RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62235/2024, caratulado: “FERNÁNDEZ YOLANDA BEATRIZ S/ RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑO DE ARTEFACTOS”; el Acta de Directorio Nº 50/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº697083 efectuado el día 22/02/2024 ante EDESA S.A. por la Sra. Yolanda Beatriz Fernández, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle 13 De Diciembre N°645, B° Los Payos, Tartagal, domicilio electrónico marielabravo355@gmail.com correspondiente al NIS 2025118, quien manifiesta que el día 07/12/2023 a horas 05:00 aproximadamente se le dañó un lavarropas Whirpool; un microondas Whirpool y un aire acondicionado Audinac 3500, ello conforme surge de fs. 01/06.

Que a fs.07 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria responde a la usuaria mediante nota DSC: 3813/2024 obrante a (fs.07), en fecha 17/04/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado informando que, la interposición de reclamos debe realizarse conforme lo establecido en el art 3 .1 inc. a) de la Resolución ENRESP N°1200/23. Expresa en su respuesta la Distribuidora que, no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que el mismo fue formalizado fuera del plazo establecido en la normativa vigente. Finaliza la misiva informándole al reclamante respecto de la posibilidad 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 rola Disconformidad presentada por la usuaria en fecha 10/05/2024 respecto a la respuesta otorgada por la Distribuidora.

Que mediante nota DSCE 612/2024 obrante a fs. 10/11 de fecha 17/05/2024, EDESA S.A remite los antecedentes del reclamo, reitera lo

manifestado a la reclamante en nota DSC 3813/2024. Expresa que, el reclamo recibió un adecuado tratamiento, habiéndose verificado su agotamiento por inacción del usuario.

Que finaliza manifestando que, no resulta factible hacer lugar a lo requerido por la usuaria solicitando al ENRESP el rechazo del reclamo de la referencia por EXTEMPORÁNEO “al no verificarse incumplimiento por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente”.

Que a su turno toma intervención la Gerencia Jurídica del ENRESP. Ahora bien, entrando en el análisis de las presentes actuaciones, expresa que, EDESA S.A. informó que no procederá al reconocimiento del daño reclamado incoado debido a que el mismo resulta extemporáneo, por haber sido presentado fuera del plazo establecido por el art. 3.1, inc. a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. Ente Regulador Nº 1200/23).

Que al respecto, la normativa citada establece: *“…3.1. El Usuario deberá: a) 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) corridos días posteriores a ello.”*

Que por su parte, el art 12, del mismo cuerpo normativo establece la forma que “…Con excepción de los plazos que se especifican en días corridos en el presente Reglamente, los restantes plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio.”

Que de la normativa anteriormente trascripta, se desprende que, transcurridos sesenta días corridos administrativos desde que se produce el supuesto daño artefacto sin que el afectado interponga su reclamo, debe considerarse al mismo como no producido.

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 Sra. Yolanda Beatriz Fernández inicio el reclamo en fecha 22/02/2024 ante la Distribuidora, esto es setenta y siete (77) días después de producido el supuesto daño, denunciado el día 07/12/2023, excediendo el plazo normativamente fijado para presentar su reclamo, por consiguiente, corresponde **DECLARAR INADMISIBLE EL RECLAMO POR EXTEMPORÁNEO**.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 3813/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 22/02/2024 y respondido en fecha 17/04/2024, esto es cincuenta y cinco (55) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.".*

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11.1**: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el artículo 9.5. del presente Reglamento".* En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en

una multa a favor de la usuaria equivalente a **429 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2025118** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático

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 1º: DECLARAR INADMISIBLE POR EXTEMPORÁNEO el reclamo incoado por la usuaria Sra. Yolanda Beatriz Fernández, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62235/2024, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria consistente en una multa de **429 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2025118** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el art. 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 4 °: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 28/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 28/11/2024