestión no sería un supuesto en el que faltó presentación de documentación al inicio del trámite, sino que por el contrario fue generado con todos los requisitos exigidos por el art. 5.3. del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (aludiendo a Res. ENRESP N° 1200/23, la que vale decir, no se encontraba vigente al momento de dar tratamiento al reclamo de la referencia). Así las cosas, sostiene que no existió necesidad de realizar la intimación por faltantes, ni presuponer insuficiencia en la información requerida.

Que a continuación, la Distribuidora enumera la documentación aportada al reclamo N° 651867, a saber: *1) Número de suministro (NIS); 2) Identificó fechas y horas de las supuestas incidencias (Art. 5.3 Inc. a) Señalar fecha y hora aproximada del evento causal del daño); 3) Aportó marca y modelo de los artefactos afectados (Art. 5.3 inc. b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada), y; 4) Presupuesto / Informe Técnico que acompañó el usuario cuando generó el reclamo de fecha 06/06/2023 (Art. 5.3 inc. 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).*

Que en consecuencia, sostiene que procedió a analizar, tramitar y sustanciar el reclamo, teniendo particularmente en cuenta el informe técnico presentado, a partir del cual EDESA determinó que el daño reclamado pudo estar relacionado con otras causales ajenas a la empresa, *"(…) todo ello en concordancia*

con el informe técnico presentado donde no se describe los motivos a la posible causa del daño (...)".

Que frente a ello, EDESA S.A. solicita se aclare cuáles serían los requisitos que la Distribuidora habría incumplido.

Que entrando en el análisis del presente pedido de Aclaratoria, corresponde tener presente lo normado en el artículo 176 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Salta Nº 5.348, que establece: *"...procede pedir aclaratoria de los actos impugnables, a fin de que sean corregidos errores materiales, subsanadas omisiones o aclarados conceptos oscuros, siempre que ello no importe una modificación esencial."*

Que teniendo en cuenta la redacción de la Resolución recurrida, no surge de la misma la existencia de **errores materiales, omisiones o conceptos oscuros**, razón por la cual no se verifica la configuración de ninguno de los supuestos que habilitan la procedencia del recurso intentado. En igual sentido se expide la Doctrina Nacional: *"Cuando un acto administrativo...provoca una imprecisión, oscuridad o contradicción sustancial, el ordenamiento positivo atribuye la potestad de peticionar la aclaratoria del respectivo acto"* (Juan Carlos Cassagne, Derecho Administrativo. Tomo II, Sección 6ª, Pagina 408/410, Ed. Abeledo - Perrot).

Que la doctrina calificada tiene dicho, que *"el error material consiste en un desacuerdo entre el concepto de la sentencia y su expresión documental. Es decir, es un error que no es conceptual ni intelectual; alude a la expresión escrita del discurrir del juez y no a la manera de discurrir"* (SENTIS MELENDO, "Aclaratoria de sentencia", t. I, p. 284, Enciclopedia Jurídica Omeba). Respecto de *"la oscuridad o claridad de un concepto, es cuestión puramente idiomática, que no debe ser confundida con la equivocación. Se trata de una imprecisión terminológica que dificulta o imposibilita la inteligencia de lo decidido* (SENTIS MELENDO, loc. cit., p. cit.: PALACIO, "Derecho procesal civil", t. V). Lo subrayado es nuestro.

Que en igual sentido también se ha dicho, que un pronunciamiento omite cuestiones cuando guarda silencio acerca de pretensiones u oposiciones deducidas en el pleito; bien entendido que las omisiones que acá interesan son aquéllas producto del descuido o inadvertencia del sentenciante, situación diversa a

la que se presenta en la hipótesis en que el tratamiento de una cuestión previa excluye la consideración de otras que se encuentran subordinadas. En este caso, cualquiera fuere el acierto de la exclusión, no media, propiamente, omisión susceptible de aclaratoria (SENTIS MELENDO, loc. cit., p. cit.: PALACIO, "Derecho procesal civil", t. V).

Que cabe hacer una salvedad, respecto a la manifestación de la Distribuidora en cuanto a que *"(...) el reclamo en cuestión fue generado con todos los requisitos exigidos por el Art. 5.3, inc. c) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resol. Nº 1200/23, sin tener la necesidad de intimar al usuario por faltantes, o de presuponer insuficiencia en la información requerida (...)".* Respecto a ello la Prestadora no debe olvidarse que pesa la obligación de suministrar información al consumidor en **forma cierta y detallada**.

Que en este caso particular, la Prestadora debió notificar a la usuaria de los requisitos faltantes de conformidad a lo normado en el art. 5.3 inc c) de la Res. ENRESP N° 913/15, dando así cabal cumplimiento a lo normado.

Que adviértase que a fojas 11 párrafo tercero, de la Nota DSCE 647/2023, se indica que la documentación aportada por la usuaria en carácter de informe técnico y/o presupuesto no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, *"(...) dado que de la misma no surgen detalles técnicos 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 – Resol. ENRESP N° 913/15 (...)".*

Que esa situación, justamente, debió motivar a la empresa a intimar a la usuaria, en la etapa primigenia del procedimiento, para que subsanara su reclamo, presentándolo en debida forma. Es que en efecto, de ese primer cotejo que debió efectuar la Distribuidora conforme a Derecho, habría surgido con evidencia que el informe obrante a fs. 4 carecía de referencias relacionadas a la eventual relación del diagnóstico técnico referido con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora; de allí la obligación de notificar a la usuaria para que este tuviera la oportunidad de proceder a la subsanación del requisito legal en cuestión, en línea con el criterio sentado por este organismo regulador en el precedente ¨Artigas".

Como ya se dijo, resulta cuestionable la conducta asumida por la Distribuidora, que rechaza reclamos de los usuarios sobre la base de incumplimientos a los requisitos establecidos por la normativa que rige para el caso, sin que ella cumpla cabalmente con la obligación que le corresponde de intimar –de manera fehaciente y por cinco días- a que dichos usuarios subsanen todos aquellos requisitos que exige esa misma normativa.

Que en conclusión, si del documento presentado por la usuaria "no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad de producto técnico", si no existe ninguna referencia al respecto en esos documentos, si ello es cotejable a simple vista, lejos está de poder considerarse que se encuentren cumplidos todos los requisitos exigidos por el Artículo 5.3, inciso c) del Reglamento Procedimental de Reclamos; contrariamente a lo sostenido por el recurrente en su aclaratoria.

Que por todo lo expresado, de la Aclaratoria planteada por la Distribuidora en contra de la mencionada Resolución, cabe mencionar que de la misma no se desprende ni observa ningún tipo de oscuridad, error, contradicción ni omisión, por consiguiente la Gerencia Jurídica del ENRESP considera que el pedido de EDESA S.A. no reúne ninguno de los requisitos para la procedencia de una Aclaratoria por parte del Órgano emisor; por lo que corresponde **RECHAZAR** la presentación efectuada por la recurrente, ratificando lo dispuesto por la Resolución Ente Regulador Nº 1723/2023.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, 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°: RECHAZAR EL PEDIDO DE ACLARATORIA interpuesto por EDESA S.A., tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59412/2023, ratificando en todas sus partes lo dispuesto por la Resolución Ente Regulador Nº

1723/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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