RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 65536/2025, caratulado “GONZÁLEZ, CANDIDO PASCUAL, Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos”, lo resuelto por Acta de Directorio N° 32/2025; y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 843927 efectuado en fecha 13/03/2025 ante EDESA S.A., por el Sr. Cándido Pascual González, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en calle Salta N°92 B° Centro, de la Localidad de Talavera, Provincia de Salta, quien manifiesta que el día 02/06/2026 entre horas 21 a 23 se dañó una (1) cámara frigorífica marca Constan, una (1) heladera exhibidora marca FAM, un (1) lavarropas marca Dream y una (1) balanza Pilón.

Que mediante nota DCE N°2812/2025 de fecha 23/03/2025 con acuse de recepción el 31/03/2025, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Empresa y/o Prestadora, responde al reclamante iinformando 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 N° 1200/23, el cual manifiesta textualmente: "El Usuario deber·: 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 Ud. fuera del plazo establecido en el mencionado artículo de dicha Resolución.

Que finalizó su comunicación informando a la usuaria 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 virtud de la respuesta dada por la Distribuidora, el usuario presenta Disconformidad en fecha 09/04/2025, donde reafirma los términos de su reclamo e insiste en el reconocimiento del daño denunciado, asimismo dice que (…) *En lo que respecta a los plazos establecidos para efectuar el relamo, adviértase que soy una persona mayor, -4ue vivo y resido en ·H interior de la Provincia de Salta, de escasos recursos y sin instrucción, por lo que desconozco las formas de los reclamos y más aún los plazos en los que debía efectuarlos, todo ellos sumado a que para hacer los reiterados reclamos verbales que hice debí trasladarme a las oficinas de Edesa se encuentra en J. V González distante a más de 60 km lo que dificulta acercarse a la misma e interiorizarse de las formas y pazos de los reclamos*

Que a la luz de las normativas que amparan al consumidor y Usuario lo resuelto respecto de mi reclamo que me fuera notificados mediante DSC 2812/2025 resulta desajustado a derecho y arbitrario, por lo que solicito la revisión de lo resuelto por las autoridades de aplicación pertinentes y se me reconozcan los daños reclamados (…)"

Que mediante notas DSCE: N°556/2025 fecha 16/04/205, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando los argumentos vertidos en las respuestas dada al usuario en su nota DSC 2812/25. Destacando que el reclamo del usuario recibió un adecuad tratamiento reglamentario, todo esto en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose verificado su agotamiento por la exclusiva inacción del usuario finaliza su misiva solicitando el rechazo del reclamo en cuestión por EXTEMPORÁNEO "al no verificarse incumplimientos por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente".

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones entendemos que, el Reglamento N°1200/23 del ENRESP establece de manera clara y expresa los plazos que deben respetarse para la interposición de

reclamos por parte de los usuarios ante la Distribuidora.

Que dichos plazos tienen carácter perentorio, y su cumplimiento resulta indispensable para garantizar la seguridad jurídica, el orden administrativo y la celeridad procesal en la tramitación de reclamos vinculados a la prestación del servicio público.

Que por otro lado el reclamante alega ser una persona mayor, residente en el interior de la provincia, de escasos recursos económicos y sin instrucción formal, circunstancias por las cuales sostiene no haber tenido conocimiento oportuno de los mecanismos y plazos disponibles para efectuar el reclamo.

Que si bien se reconoce la situación particular del usuario y se valora el esfuerzo demostrado para gestionar su reclamo, cabe señalar que la normativa vigente no contempla como causal de justificación para la presentación extemporánea la alegada falta de conocimiento ni las dificultades logísticas personales.

Que, conforme al principio de legalidad que rige la actuación de la Administración Pública, las decisiones deben fundarse en el marco normativo aplicable, sin que sea posible admitir excepciones no previstas por la reglamentación.

Que los reclamos verbales realizados con anterioridad a la presentación formal no interrumpen ni suspenden el plazo reglamentario, el cual solo se interrumpe mediante una interposición formal en los términos que establece el citado Reglamento.

Que efectuado el análisis del presente, la Gerencia Jurídica entiende que de las constancias obrantes en autos, el reclamo impetrado por el usuario Sr. Cándido Pascual González, resulta extemporáneo, lo cual trae aparejado como consecuencia necesaria, su declaración de inadmisibilidad, todo ello en virtud de lo dispuesto en el Art. 7º, 3º párrafo, del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos.

Que, finalmente, en tal sentido se expidió la Sala Quinta de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de esta Provincia, en los autos caratulados: "*Recurso de Apelación Directa en Expte. 267-9585/03 del Ente Regulador de Servicio Públicos – Rovaletti, Jorge Alfredo vs. EDESA S.A."* - Expte. CAM 87.612/04; y en los autos: "*Recurso de Apelación Directa en el Expte. 267-9860/03 del Ente Regulador de los Servicios Públicos - Alanis, Rodolfo vs. EDESA S.A."* - Expte. CAM 109.539/04.

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 el usuario Sr. GONZÁLEZ CÁNDIDO PASCUAL, tramitado por expediente Ente Nº 267-65536/25, declarando su inadmisibilidad por extemporáneo, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

RESO 267 - DP N° 1228 - 2025	22/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 22/07/2025