Salta, 16 MAY 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00715/22

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 54561/2022, caratulado "BARRAZA ERNESTO, Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A.- DAÑO DE ARTEFACTOS", Acta de Directorio N° 18/2022, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo de fecha 29/06/2021, realizado ante EDESA S.A por el usuario Sr. Barraza Ernesto, con domicilio en CL MANZANA A Nro. Casa 5 FONAVI 111 VIV GENERAL MOSCONI, quien mediante correo electrónico consulta como era el trámite para el reclamo por daños de artefactos. Agrega que se apersono a la oficina de mosconi y le manifestaron que el tramite debía realizarlo a través de ese medio. Seguidamente en fecha 15/10/2021 se apersono a la oficina de EDESA y realizo el reclamo formal. Expresa que en fecha 22/06/2021 a las 04:47 am aproximadamente hubo una suba de tensión y se le quemaron los siguientes artefactos, un lavarropas marca LG; un T.V SMART de 43" marca PHILIPS; un TV DE 20" Marca PHILCO; UN Radio grabador marca NOBLEX, y un horno microonda marca BGH. Se generó reclamo N°410509. (fs. 01/06).

Que asimismo el usuario acompaña presupuesto por el horno microondas BGH emitido por AUDIO MANIA Servicio Técnico Especializado conforme surge de fs. 06.

Que a fs.06/09, en fecha 18/10/2021, mediante nota DSC 8748/2021, la Distribuidora da respuesta al reclamo del usuario mediante correo electrónico en igual fecha, expresando que la interposición de reclamos debe realizarse conforme a lo establecido en la Resolución Ente Regulador 913/15, art. 3.1 inc. a). Finaliza la respuesta expresando que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que el mismo fue formalizado fuera del plazo establecido en la normativa vigente. Finaliza la misiva informándole al 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 30/12/2021 el usuario presenta ante la oficina de EDESA S.A. su disconformidad respecto a la respuesta otorgada por la Distribuidora. Expresa que solicita que revean el caso toda vez que envío un corre el día 29/06/2021,

explicando la situación de su madre mayor de edad y operada. Expresa que el día 22/06/2021 hubo una suba de tensión y no fue un hecho aislado, sino que afecto a gran parte del barrio Fonavi III Viviendas. A más de ello expresa que envió un correo el día 29/06/2021 dando aviso del daño que causó dicha suba de tensión.

Que agrega el usuario que la demora también se debió a que buscar quien trabaje y pagar el flete para llevar los artefactos. Finaliza expresando que solicitó en EDESA S.A. el día 15/012/2021 la respuesta al reclamo toda vez que en su correo electrónico no encontró el mail que le enviaron.

Que mediante Nota DSCE 16/2022 de fecha 07/01/2022, EDESA remite todas las actuaciones en relación a la Disconformidad presentada por el Usuario. Expresa que el usuario remitió a la Distribuidora un correo electrónico en el cual manifestó "quema de varios artefactos" acaecido el día 22/06/2021 sin especificar horario. Frente a ello. El 30/06/2021 se remite al usuario a través de la casilla de correo de la empresa que para proceder a efectuar un Reclamo por Daños de Artefactos debe especificar los requisitos de acuerdo al "Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía- Resol. 913/15" ajuntando además el Reglamento mencionado.

Que continúa expresando que recién en fecha 15/10/2021 el usuario formalizo en oficina comercial un reclamo por Daños de Artefactos, manifestando que el día 22/06/21 a las 04:47 horas se dañó un lavarropas marca LG modelo WF-T1305TP; un TV marca Philips 43", un TV marca Philco 20, un Radio Grabador marca Noblex y un Horno Microondas marca BGH.

Que expresa que el reclamo fue analizado, tramitado y sustanciado por la Distribuidora en tiempo y forma de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía- Resol. 913/15.

Que seguidamente la Distribuidora manifiesta que en fecha 18/10/2021 el usuario fue informado bajo DSC 8748/21- con acuse de recepción el mismo día- que la interposición de reclamos debe realizarse conforme lo establecido en el Art. 3.1 inc. a) de Resolución ENRESP 913/15.

Que asimismo bajo la DSC mencionada anteriormente, el usuario fue formalmente notificado que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su Disconformidad. Frente a la misma, puntualiza la Empresa que la vía administrativa se encuentra ya agotada, dado que la reclamante dejo perimir los plazos legales previstos

en el art. 7 de la Resolución ENRESP 913/15, circunstancia sobre la cual se encontraba debidamente notificado.

Que ante ello expresa la Prestadora que no resulta factible hacer lugar a lo solicitado por el usuario, frente a ello solicita el rechazo del reclamo de referencia por Extemporáneo al no verificarse incumplimiento por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente, ello a los fines de evitar incumplimientos que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daños, Resolución ENRESP 913/15.

Que exterioriza la Distribuidora que niega lo manifestado por el usuario en su misiva de Disconformidad en relación a "Solicité en la oficina de Edesa el día 15/12/21 la respuesta al reclamo ya que en mi correo no encontré el mail que enviaron", ya que como se mencionó oportunamente, tanto la solicitud de requisitos para efectuar un reclamo por Daños de Artefactos como así también la respuesta correspondiente al reclamo fue expedida en tiempo y forma al correo electrónico naldob@live.com.ar, el cual fue utilizado para efectuar el reclamo en primera instancia.

Que finaliza destacando que el reclamo efectuado por el usuario, recibió un adecuado tratamiento reglamentario, todo ello en el marco de un proceso administrativo legalmente instituido, habiéndose verificado su agotamiento, por exclusiva inacción del mismo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, EDESA SA informó que el reclamo deviene improcedente según los argumentos de la misiva DSCE 16/2022, toda vez que el usuario constaba con un plazo de 30 días para presentar su disconformidad conforme el plazo establecido por Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios en su Art. 7.1(Res. Ente Regulador Nº 913/15), siendo que el reclamante recién presento su disconformidad en fecha 30/12/2021 ante la Distribuidora.

Que por consiguiente 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 Nº 913/15 sino también el previsto en la Ley de Defensa del Consumidor, atento a que el usuario fue debidamente advertido en el último párrafo de la respuesta brindada por la Concesionaria según surge de la nota DSC 8747/21 (fs.09) notificada en fecha 18/10/2021 a través del correo electrónico del usuario naldob@live.com.ar.

Que cabe hacer mención que el usuario se disconforma ante la Empresa, en fecha 30/12/2021, trascurridos cuarenta y nueve (49) días hábiles desde la respuesta dada por EDESA SA.

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. 12º 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. 31º 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 el Sr. Barraza Ernesto, presentó su Disconformidad ante la Prestadora a través de una nota fechada el día 30/12/2021, excediendo el plazo normativamente fijado para expresar su disconformidad, corresponde **DECLARAR INADMISIBLE POR EXTEMPORÁNEA**.

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 de Disconformidad impetrado por el usuario Sr. Barraza Ernesto, tramitado por expediente Ente Nº 267-54561/2022, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS