RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-62911/2024, caratulado “GODOY MARTA MILBURGA. Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos”, lo resuelto por Acta de Directorio N° 4/25; y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº719068 efectuado el 25/06/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Godoy Clelia (Titular del suministro: Godoy, Marta Milburga), en adelante la usuaria y/o reclamante, constituyendo domicilio en Adolfo Alsina N° 1844 Villa Luján, de esta localidad, Prov. de Salta, domicilio electrónico en cleliagodoy1926@gmail.com, quien manifiesta que el día 29/01/2024 a las 17:30 hs. aproximadamente, debido a deficiencias en el suministro eléctrico en el NIS 3045960, se dañó los siguientes artefactos: un (1) televisor de 50” Marca ADMIRAL Modelo 43K3110 y una (1) heladera marca SIGMA de 381 LT sin modelo (fs. 01).

Que EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, notifica a la usuaria el 25 de junio del corriente año, sobre la documentación faltante, es decir informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora (Art. 5.3c de la Resolución 1200/23 del ENRESP).

Que, acto seguido la Distribuidora responde a la reclamante el 28/06/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha, conforme surge de fs. 07, mediante nota DSC 6531/2024; informando a la usuaria que la interposición de reclamos debe realizarse conforme 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 reclamado 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 a la usuaria 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, la usuaria el 19/07/2024, presenta Disconformidad obrante a fs. 09, donde manifiesta que "(…) el día 04/02/2024, tomando conocimiento de los perjuicios ocasionados por Edesa S.A. en mi domicilio Alsina 1844, Salta – Capital, envío Reclamo Vía mail, sin recibir hasta el momento respuesta, desde Córdoba – Capital, donde estaba por diferentes enfermedades y dolencias: ´Salmonella – dolor maxilar y muelas – Alergia – Hinchazón de ojos – Dengue´.

No bien se me autoriza viajar, me presento en Edesa por la Respuesta Nota enviada 04/02/2024. ¡Realizada en tiempo y forma! Nuevamente deja fotocopia de la Nota mandada por mail con fecha 04/02/2024. ¿Si tuvieron tiempo para contestar el Segundo Reclamo, por la ruptura de los artefactos eléctricos ocasionados, en la vivienda arriba mencionada, como es que no dieron lugar al Primer Reclamo?

(…) El día 25/06/2024, me presento en Edesa para ver la respuesta enviada vía mail, desde Córdoba – Capital, pero no supieron decirme nada. (…) El día 17/07/2024, vuelvo a la Edesa con papeles requeridos de los artefactos dañados no me lo reciben, por su Nota enviada, aduciendo Rechazo a mi pedido. Solicito revean mi caso y verán que tengo razón".

Que por medio de Nota DSCE 975/2024 (fs. 16/17) del 26/07/2024, EDESA S.A. remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria, y agregando que dicho reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por la 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 1200/23”.

Que además, la Distribuidora expresa, que cabe aclarar que si bien la usuaria manifestó haber generado el reclamo el día 04/02/2024, lo realizó ante un correo electrónico erróneo. Por lo tanto, destacan que tal reclamo, recibió un adecuado tratamiento reglamentario, todo esto en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose verificado su agotamiento, por la exclusiva inacción de la usuaria.

Que por último, la Distribuidora 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”.

Que la usuaria presenta Nota dirigida al Presidente del Ente Regulador de los Servicios Públicos de Salta, el 07/08/2024, obrante a fs. 18/19 en la cual informa los hechos ocurridos y reitera lo manifestado en el reclamo original, adjuntando documentación respaldatoria, por último solicita a este Organismo intervención, a los fines de llegar a un acuerdo, aclarando que no fue falta de negligencia de su parte sino que Edesa no contestó a su primer reclamo.

Que efectuado el análisis del presente, la Gerencia Jurídica entiende que de las constancias obrantes en autos resulta que, el reclamo de la usuaria Godoy Clelia, fue presentado 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 3°**, el cual reza: *“**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) días corridos posteriores a ello**…”; “***3.2.** En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas…”* (la negrita nos pertenece), mientras que el **artículo 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 sesenta días corridos desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo, sin que la reclamante exprese su reclamo en las vías habilitadas por la Distribuidora se debe considerar que el misma ha sido presentado de manera extemporánea.

Que en el caso que nos convoca, teniendo en cuenta que la Sra. Clelia Godoy presentó su reclamo al correo comerciales@edesa.com.ar, el 04 de febrero del corriente año, obrante a fs. 04, se observa que no es la vía habilitada por EDESA S.A. y recién el 25 de junio realiza el reclamo de manera correcta ante la Distribuidora, habiendo trascurrido ciento cuarenta y ocho (148) días corridos desde el hecho ocurrido hasta la interposición del reclamo por parte de la usuaria, excediendo el plazo normativamente fijado para expresar el mismo, ésta Gerencia Jurídica considera que corresponde **DECLARARLO INADMISIBLE POR EXTEMPORÁNEO.**

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias este 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 presentado por la usuaria Sra. Clelia Godoy (Titular del suministro: Godoy Marta Milburga), tramitado por expediente Ente Nº 267-62911/2024, declarando su inadmisibilidad por extemporáneo, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.