RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61801/2024, CARATULADO “GARNICA MERCEDES MARCELINO/ PAZ JOSUÉ– RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS”; el Acta de Directorio N° 4/25 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 691874 efectuado el día 10/01/2024 ante la Distribuidora por el Sr. Josué Paz, (titular del suministro la Sra. Mercedes Marcelino Garnica), domiciliado en calle Avda. San Lucas Nro. Tapa Medidor 275, Nueva Esperanza, Tartagal; domicilio electrónico spaz65012@gmail.com, quien manifiesta que en fecha 01/01/2024 a horas 23:38 aproximadamente se le dañó un aire acondicionado Split marca BHG 3200 frigorías. Acompaña informe técnico de “MyRservicios” conforme surge de fs.01/04.

Que frente a ello, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC N° 1619/2024 de fecha 15/02/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico spaz65012@gmail.com conforme surge de fs.07, informándole que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0040 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor TG16 Distribuidor Azurduy Sur. Señala que en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos 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 eléctrica. Asimismo, indica que se realizó una 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 en instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados; destacando que “*(…) no se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan*

anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos (…)".

Que continúa su misiva señalando que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0040 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el Distribuidor TG16 Distribuidor Azurduy Sur. Entiende que ello es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por todo lo antes dicho, EDESA S.A. considera 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. 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 así las cosas, a fs.08 en fecha 03/04/2024, el usuario presenta su disconformidad en relación a la respuesta remitida por EDESA S.A. mediante nota DSC N°1619/2024 de fecha 15/02/2024, expresa que el Split se quemó debido al corte que se produjo esa fecha en esa hora.

Que a fs. 09/11 rola nota DSCE N° 437/2024 de fecha 10/04/2024 a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº 691874. En la misma, reitera los argumentos vertidos al usuario en nota DSC N° 1619/2024, destaca que, en Centro de Transformación antes mencionado, abastece a otros 306 usuarios por lo que, en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes clientes" (Resol. ENRESP N° 791/15*)* Ante esta situación, la Distribuidora entiende que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por EDESA S.A., pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a la empresa.

Que a más de ello, EDESA S.A. informa que la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto y/o factura, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma no surgen detalles que lo pueda vincular con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora. Así las cosas, señala que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los arts. 3.1-5.3, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución Nº 1200/23 art. 5°) 1. a dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesa la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado ya que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP N° 714/15).

Que continúa su misiva indicando que, considera 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 a fs. 15/16 en fecha 07 de Agosto de 2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP la cual emite su informe técnico.

Que tomada la intervención en las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, expresa que, resulta aplicable al presente caso lo previsto en el **artículo. 3º, inciso e) del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A.** el cual reza: "...**e) Resarcimiento por Daños**. El mismo establece que e*n 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 evitados 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."

Que por otra parte, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (**Res. Ente Regulador N°1200/23**) enumera en su **art. 3°** ***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).

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*. ("AGUIRRE*

RAYMUNDO CRISTOBAL s/ RECLAMO SSERVICIO 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 violo 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, que de no ser remediada podría herir de muerte al reclamo en esa etapa prematura del procedimiento, 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 N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N° 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** establece ***"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 así las cosas, 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 tal es así que, a fojas 10 párrafo tercero, de la Nota DSCE 437/2024, se indica que la documentación aportada por el usuario en carácter de presupuesto y/o factura no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, "…dado que de la misma no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resol. ENRESP N° 1200/23".

Que esa situación, justamente, debió motivar a la empresa a intimar al usuario, en la etapa primigenia del procedimiento, para que subsanara su reclamo, presentándolo en debida forma. Es que, en efecto, de ese primer cotejo que debió efectuar la distribuidora conforme a Derecho, habría surgido con evidencia que el informe técnico acompañado a fojas 04 carecían de referencias relacionadas a detalles técnicos; de allí la obligación de notificar al usuario para que este tuviera la oportunidad de proceder a la subsanación del requisito legal en cuestión, en línea con el criterio sentado por este organismo regulador en el precedente ¨Artigas". Como ya se dijo, resulta cuestionable la conducta asumida por la distribuidora, que rechaza reclamos de los usuarios sobre la base de incumplimientos a los requisitos establecidos por la normativa que rige para el caso, sin que ella cumpla cabalmente con la obligación que le corresponde de intimar –de manera fehaciente y por cinco días- a que dichos usuarios subsanen todos aquellos requisitos que exige esa misma normativa.

Que por consiguiente, si de las facturas, informes y/o presupuestos "no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad de producto técnico", si no existe ninguna referencia al respecto en esos documentos, si ello es cotejable a simple vista, lejos está de poder considerarse que se encuentren cumplidos todos los requisitos exigidos por el artículo 5.3, inciso c) del Reglamento Procedimental de Reclamos.

Que a más de lo expuesto, el **artículo 8° "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 caso particular, cabe advertir que en oportunidad de recepcionar el reclamo con la documentación acompañada por el usuario, o al menos de forma previa a la respuesta brindada por la Distribuidora, EDESA debió poner en conocimiento del usuario la falta de idoneidad del documento aportado, esto es, en la etapa primigenia del procedimiento para que éste tuviera la oportunidad de presentar ese requisito previsto en el Reglamento de Reclamo, circunstancia que la Empresa no hizo. De esta forma, nos encontramos frente a un incumplimiento de la Prestadora que perjudicó el trámite legal del expediente con afectación cierta para los derechos del reclamante, dado que con su falta de diligencia empresarial obstaculizó que se

pudiese contar con todos los elementos requeridos por la norma en orden a la debida evaluación del reclamo de autos, de allí que también resulte aplicable el principio *in dubio pro usuario* bajo los términos antes indicados, que se traduce concretamente en la interpretación más beneficiosa para el reclamante del Derecho que rige el asunto traído a conocimiento de este organismo regulador.

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 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 encuentran las Resoluciones Ente

Regulador Nº 913/15 y N°1200/23 se adecúan y subordinan 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 N° 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. 3° de la Ley N° 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 impetrado en autos, evidenciado EDESA que 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; conforme la normativa ut supra, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Josué Paz, (titular del suministro la Sra. Mercedes Marcelino Garnica), por el artefacto denunciado en el reclamo de fecha 10/01/2024, 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 un (1) aire acondicionado Split marca BHG 3200 frigorías, o en su caso, si el usuario ya la hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por el reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 1619/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°691874 fue interpuesto en fecha 10/01/2024 y respondido en fecha 15/02/2024, esto es treinta y seis (36) 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 **429 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2026703** 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 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario Sr. Josué Paz, (titular del suministro la Sra. Mercedes Marcelino Garnica), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61801/2024; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de un (1) aire acondicionado Split marca BHG 3200 frigorías objeto de las presentes actuaciones, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **429 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2026703** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a la Distribuidora, que en el término de cinco (5) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 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 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