Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00942/24

VISTO:

El expediente Nº 267-61522/2024 caratulado: "MOYANO MARTÍN JOSÉ s/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 31/24 , y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº682155 efectuado el día 12/12/2023 ante EDESA S.A por la Sra. Carolina Eugenia Mamani, (titular del suministro el Sr. Martín José Moyano) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Manzana 79, B, Casa 14, B° 26 Viviendas, Cafayate, a través del cual denuncia que entre los días23-24/11/2023 entre las 23:00 y 07:00 horas por oscilaciones de tensión se dañó un tv Philips Smart 43", modelo 43PFG5101/77.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa en fecha 12/12/2023 a la usuaria los requisitos faltantes para la interposición del reclamo otorgándole un plazo de 5 días hábiles de recepcionada la presente, para regularizar, ello conforme art. 3.2 de la Resolución ENRESP 913/15, fs.08.

Que EDESA S.A. responde (fs.09/10) a la reclamante en fecha 29/12/2023, mediante nota DSC 12.526/2023 informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA4717, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CY11 Distribuidor Esteco. Agrega que en la fecha indicada por la usuaria 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.

Que continúa expresando la Prestadora 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 señala la Distribuidora que, en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación CA4717 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor CY11 Distribuidor Esteco. 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 a la usuaria respecto del derecho de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que a fs.11 en fecha 06 de marzo de 2024 rola disconformidad de la usuaria ante la respuesta de la nota DSC 12.526/2023 brindada por EDESA S.A. recepcionada en fecha 02/01/2024 conforme surge de fs.15.

Que mediante Nota DSCE Nº 312/2024, de fecha 13/03/2024 EDESA S.A. informa que la usuaria reclamó que el día 22/11/2023 entre el día 23/11/2023 a las 23:00 horas y las 07:00 horas del día 24/11/2023, 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 1200/23. La usuaria fue formalmente notificada mediante nota DSC 12.526/2023 con acuse de recepción en fecha 02/01/2024 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 06/03/2024 la Distribuidora recepcionó la Disconformidad que interpuso la usuaria 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.

Que agrega la Prestadora que, 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 de la usuaria 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 Nº 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 12526/2023 (fs. 09/10) notificado en fecha 02/01/2024.

Que tal es así que, la usuaria se disconforma ante la respuesta remitida por la Empresa en fecha 06/03/2024 conforme surge de fs. 11, habiendo trascurrido cuarenta y tres (43) 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 N° 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 Sra. Carolina Eugenia Mamani, (titular del suministro el Sr. Martín José Moyano) presentó su Disconformidad, en fecha 06/03/2024, habiendo trascurrido cuarenta y tres (43) 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

ARTÍCULO 1°: DECLARAR INADMISIBLE POR EXTEMPORANEA la disconformidad planteada por la usuaria Sra. Carolina Eugenia Mamani, (titular del suministro el Sr. Martín José Moyano), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61522/2024, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

00942/24

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

0094214