RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR:

VISTO:

El expediente Nº 267-63239/2024 caratulado: “TOLOZA OMAR ALFREDO s/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑO DE ARTEFACTOS”; el Acta de Directorio Nº 4/25, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician en virtud del reclamo comercial Nº 712587 efectuado en fecha 08/05/2024, ante EDESA S.A., por el Usuario, Sr. Omar Alfredo Toloza, en adelante usuario o reclamante, titular del NIS 5201699, con domicilio en Manzana 97 A Casa 4 Barrio 238 Viviendas, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, domicilio electrónico omar_tolo_15@outlook.es, a través del cual denuncia que el 28/04/2024, entre las 11:00 y 12:00 horas se dañó una (1) Heladera Exhibidora de 3 puertas marca MONDINO (FS. 01/02).

Que a fs. 05/06, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa responde al reclamante en fecha 13/06/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico omar_tolo_15@outlook.com, conforme surge de fs.07, mediante nota DSC 6048/2024 rechazando el reclamo en cuestión, debido a que no se registran incidencias en la fecha y horario declarados, ni otros reclamos por daños de artefactos en suministros abastecidos por las mismas instalaciones que las del reclamante. Por lo que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Considerando que es un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora. Finaliza su comunicación informando al usuario 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 así las cosas, el 09 de agosto de 2024, el usuario presenta su disconformidad en relación a la respuesta remitida por EDESA S.A., expresa que la Distribuidora aduce no haber recibido un reclamo telefónico en ese día, situación prácticamente imposible ya que el 0800 no atiende nadie. Informa que existen muchas incidencias aisladas constantemente. Agrega que nunca se acercó nadie de la Empresa a constatar el daño reclamado el que fue presentado en tiempo y forma y con el informe técnico correspondiente y que nunca le respondieron en su domicilio y tuvo que acercarse a buscar novedades a la oficina de Orán y recién con fecha 08/08/2024 retiró la respuesta desde allí (DSC con fecha 13/06/2024).

Que por último mencionó el reclamante, tiene conocimiento que otros usuarios realizaron el reclamo correspondiente, y que la respuesta enviada carece de un tratamiento idóneo y no se trata más que de una respuesta automática.

Que mediante Nota DSCE 1089/2024**,** con fecha 16/08/2024 EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el día 28/04/2024, entre las 11:00 a 12:00 horas, se dañó el artefacto declarado. Dicho reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por esa distribuidora en tiempo y forma, de conformidad con lo normado, por el Reglamento Procedimental para tratamiento de Reclamos de Usuarios por anomalías en los Servicios de Distribución de Energía – Resol. ENRESP N° 1200/2023.

Que no obstante el día 13/06/2024 mediante nota DSC 6048/2024 – remitida a la casilla de correo omar_tolo_15@outlook.com-, 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 continúa expresando la Prestadora que, recién en fecha 09/08/2024 la Distribuidora recepcionó la Disconformidad que interpuso el usuario en contra de la respuesta emitida. Frente a ello se permiten puntualizar que la vía administrativa se encuentra ya agotada, dado que el reclamante dejó perimir los plazos legales previstos en el art. 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Res. ENRESP N°1200/23, circunstancia sobre la cual se encontraba debidamente notificado. Ante el estado de cosas descripto, no resulta factible hacer lugar a lo requerido por el reclamante, solicitando muy respetuosamente al ENRESP el rechazo 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. Finalmente se destaca que el reclamo del usuario recibió un adecuado tratamiento reglamentario, todo esto en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose verificado su agotamiento, por su exclusiva inacción.

Que a fs. 14, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador.

Que a su turno toma intervención la Gerencia Jurídica del ENRESP, entrando en el análisis de las presentes actuaciones corresponde por un lado analizar el rechazo por extemporaneidad de la disconformidad

planteada por EDESA y en segundo lugar, dilucidar la responsabilidad que le cabe a la Distribuidora en relación al daño alegado por el usuario.

Que en relación al planteo por parte de la Prestadora sobre el rechazo del reclamo en virtud la extemporaneidad de la disconformidad realizada por el usuario, se advierte que tal como lo expresa EDESA en su Nota DSCE 1089/2024 su respuesta fue notificada al correo electrónico: omar_tolo_15@outlook.com (fs. 09), mientras que el correo declarado por el usuario en el Registro de Reclamo es: omar_tolo_15@outlook.es (fs. 01), observándose un error en la notificación realizada por parte de la Empresa, por lo que teniendo en cuenta lo normado por el artículo 3° del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios (Resolución ENRESP N° 1200/23), que establece en el punto 3.2 "*En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas, la PRESTADORA* ***deberá informar fehacientemente al USUARIO****…"* (La negrita nos pertenece), por lo expresado y que la dirección de correo electrónica a la que notificaron la respuesta de Nota DSC 6048 no es la declarada por el usuario, la Gerencia Jurídica entiende que no corresponde hacer lugar al pedido por parte de EDESA S.A. en cuanto a la EXTEMPORANEIDAD de la disconformidad presentada por el usuario, por lo que párrafo aparte se debe continuar con el tratamiento de las presentes actuaciones.

