Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00943/24

VISTO:

El expediente Nº 267-61573/2024 caratulado: "GÓMEZ CLAUDIA FERNANDA/ FERREYRA RAÚL MARCELO 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 Nº681477 efectuado el día 05/12/2023 ante EDESA S.A por la Sra. Claudia Fernanda Gómez, (titular del suministro el Sr. Raúl Marcelo Ferreyra) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Belisario Roldán, Nro. Tapa Medidor 699m B° Pueyrredón, San Ramón De La Nueva Orán, a través del cual denuncia que el día 02/12/2023 a horas 21:46 aproximadamente se dañó una heladera marca Stándar Electric modelo NF1600PD.

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, le informa en fecha 05/12/2023 y 26/12/2024 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.06/07) a la reclamante en fecha 03/01/2024, mediante nota DSC 58/2024 informando que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0300 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON15 Distribuidor Matadero 2. 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 OA0300 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor ON15 Distribuidor Matadero 2. 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.09 en fecha 11 de marzo de 2024 rola disconformidad de la usuaria ante la respuesta de la nota DSC 28/2024 brindada por EDESA S.A. recepcionada en fecha 03/01/2024 conforme surge de fs.08.

Que mediante Nota DSCE Nº 325/2024, de fecha 18/03/2024 obrante a fs. 10/12 EDESA S.A. informa que la usuaria reclamó que el día 02/12/2023 a las 21:46 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 Nº 1200/23.

Que agrega la Prestadora que, la usuaria fue formalmente notificada mediante nota DSC 58/2024/2023 con acuse de recepción en fecha 03/01/2024 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 11/03/2024 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 Empresa 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 58/2024 (fs. 06/07) notificado en fecha 03/01/2024.

Que tal es así que, la usuaria se disconforma ante la respuesta remitida por la Empresa en fecha 11/03/2024 conforme surge de fs. 09, habiendo trascurrido cuarenta y cinco (45) 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 la la Sra. Claudia Fernanda Gómez, (titular del suministro el Sr. Raúl Marcelo Ferreyra) presentó su Disconformidad, en fecha 11/03/2024, habiendo trascurrido cuarenta y cinco (45) 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 la Sra. Claudia Fernanda Gómez, (titular del suministro el Sr.

00943/24

Raúl Marcelo Ferreyra), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61573/2024, 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