RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-62432/2024, caratulado “EJERCITO ARGENTINO Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”, lo resuelto por Acta de Directorio N° 54/24; y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de los reclamos Nº697426 (fs. 01);697428 (fs. 15) y 700431 (fs. 29) efectuados en fecha 26/02/2024, por mail ante EDESA S.A., por el Ejército Argentino, en adelante el usuario y/o reclamante, constituyendo domicilio en General Belgrano N° 450 - Centro, de esta localidad, Prov. de Salta, domicilio electrónico en ayudantia_hms@gmail.com, quien manifiesta que entre los días 08 y 09/02/2024, debido a deficiencias en el suministro eléctrico en los NIS 3045539; 5208522 y 3045541, se dañaron los siguientes artefactos: un (1) AA, plaqueta grupo electrógeno, bomba centrif. Work, placa madre Gigabyte, dos Swich TP Link, UPS Back 550.

Que en fecha 14/02/2024 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, envía correo electrónico al usuario indicando los requisitos que debe especificar para que puedan proceder de acuerdo con el “Reglamento Procedimental para el Tratamiento de reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía (Resolución ENRESP 1200/23), dichos requisitos solicitados son: 1) Número de NIS del suministro donde sucedió la incidencia y 2) Señalar la fecha y hora aproximada de la incidencia. La documentación presentada debe incluir detalle técnico de los daños reclamados, la falla detectada, los componentes dañados y su causa y la eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la empresa (art. 5.3 de la Resolución 1200/23 del ENRESP).

Que la Distribuidora responde al reclamante en fecha 05/04/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 04; 18 y 32, mediante notas DSC 3316/2024 (fs. 02/03), 3317/2024 (fs. 16/17) y

3315/2024 (fs. 30/31); informando al usuario que el suministro se alimenta de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0236, el cual se alimenta a su vez de la Red de Media Tensión del Distribuidor SN12 Distribuidor Del Milagro.

Que en las fechas indicadas por el usuario no se registraron reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en el suministro. No obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en el día 08/02/2024 se originó un corte de energía identificado como Casa N° 267336 desde las 03:03 a las 03:07 horas. Este corte se generó por mantenimiento de urgencia en el distribuidor, debido a maniobras necesarias de configuración de red. En estos tipos de incidencias se accionan los elementos de maniobras tripolares diseñados para operar con carga. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos en condiciones normales de vida útil.

Que párrafo aparte la Distribuidora continúa informando que en ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0236, solo se registraron los reclamos por daños en artefactos iniciados por el usuario, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el SN12 Distribuidor Del Milagro. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Por lo que se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que continúa la empresa manifestando que ante el estado de cosas descripto, no resulta 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 05/06/2024 a fs. 06/07; 20/21 y 34/35, presenta Disconformidad, donde expresa que: “En relación al corte eléctrico ´NO PROGRAMADO, realizado el día 28 de mayo del 2024 a horas 0820 a.m., nos es necesario informarles las consecuencias que ha producido esa interrupción en el suministro eléctrico, informo los NIS correspondientes a cada medidor como así también dirección de nuestro establecimiento. 1 NIS 3045539; 2. NIS 3044541 y 3. NIS 5208522. Dirección Postal: Avenida Arenales s/n – Hospital Militar Salta.

Asimismo adjunto elevo presupuesto de la reparación/recambio de los efectos dañados e inutilizados. 1) Daño en NVR (Network Video Recorder) marca Dahua modelo DHI-NVR4232-4KS2 S/N: 6C0299DPAZ4F168 (Revisión de equipo $7.000) Placa lógica quemada – fuera de servicio – se debe reemplazar (presupuesto $ 355.000). 2) Disco duro interno para vigilancia: marca WESTERN DIGITAL Sata 6Gb/s SC HA500. Capacidad de almacenamiento: 1TB Modelo: WD10PURZ S/N: WCC4J4YT7PUH. Disco Rígido quemado – Fuera de servicio – se debe reemplazar (presupuesto $ 77.000). 3) FUENTE DE ALIMENTACION marca Dumont: Modelo: BX-1205000 Input: 100/240 VAC 1.5 A. 50/60Hz – Output: 12VDC ---5.0A. Por variaciones de voltajes fue inutilizado – se debe reemplazar (presupuesto $ 45.292) (…)”.

