**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador N° 267-62767/2024, caratulado “RODRÍGUEZ NORA VILMA / DÍAZ GUSTAVO 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 del reclamo Nº713613 efectuado en fecha 22/05/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Nora Vilma Rodríguez con domicilio en Pasaje Federico Leloir N° 509 Barrio Alberdi, de la localidad de Tartagal, Prov. de Salta, quien manifiesta que el día 21/03/2024, aproximadamente a las 09:30 hs., debido a deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS 5091514, se dañó un (1) aire acondicionado marca FEDDERS de 3000 frigorías (fs.01/02).

Que EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa responde al reclamante en fecha 19/06/2024, con acuse de recepción en fecha 04/07/2024, conforme surge de fs.06, mediante nota DSC N° 6196/2024 informando a la usuaria que la interposición de reclamos debe realizarse conforme a lo determinado 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 debido a que el mismo fue formalizado por la usuaria fuera del plazo establecido en el mencionado artículo de dicha Resolución.

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 08/07/2024 a fs. 07, presenta Disconformidad, donde reitera el reclamo realizado. Expresando que: “(…) he proporcionado los datos y documentación requerida en los tiempos estipulados. Cualquier demora que pueda existir, según su alegato, parece provenir de la oficina y del técnico encargado, quienes podrían estar prolongando innecesariamente el proceso. Quiero reiterar que todos los datos y la documentación fueron presentados conforme a lo establecido en sus estatutos (…)”.

Que por medio de Nota DSCE 921/2024 de fecha 17/07/2024, EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el día 21/03/2024 a las 09:30 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 N° 1200/2023. Agrega que, el día 04/07/2024 mediante nota DSC 6196/2024 el usuario fue formalmente notificado que el reclamo en cuestión deviene improcedente, ya que contaba con un plazo de 60 (sesenta) días para presentar su reclamo. Por tal motivo, EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que el mismo fue formalizado en fecha 22/05/2024; es decir, fuera del plazo establecido en el artículo 3.1 inc. a) del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios – Resolución ENRESP N° 1200/23.

Que la distribuidora destaca 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 finaliza la misiva, solicitando 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”.

Que efectuado el análisis del presente, la Gerencia Jurídica entiende que de las constancias obrantes en autos resulta que, el reclamo de la usuaria Sra. Rodríguez Nora Vilma, 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. 3.1, del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución ENRESP N° 1200/23), el cual reza: “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) días corridos posteriores a ello…**” (la negrita nos pertenece), 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 de acuerdo con la normativa previamente mencionada, si transcurren sesenta días desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo sin que el reclamante exprese su reclamo, se debe considerar que el reclamo ya sido presentado de manera extemporánea.

Atento a que el usuario fue debidamente advertido en el segundo párrafo de la respuesta brindada por la Concesionaria según surge de la nota DSC 6196/2024 (fs. 05) notificado en fecha 04/07/2024 conforme surge de fs. 06.

Que en el caso que nos convoca y por todo lo expresado, teniendo en cuenta que la ocurrencia fue en fecha 21/03/2024 y que la Sra. Nora Vilma Rodríguez, presentó su reclamo en fecha 22/05/2024 ante EDESA S.A., habiendo trascurrido sesenta y dos (62) días corridos, excediendo el plazo normativamente fijado para expresar su reclamo, ésta Gerencia Jurídica considera que corresponde **DECLARARLA INADMISIBLE POR EXTEMPORÁNEA.**

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC N° 6196/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 22/05/2024 y respondido en fecha 04/07/2024, esto es cuarenta y tres (43) días corridos después de presentado el mismo, 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 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 **177 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5091514** 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 la usuaria Sra. Nora Vilma Rodríguez, tramitado por expediente Ente Nº 267-62767/2024, 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 de la usuaria consistente en una multa de **177 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5091514** 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 12/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 12/12/2024