RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267- 62960/2024 caratulado: “BURGOS GLADYS ESTHER s/RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. s/ DAÑOS DE ARTEFACTOS”; el Acta de Directorio Nº 5/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°706076 efectuado en fecha 12/04/2024 ante EDESA S.A., por la Sra. Gladys Esther Burgos, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Block D tapa medidor N° 40 Depto. 03, B° San José, Tartagal, domicilio electrónico burgosgladysesther@gmail.com quien reclama que, en fecha 20/02/2024 a horas15:29 aproximadamente se le dañó un tv marca AOC SMART modelo 43S2597/77G.

Que seguidamente, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria, remite nota DSC N° 4921/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado informando que, el Sistema Argentino de Interconexión (SADI) requiere para su funcionamiento la coexistencia obligatoria de tres tipos de agentes: a) Generadores, b) Transportistas y c) Distribuidores. Resultando cada uno de los mismos plenamente responsable de la actividad que desarrolla y de todos aquellos instrumentos, elementos u objetos de los cuales se sirve para la realización de las tareas propias en la fase del servicio que le compete.

Que señala la Prestadora que, en relación a la incidencia que generó el corte de energía eléctrica en fecha 22/02/2024, la misma se originó y produjo sus consecuencias dañosas en el ámbito de operación y maniobras de las líneas de TRANSNOA, ? afecto al servicio que presta la distribuidora. Frente a esta situación, aclara que la empresa TRANSNOA, es quien realiza el transporte de energía eléctrica en la zona noroeste del país, a través de redes e instalaciones de Alta Tensión. Agrega que, esa Empresa es la que le entrega el producto a EDESA en las distintas Estaciones Transformadoras de Alta a Media Tensión, para que de tal forma se distribuya en toda la Provincia de

Salta, a través de redes e instalaciones de Media y Baja Tensión.

Que por todo lo expresado EDESA S.A. concluye 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. Finaliza la misiva informándole a la reclamante 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 en fecha 23/07/2024, rola Disconformidad presentada por la usuaria, Gladys Burgos respecto a la respuesta brindada por la Prestadora, expresa que su televisor era nuevo y la Empresa provoco el daño, debido al mal servicio. Agrega que, la tienen dando vuelta hace meses sin respuestas y se presentó ante la Empresa y le manifestaron que desde el 14 de mayo ya está la respuesta, y a ella nunca le llego.

Que mediante nota DSCE 992/2024 de fecha 30/07/2024, EDESA S.A. remite los antecedentes del reclamo, agrega que el día 14/05/2024 mediante nota DSC 4921/2023 la usuaria fue formalmente notificada de que el reclamo en cuestión deviene improcedente, ya que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su DISCONFORMIDAD. Resulta que recién en fecha 23/07/2024 la Distribuidora recepcionó la disconformidad que interpuso la usuaria en contra de la respuesta emitida. Frente a ello se permiten puntualizar que la vía administrativa se encuentra 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, solicita 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 de la usuaria recibió un adecuado tratamiento reglamentario, todo esto en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose verificado su agotamiento, por inacción.

Que a su turno toma intervención la Gerencia Jurídica del ENRESP, entrando en el análisis de las presentes actuaciones corresponde adelantar que la disconformidad planteada debe ser rechazada en virtud de que la misma es presentada en forma extemporánea, excediendo no solo el plazo de 30 días previsto por la Resolución Ente Nº1200/23 sino también el previsto en la Ley de Defensa del Consumidor, atento a que la usuaria fue debidamente advertido en el último párrafo de la respuesta brindada por la Concesionaria según surge de la nota DSC 4921/2024 notificado en fecha 14/05/2024.

Que tal es así que, la usuaria se disconforma ante la respuesta remitida por la Empresa en fecha 23 de julio de 2024 mediante nota presentada ante EDESA S.A. habiendo trascurrido cuarenta y seis (46) días hábiles desde la respuesta dada por la Distribuidora.

Que así, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el art. 7º del mencionado Reglamento Procedimental 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, la cual deberá remitir las actuaciones al ENRESP dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la misma*...", 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 en consonancia con lo anterior, el art. 31 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor fija un plazo también perentorio cuando establece que: "…*Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo*

de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido".

Que de la normativa anteriormente trascripta, se desprende que transcurridos treinta días desde la notificación de la respuesta suministrada por parte de la Prestadora sin que el reclamante interponga su disconformidad, debe darse por desistido el reclamo.

Que vale recordar que la Doctrina tiene dicho que "Los términos son unas veces preclusivos y otras no, en el sentido de que puede o no practicarse un acto después de su vencimiento. Los primeros no son perentorios; los segundos, sí. Por ello, los términos perentorios se denominan también fatales, pues necesariamente, una vez vencidos, extinguen el derecho…" (Diccionario Jurídico – Juan D. Ramírez Gronda – Edición 2.003).

Que en el caso que nos convoca, teniendo en cuenta que la Sra. Gladys Esther Burgos, presentó su Disconformidad en fecha 23 de julio de 2024 mediante nota presentada ante EDESA S.A., habiendo trascurrido cuarenta y seis (46) días hábiles desde la respuesta dada por EDESA S.A. excediendo el plazo normativamente fijado para expresar su disconformidad, corresponde **DECLARARLA INADMISIBLE POR EXTEMPORÁNEA**.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 4921/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 12/04/2024 y respondido en fecha 14/05/2024, esto es treinta y dos (32) 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 de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **367 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2027709** 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 lo establecido en la Ley 6835, 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: DECLARAR INADMISIBLE POR EXTEMPORANEA la disconformidad planteada por la usuaria a Sra. Gladys Esther Burgos, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62960/2024, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **367 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS2027709** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, 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 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 226 - 2025	29/01/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 29/01/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 29/01/2025