Que en segundo lugar, a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por el reclamante, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el **art. 3º, inciso e)**, del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., el cual establece que *"En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro* ***imputables a LA DISTRIBUIDORA****, y que no puedan ser evitadas mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor. La reparación del daño causado mencionado en el párrafo precedente no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de la sanción reglada en el punto 5 del Subanexo "Normas de calidad del servicio público y sanciones" del Contrato de Concesión".* (Lo resaltado nos pertenece).

Que por otra parte, el Reglamento Procedimental (**Res. Ente Regulador Nº 1200/23**) enumera en su art. ***3º los requisitos para la interposición de reclamos,*** poniendo expresamente en cabeza de la Distribuidora la obligación de notificar al usuario la necesidad de aportar todos

los elementos probatorios que resulten indispensables para la resolución del problema, caso contrario debe notificar al reclamante, por medio fehaciente, tal requisito (art. 3.2 y 3.3).

Que del análisis de las actuaciones surge la falta de diligencia de la Empresa al momento del tratamiento del presente reclamo, toda vez que no debe perderse de vista que, oportunamente, en el marco del Expediente Nº 267-55190/22 caratulado: *"ARTIGAS ANTONIO GUILLERMO - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑOS DE ARTEFACTOS"*, se le ordenó a EDESA que debía ajustar su conducta futura al criterio sentado en dicho precedente, en el sentido que debía intimar fehacientemente –por 5 (cinco) días hábiles- a los usuarios a subsanar los requisitos faltantes de sus reclamos por daños de artefactos luego de un primer análisis por ella efectuado, acreditando en tal caso el cumplimiento de dicho extremo en las actuaciones (ver artículo 3° de la Resolución ENRESP N° 769/22), y en el caso particular tal cumplimiento no se ha acreditado.

Que los fundamentos legales para resolver del modo en que se hizo, se encuentran transcriptos en los considerandos de la mentada Resolución, y, en lo esencial, se corresponden a una sana exégesis integral del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales" (Resolución ENRESP Nº 1200/23), que resulta ser la normativa aplicable para el caso, en línea con el bloque de legalidad en materia consumeril.

Que en efecto, se sostuvo en el precedente bajo análisis, que a tenor de dicha normativa, es que debían extremarse las medidas necesarias para que los expedientes donde tramiten los reclamos contengan *todos* los requisitos establecidos por el aludido régimen legal, y de esa forma, se puedan evaluar debidamente los hechos a ser esclarecidos. Ese, y no otro, es el principio general que debe regir en orden a garantizar el debido procedimiento para este tipo de actuaciones, tal como se expresó.

Que bien se dijo en aquella oportunidad, que los usuarios deben presentar sus reclamos con los requisitos legales establecidos. Asimismo, resulta cierto que la prestadora debe ir dándole curso a esos reclamos aún en el supuesto de que adolecieran de algún requisito, ya que esa misma normativa "también le impone a la prestadora la obligación expresa de exigir por medio fehaciente a los usuarios que esos requisitos faltantes sean completados en el plazo de cinco días de notificados", conforme a lo dispuesto en el artículo art. 2.3. del Reglamento en cuestión.

Que como fuera afirmado en ese precedente, para el cumplimiento cabal de la obligación mencionada en el párrafo anterior, es válido suponer que existe una instancia de cotejo de requisitos en el ámbito de la prestadora, ya que sólo así se podrá exigir fehacientemente que los requisitos faltantes sean completados por el usuario, notificándolo a tales efectos. Se señaló en esa oportunidad, que una intimación de carácter general, hecha en un formulario que no especifica los requisitos *puntuales* que faltan en un reclamo, no puede ser considerada válidamente como cumplimiento a esa obligación a cargo de la prestadora. Cabe resaltar que, en el presente caso no obra en las actuaciones – ni siquiera- dicho formulario.

