Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01270/24

VISTO:

El expediente N° 267- 61519/24 caratulado: "OVIEDO EILÍN s/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio N° 41 /24 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial N° 692793, de fecha 20/01/2024, perteneciente a la Usuaria, Sra. OVIEDO ZAYANKOVSKY, EILÍN VERÓNICA, titular del NIS N° 5048924, con domicilio en calle Cerro Cuesta del Obispo N° 2150 – de la localidad de San Luis – Salta, a través del cual denuncia que el día 14/11/2023 a las 08:00 am aproximadamente se quemó una Noteboock marca EXO, modelo Smart XQ3-h3518 Intel Corel3-10ma – 12gb -1tb – 15,6 w10.

Que a fs. 03 se agrega un informe de daños emitido por la firma "DELTA COMPUTACIÓN", con domicilio en calle Córdoba 245 de esta ciudad. En él se expresa que en el artefacto se observa lo siguiente: a) Fuente de alimentación con daños en el regulador de voltaje el cual pude ser reparado con un costo de $ 8.400,00 (pesos ocho mil cuatrocientos con 00/100).- b) Placa mother integrada de componentes no desmontables dañada en la parte de alimentación a consecuencia de la falla en el regulador de voltaje de la fuente de alimentación, no siendo factible de reparación, no existiendo disponibilidad para reemplazo del equipo completo, siendo el costo de reposición para un equipo equivalente de $950.000,00 (pesos novecientos cincuenta mil con 00/100), (contado efectivo) aproximadamente.

Que se realizó el presente informe a pedido de la Sra. EILIN VERONICA OVIEDO ZAYANKOVSKY DNI N° 23.584.947.- con domicilio en la localidad de San Luis, Cerro Cuesta del Obispo, N° 2150, por sobrecarga de tensión eléctrica a consecuencia de un corte del suministro y reinicio brusco, producida en su domicilio, día 14 de Noviembre del corriente año, alrededor de las 08:00 horas, según manifiesta la mencionada.-

Que a fs. 07, con fecha 06 de marzo de 2024, mediante nota **DSC 2332/24** EDESA responde a la usuaria informando que la interposición de reclamos

debe realizarse conforme a lo establecido en el art. 3.1 inc. a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios, Resolución ENRESP 1200/23, el cual manifiesta textualmente: "El Usuario deberá: Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días corridos posteriores a ello Por lo que, EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que el mismo fue formalizado fuera del plazo establecido en el mencionado artículo de dicha Resolución. Se le hace saber que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días a partir de la recepción de la respuesta para presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. También se le comunica que tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 días al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su tratamiento y resolución. (art. 7° del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalias en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios). Se le hace saber además, en esta misma instancia, que la usuaria deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación. (art. 9° del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 11, con fecha 07 de marzo de 2024 se incorpora una nota simple de la usuaria en la que manifiesta su "negativa" a la respuesta de EDESA S.A.. La usuaria, luego de reconocer la extemporaneidad, *"... **la tardanza para efectuar el reclamo** se debió en buscar un técnico que quisiera revisarla sin cobrarme por el hecho de hacerlo..."*, expone una serie de argumentos que justifican su mora (el técnico debió hacerse tiempo para revisar el artefacto, creer que contaba con 60 días hábiles y queja respecto del transformador del lugar).

Que a fs.12, en fecha 14 de marzo de 2024, a través de nota **DSCE 314/2024** EDESA S.A. remite informe al organismo informando que la usuaria reclamó que el día 14/11/2023 a las 08:00 horas, se dañaron los artefactos declarados. Se expresa además que dicho reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por la Distribuidora en tiempo y forma, de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalias en los Servicios de Distribución de Energía - Resol. ENRESP 1200/23". No obstante, el día 06/03/2024 se notificó a la usuaria bajo **DSC 2332/2024** - remitida a la casilla de

correo eilinoviedo@yahoo.com.ar- que la interposición de reclamos debe realizarse conforme a lo establecido en el art. 3.1 inc. a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios - Resolución ENRESP N° 1200/23, el cual manifiesta textualmente: "El usuario deberá: Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días corridos posteriores a ello". Por tal motivo, EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que el mismo fue formalizado fuera del plazo establecido en el mencionado artículo de dicha Resolución.

Que por lo tanto, destaca que el reclamo de la usuaria, recibió un adecuado atamiento reglamentario, todo esto en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose verificado su agotamiento por su exclusiva inacción.

Que por lo expuesto EDESA S.A. solicita el rechazo del reclamo en cuestión por extemporáneo al no verificarse incumplimiento por su parte.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por la reclamante, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el art. 3.1 inc. a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios, Resolución ENRESP Nº 1200/23, el cual manifiesta textualmente: "El Usuario deberá: Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días corridos posteriores a ello.

Que en el caso de marras, a la luz de la norma prevista en el Art. 3.1 inc. a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios, Resolución ENRESP 1200/23 y la nota de fecha 07/03/2024 (fs.11) corresponde **RECHAZAR** el reclamo de la usuaria, Sra. OVIEDO ZAYANKOVSKY, EILIN VERÓNICA, titular del NIS Nº 5048924, con domicilio en calle Cerro Cuesta del Obispo Nº 2150 – de la localidad de San Luis – Salta al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para la prosecución de las actuaciones en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6835, sus normas complementarias y concordantes, 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 por **EXTEMPORÁNEO** el reclamo planteado por la Sra. OVIEDO ZAYANKOVSKY, EILÍN VERÓNICA, titular del NIS N° 5048924, con domicilio en calle Cerro Cuesta del Obispo N° 2150 – de la localidad de San Luis – Salta; 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