RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-62242/2024, caratulado “ALFARO DAVID REINALDO Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”, lo resuelto por Acta de Directorio N° 50/24; y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº692777 efectuado en fecha 20/01/2024 vía mail ante EDESA S.A., por el Sr. David Reinaldo Alfaro con domicilio en Manzana 02 Casa 67 Barrio Progreso, de la localidad de Embarcación, Prov. de Salta, con domicilio electrónico en maveliris3@gmail.com quien manifiesta que el día 09/12/2023, debido a deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS 5088967, se dañó una (1) heladera domiciliaria WIHILPOOL y un (1) ventilador industrial MTHOME (fs.01/03).

Que EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa responde al reclamante en fecha 12/03/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado conforme surge de fs.08, mediante nota DSC N° 2522/2024 informando que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA0307, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor Alimentador EM11 Distribuidor Pueblo Embarcación.

Que continúa su respuesta diciendo que en fecha indicada por el usuario no se registraron 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.

Que asimismo se realizó la 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 de instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya

mencionado. No se registraron recierres en líneas de Alta Tensión de 132 KV en el horario denunciado que afecten al suministro. Es decir en las líneas de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha en cuestión que produzcan anomalías o sobretensiones susceptibles de causar daños en artefactos eléctricos.

Que la Distribuidora considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A.

Que por todo lo expresado, la distribuidora concluye 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.

Que por último, instruye al usuario 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 en virtud de la respuesta dada por la distribuidora, el usuario en fecha 11/05/2024, presenta Disconformidad, donde solicita una nueva respuesta por los daños ocasionados (fs.10).

Que por medio de Nota DSCE 624/2024 de fecha 20/05/2024, EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el día 09/12/2024 a las 05:06 aproximadamente, se dañaron los artefactos declarados. 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 N° 1200/2023. Agrega que, el día 12/03/2024 mediante nota DSC 2522/2023 el usuario fue formalmente notificado que el reclamo en cuestión deviene improcedente, ya que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su DISCONFORMIDAD.

Que resulta que recién en fecha 11/05/2024 la distribuidora recepcionó la Disconformidad que interpuso el usuario en contra de la respuesta emitida. Puntualiza que la vía administrativa se encuentra agotada, dado que el reclamante dejo perimir los plazos legales previstos en el art 7º de la resolución ENRESP 1200/23, circunstancia sobre la cual se encontraba debidamente notificado.

Que manifiesta que no resulta factible hacer lugar a lo solicitado por el usuario, solicitando muy respetuosamente al ENRESP el rechazo del reclamo 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.

Que finaliza su respuesta destacando que el reclamo del usuario, recibió el adecuado tratamiento reglamentario, todo ello en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose verificado su otorgamiento, por su exclusiva inacción.

Que efectuado el análisis del presente, la Gerencia Jurídica entiende que de las constancias obrantes en autos resulta que, la disconformidad del usuario Sr. Alfaro David Reinaldo, fue presentada de manera extemporánea, lo cual trae aparejado como consecuencia necesaria, su declaración de inadmisibilidad, todo ello en virtud de lo dispuesto en el Art. 7º, 3º párrafo, del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución ENRESP N° 1200/23), 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. 12 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 no sólo excediendo tal plazo, sino también el previsto en la Ley de Defensa del Consumidor que establece “*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” (*Artículo 31)*.*

Que de acuerdo con la normativa previamente mencionada, si transcurren treinta días desde la notificación de la respuesta proporcionada por la Prestadora sin que el reclamante exprese su desacuerdo, se debe considerar que el reclamo ha sido desistido.

Atento a que el usuario fue debidamente advertido en el último párrafo de la respuesta brindada por la Concesionaria según surge de la nota DSC 2522/2024 (fs. 06/07) notificado en fecha 12/03/2024 conforme surge de fs. 08.

Que en tal sentido se expidió la Sala Quinta de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de esta Provincia, en los autos caratulados: “*Recurso de Apelación Directa en Expte. 267-9585/03 del Ente Regulador de Servicio Públicos – Rovaletti, Jorge Alfredo vs. EDESA S.A.”* - Expte. CAM 87.612/04; y en los autos: “*Recurso de Apelación Directa en el Expte. 267-9860/03 del Ente Regulador de los Servicios Públicos - Alanis, Rodolfo vs. EDESA S.A.”* - Expte. CAM 109.539/04.

Que en el caso que nos convoca, teniendo en cuenta que el Sr. David Reinald Alfaro presentó su Disconformidad en fecha 11/05/2024 mediante el correo electrónico maveliris3@gmail.com, habiendo trascurrido sesenta (60) 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 sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC N° 2522/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 20/01/2024 y respondido en fecha 12/03/2024, esto es cincuenta y dos (52) 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 del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **679,08 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5088967** 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 la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias 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°: RECHAZAR el planteo de disconformidad presentado por el usuario Sr. Alfaro David Reinaldo, tramitado por expediente Ente Nº 267-62242/2024, declarando su inadmisibilidad por extemporáneo, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario consistente en una multa de **679,08 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5088967** 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