Que por medio de Nota DSCE 767/2024 (fs. 12/14); 765/2024 (fs. 26/28) y 766/2024 (fs. 40/42) todas de fecha 12/06/2024, EDESA S.A. remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en sus notas de respuesta al usuario, y agregando que en fecha 05/04/2024 el usuario fue formalmente notificado que el reclamo en cuestión deviene improcedente, y que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su DISCONFORMIDAD.

Que la Distribuidora continúa la misiva informando que recién en fecha 05/06/2024, recepcionó la Disconformidad que interpuso el usuario en contra de la respuesta emitida. Frente a ello, puntualizan que la vía

administrativa se encontraba ya agotada, dado que el reclamante dejó perimir los plazos legales previstos en el artículo 7° de la Resolución ENRESP 1200/23, circunstancia sobre la cual se encontraba debidamente notificado.

Que solicita muy respetuosamente al ENRESP el rechazo del reclamo en cuestión por EXTEMPORÁNEO “al no verificarse incumplimientos por parte de EDESA S.A a la normativa vigente” y a no “encontrarse acreditados los elementos necesarios para acreditar la responsabilidad de la distribuidora frente al daño objeto del presente” (Resol. ENRESP 549/17), ello a los efectos de evitar incumplimientos que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamo por daños, Resolución ENRESP 1200/23.

Que la distribuidora finaliza la misiva, destacando que el reclamo de la usuaria, 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 Ejército Argentino, 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 Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resolución ENRESP N° 1200/23, en sus Artículos 7º 3º párrafo, 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 (…)”;* y el articulo 9.1 punto a) *“Requisitos para la interposición de Disconformidad por el USUARIO: a) Formular la disconformidad por escrito, dentro de los* ***30 (treinta) días*** *de recibida la respuesta por parte de la Prestadora”* (la negrita nos pertenece), mientras que el art. 12 del mismo cuerpo normativo, reglamenta la forma de computar los plazos, asignándoles un carácter perentorio: “*Con excepción de los plazos que se especifican en días corridos en el presente Reglamento, los restantes plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio*”.

Que de acuerdo con la normativa previamente mencionada, si transcurren treinta días desde la fecha de respuesta por parte de la Distribuidora, sin que el reclamante exprese su disconformidad, se debe considerar que la misma ya sido presentada de manera extemporánea.

Que atento a que el usuario fue debidamente notificado en laa respuesta brindada por la Concesionaria según surge de las notas DSC 3316/2024 (fs. 02/03); 3317/2024 (16/17) y 3315/2024 (fs. 30/31), notificado en fecha 05/04/2024.

Que en el caso que nos convoca y por todo lo expresado, teniendo en cuenta que la respuesta por parte de la Distribuidora fue en fecha 05/04/2024 y que el usuario Ejercito Argentino, presentó su disconformidad en fecha 05/06/2024 ante EDESA S.A., habiendo trascurrido cuarenta y dos (42) días hábiles, excediendo el plazo normativamente fijado para expresar su disconformidad, ésta Gerencia Jurídica considera que corresponde **DECLARARLA INADMISIBLE POR EXTEMPORÁNEA.**

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 sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante notas DSC N° 3316/2024; 3317/2024 y 3315/2024 es extemporánea, toda vez que los reclamos fueron interpuestos en fecha 26/02/2024 y respondido por EDESA en fecha 05/04/2024, esto es treinta y nueve (39) días corridos después de presentados los mismos, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en el **art. 7º 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 por la extemporaneidad de las respuestas brindadas a cada uno de los reclamos, consistente en una multa a favor del usuario equivalente a 1 (un) mes de consumo sobre cada reclamo; sobre el **reclamo N° 697426** esto es de **7.220 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 3045539;** sobre el **reclamo N° 697428** equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **1771 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5208522**; y sobre el **reclamo N° 700431** equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **478,41 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 3045541,** todos 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 Ejército Argentino, tramitado por expediente Ente Nº 267-62432/2024, sobre los reclamos N° 697426; 697428 y 700431, 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 respecto del reclamo N° 697426, consistente en una multa de **7.220 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3045539** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario respecto del reclamo N° 697428, consistente en una multa de **1771 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5208522** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario respecto del reclamo N° 700431, consistente en una multa de **478,41 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3045541** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: 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 6°: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.