Que ahora bien, se advierte que en algunos expedientes sobre reclamo de daños que llegan a esta instancia revisora vía Disconformidad, EDESA ha dado cumplimiento a las pautas procedimentales ordenadas por este Organismo regulador en el citado precedente "Artigas". Sólo a modo de ejemplo, puede mencionarse la Nota agregada a fojas 3 del Expediente N° 267-58.358/2023 caratulado *"ORTEGA, JOSÉ RICARDO/FARFÁN ANA ISABEL s/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS." (Con cargo de recepción del 04/01/2023),* como así también las notas de fechas posteriores EDESA que obran en expedientes Nros*. 267-59184/23 ("AGUIRRE RAYMUNDO CRISTOBAL s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A –DAÑO DE ARTEFACTOS", fs. 5) y 267-59.065/2023 ("CORDOBA, NORMA DEL VALLE s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A-DAÑO DE ARTEFACTOS", fs. 5),* entre otros tantos. **La conducta desplegada en ese caso por la Distribuidora en esos expedientes, es la que resulta ajustada a derecho y debiera ser la misma para todo tipo de situaciones de igual naturaleza**; no como ha acontecido en estos autos donde la prestadora quebrantó el orden jurídico establecido en su ilícito comportamiento.

Que en tales condiciones, la inconducta de la Empresa consistente en incumplir la obligación legal a su cargo, -cotejando el reclamo presentado y omitiendo exigir luego al usuario que complete dicho reclamo con el requisito faltante del caso, a través de una nueva comunicación fehaciente-, no puede ser válidamente tolerada; de allí que se extremen las medidas para verificar el acatamiento a lo ya dispuesto en forma oportuna por este organismo regulador en esta materia, ello en aras de garantizar el debido procedimiento legal y la igualdad de trato que deben recibir los reclamantes por parte de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de distribución eléctrica. Téngase presente que la entidad de esa inconducta es tan relevante, en la medida que la procedencia o improcedencia de los reclamos dependen del análisis que se haga *a posteriori* de esos requisitos, sumada a la valoración de otros elementos probatorios que se produzcan eventualmente en la causa.

Que en el caso de autos, no resultó ajustado a derecho el procedimiento realizado por EDESA S.A. para llevarle **información clara y certera** al reclamante tal como correspondía legalmente hacerlo y en contravención además al precedente "Artigas", lo que configuró una inconducta que violenta el artículo 42 de la Constitución Nacional que establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*". Por otro lado, también infringe el artículo 31 de la Constitución Provincial que dispone: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz*...".

Que coincidentemente con lo anterior, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "***Información**. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*". A su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley 6.835, establecen el derecho que tienen los usuarios de recibir una información adecuada y veraz. Todas estas previsiones legales fueron violentadas en el caso.

Que a más de ello, **el Código Civil y Comercial de la Nación en su art.1100** ***Información y Publicidad dirigida a los consumidores, Información:*** *El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada. La información debe ser gratuita para el consumidor. Proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.*

Que como se advierte, en este caso bajo análisis, se verifica que EDESA omitió darle al reclamante el mismo tratamiento legal que le fuera dispensado a otros usuarios en idéntica situación fáctica y legal conforme a derecho, lo que trajo consecuencias jurídicas perjudiciales para el usuario en el marco de esa relación de asimetría que vincula obligadamente a las partes, amén de que supuso un trato discriminatorio a su respecto, en violación a la normativa de rango constitucional y legal que lo tutela como usuario de un servicio público domiciliario

Que entiende la Gerencia Jurídica, como ya lo sostuvo en otros dictámenes, que la Distribuidora debe analizar los requisitos faltantes en cada reclamo e intimar puntualmente (en todos los casos) al usuario otorgándole el plazo correspondiente para que el reclamante haga uso de su derecho de defensa, tome conocimiento de los requisitos faltantes y pueda eventualmente

subsanarlos, resultando discriminatorio el trato dado por la Empresa cuando omite así hacerlo respecto de unos y, lejos de hacerlo, les brinda una respuesta distinta, generalmente rechazando su reclamo sin cumplir con la obligación legal a su cargo.

Que a más de lo expuesto, el **artículo 8º "bis"** de la Ley de Defensa de Consumidor establece expresamente lo siguiente: *"Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias*." Lo que se pretende es garantizar un trato digno al consumidor, evitando prácticas comerciales que limiten o nieguen sus derechos, toda vez que la ausencia un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario. Asimismo, atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo. Las prácticas de comercialización que transgredan el derecho del consumidor a un trato equitativo y digno, o transgredan los principios de buena fe o del abuso del derecho constituyen prácticas abusivas prohibidas por la ley, son prácticas que buscan aprovechar la necesidad o inexperiencia de las personas, afectando en forma negativa sus intereses.

Que por todo ello, y considerando entonces que las normas relativas al consumo deben ser interpretadas del modo más favorable para los intereses de los usuarios y consumidores, asegurándoles un trato igualitario, digno y equitativo en sus relaciones de consumo frente a prestaciones monopólicas, corresponde hacer lugar a la disconformidad tramitada en estos autos, en mérito a los fundamentos expuestos *ut supra*; solución que tutela la vigencia del principio de igualdad de raigambre constitucional, que según la pacífica doctrina de la CSJN "... no es otra cosa que el derecho a que no se establezcan excepciones o privilegios que excluyan a unos de lo que se concede a otros en iguales circunstancias, de donde se sigue forzosamente que la verdadera igualdad consiste en aplicar la ley en los casos ocurrentes según las diferencias constitutivas de los mismos" (Fallos 16:118; 123:106;124:122, entre otros).

Que en este sentido, bien se ha dicho que: “La interpretación más favorable rige en relación con la interpretación del derecho más amplio, la ley más favorable, el plazo más favorable, la obligación menos gravosa, el plazo de prescripción más amplio, etc., tan sólo por mencionar algunas situaciones que hacen emerger este principio «in dubio pro consumidor», y otras tantas en las que se manifiesta de forma indirecta, como lo es el reconocimiento del principio de las cargas probatorias dinámicas” (cfr. Faliero,

Johanna C., “Qué es el principio in dubio pro consumidor”, https://aldiaargentina.microjuris.com/2023/06/13/pregunta-frecuente-que-es-el-principio-in-dubio-pro-consumidor/).

Que sobre el particular tiene dicho la Sala IV de la Cámara de Apelaciones de la Provincia de Salta, que “Desde la perspectiva del usuario resulta gravitante la protección genérica establecida en los arts. 42 de la Const. Nacional y 31 de la Const. Pcial. y en concreto la previsión del art. 30 de la ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, de aplicación complementaria y directa al régimen de los servicios públicos domiciliarios en virtud de lo que dispone el art. 25, según el cual cabe presumir la imputabilidad a la empresa de la interrupción o alteración del servicio, a menos que demuestre lo contrario. Ello así en virtud de la situación de supremacía de las prestadoras con respecto a los usuarios y que además poseen los conocimientos y medios técnicos para acreditar que no son responsables por las fallas o privaciones del servicio (cf. doctrina y jurisprudencia citados, esta Sala, fallo citado), lo que en el caso no ha ocurrido.”. (Sala IV, in re: “EDESA S.A. vs. ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS – RECURSO DE APELACIÓN DIRECTA” Expte. CAM-63230/02, sentencia de fecha 29 de octubre de 2.003, T. XXV, F. 831/833).

Que en ese sentido, el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, conformado por la Ley Nº 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 913/15, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa.

Que en ese orden el Ente Regulador de los Servicios Públicos, ha tomado como pauta rectora en el dictado de sus resoluciones el principio “In Dubio Pro Consumidor”, por imperio de lo establecido en el art. 3º de la Ley Nº 24.240, que “…se integra por los tres aspectos fundamentales del “in dubio pro usuario”, en: a) La apreciación de los hechos, desde la celebración del contrato hasta la ejecución del contrato, b) La aplicación del Derecho, a fin de dar el enfoque más conveniente al consumidor, cuando no exista certeza con respecto a quien resulta legitimo titular de derechos e intereses; c) La doctrina de las cargas probatorias dinámicas, que determinan que la carga de la prueba recae en quien se encuentra en mejores condiciones de aportarla, poniendo la prueba en cabeza de quien le resulta más fácil, más cómodo o más barato, atendiendo siempre a las circunstancias del caso y al desequilibrio de fuerzas que generan situaciones económicas o fácticas.

Que se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo planteado en autos, evidenciado que EDESA incumplió la normativa regulatoria de base constitucional que le impone obligaciones concretas que han sido violadas en este caso y generan responsabilidad a su respecto.

Que en virtud de lo expresado, y con arreglo a las circunstancias de hecho y de derecho verificadas en este caso, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario el Sr. Toloza Omar Alfredo, por el artefacto denunciado en el reclamo de fecha 08/05/2024, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A. (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a la reparación y/o reposición de 1 (una) Heladera Exhibidora de 3 puertas marca MONDINO, o en su caso, si el usuario ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el mismo; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto al reclamo Nº 712587, por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 36 (treinta y seis) días desde la interposición del reclamo (08/05/2024), hasta la respuesta brinda por EDESA (13/06/2024), ello en contraposición a lo regulado en el **art. 7º** segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días corridos para tramitar, resolver y notificar al usuario, surgiendo además que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle al usuario una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello que, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **Artículo 11º** del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su **apartado 11.1** que: “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 Reglamento”; por lo que corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad en la respuesta brindada, por la mala gestión comercial brindada al usuario de parte de EDESA S.A. y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz,

consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **5885 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el **NIS N° 5201699**, al momento de notificación de la 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 en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, 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 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario Sr. Toloza, Omar Alfredo, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63239/2024; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de 1 (una) Heladera Exhibidora de 3 puertas marca MONDINO, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si el usuario ya los hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por los mismos; con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **5885 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5201699** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante y por la mala gestión comercial brindada al usuario, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos

expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 23/01/2025 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/0