Salta, 15 FEB 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00211/22

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 53453/2021, caratulado: "BERMUDEZ ARIEL HORACIO s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A -FACTURACION NIS:529251 y NIS:3098657", el Acta de Directorio Nº 05/2022; y

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 405223, efectuado en fecha 07/07/2021, ante EDESA S.A., por el Sr. Ariel Horacio Bermúdez, con domicilio en B° IPV 2017 UPCN- Mza. 19E- casa 18, Atocha, Ciudad de Salta, correspondiente al NIS 5299251, quien expresa que desde el año pasado reclama mes a mes que el sistema no le registra los pagos, encontrándose al día con los mismos. Agrega que realizo diversos reclamos por mail y no obtiene respuestas. (fs. 118).

Que a fs. 22 mediante nota DSC 5091/2021 de fecha 08/07/2021, EDESA S.A. en respuesta al reclamo de referencia le informa que, por lo expresado a través web, reclamo de facturación: ***"... Servicio NIS 5299251 desde el año pasado vengo reclamando mes a mes que el sistema de uds. No registra mis pagos, de los cuales estoy al día... tengo reclamos por mail y por este medio sin solución... ni respues..."*** es que deberá realizar la correspondiente gestión solicitando turno en las oficias a través de: turnos.edesa.com.ar o a la dirección de e- mail: tramitescomerciales@edesa.com.ar. 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 09/07/2021 a fs. 64/70 el usuario mediante mail realiza reclamo sobre el corte de servicio del NIS 3098657 servicio domiciliario registrado a nombre del abuelo fallecido hace 20 años sin modificar titularidad. Agrega que se realizó por página web de EDESA los tramites de reconocimiento de pagos no registrados por el sistema de los cuales jamás se contactaron habiendo acompañado los comprobantes de pago. Una segunda irregularidad se presenta en los detalles de periodos adeudados y esto se observa entre la última facturación y la penúltima, cuando hace 30 días solo se adeudaban 2 facturas viejas (según los

registros dela Distribuidora) siendo que ahora se adeudan 4 facturas anteriores. Denuncia trata no digno, corte de luz al servicio domiciliario, la falta de tramitación de los reclamos realizados en varias oportunidades.

Que agrega que acompaña detalle de facturas, comprobantes de pagos de todas las facturas del 2021 abonadas en tiempo y forma. Exige reconexión inmediata del servicio de luz e indemnización sobre la prestación del servicio.

Que en fecha 14/07/2021 a fs. 81/117 el usuario remite correo electrónico a EDESA S.A. manifestando que cumpliendo con los requerimientos de la Prestadora, remite los resúmenes de tarjetas de créditos donde se aprecia cada uno de los pagos de acuerdo a detalle de Reporte EDESA S.A., "Estado de Cuenta por Suministro" emitido 14/07/21 en página 1ra, correspondiente a los NIS 3098657 y NIS 5299251, ambos detallen reportan adeudado. Agrega que en todos los casos son resúmenes Mastercard y los pagos con registro "Irregular" conforme registros de EDESA S.A. fueron realizados por el homebanking de Masterconsultas.com.

Que agrega que corresponden con los reclamos realizados en la oficina de EDESA S.A. #405387, #405386, #405391. Solicita se incorpore a cada uno de los reclamos mencionados por ser arbitrarios y violatorio de los derechos a la privacidad. También complementa toda la información contenida en los correos electrónicos enviados a tramitescomerciales@edesa.com.ar y cobros.decidir@edesa.com enviados durante todo el año 2020 y el corriente 2021 desde el correo personal elacer.tijo@gmail.com.

Que asimismo amplía su reclamo detallando:

- Corte arbitrario en abuso del Articulo 5 inc. b) del régimen de suministro.
- Información irregular de deudas anteriores en Factura mensual.
- Exige reconexión inmediata y RECHAZO de costo alguno por reconexión.
- Exige que se explique normativamente la exigencia de remitir Resumen de Cuenta tarjeta de crédito para acreditar los pagos (lo que viola el derecho a la privacidad y normas financieras de la RA)

- Trato no digno de servicios de "Trámites" y reclamos de la página web de EDESA S.A., sin respuesta ni solución luego de más de 90 días.
- Exige indemnización por los daños punitivos, que podrían evitar en el corte arbitrario del servicio.

Que finaliza expresando que en los domicilios donde se suministra el Servicio Público conviven personas vulnerables mayores de edad, que utilizan equipos médicos electrónicos para la salud (colchón de aire antiescaras, equipo respirador, oxígeno).

Que en fecha 14/07/2021 se generaron los siguientes reclamos obrante a fs.12/14, N°405387 correspondiente al NIS 3098657 reclama detalle de deuda del periodo 05 donde aparece el cobro del periodo 02 que no aparecía en periodos anteriores y la falta de respuesta a mails y reclamos de la web que no se contestaron. Además del corte de servicio que no corresponde. No es titular. Reclamo N°405391 reclama corte del servicio del NIS 5299251 y 3098657 por no corresponder ya que tiene reclamos web y mails no contestados, solicita explicación del porque se solicita resumen de tarjeta y porque sus comprobantes presentados no son válidos para acreditación. Finalmente, reclamo N° 405386 reclama pago del periodo 04$ 4098,67 y 05/2021 $3735,17 abonó mediante tarjeta Mastercard el 30/04 y el 01/06 respectivamente. No se acreditaron. Cliente suspendido.

Que en fecha 27/07/2021, EDESA S.A. remite al usuario nota DSC: 5599/2021 obrante a fs. 20/21 a efectos de dar respuesta al reclamo de referencia donde expresa **"Per.06/2021 – Nro. Tram. Web. 226662- Servicio NIS 5299251. Desde el año pasado vengo reclamando mes a mes que el sistema de uds. No registra mis pagos, de los cuales estoy al día... tengo reclamos por mail y por |este medio sin solución ni respues."** Es que deberá realizar la correspondiente gestión en la oficina virtual ingresando a la opción "**TRÁMITES"- Generar nuevo trámite y seleccionar la opción Cobro no notificado**", según correspondiere, completar los datos solicitados y adjuntar los comprobantes abonados.

Que informa que habiendo generado este tipo de reclamos se realizó el día 22/07/2021 con Acta de Comprobación N° 246186 un contraste en el lugar (IN SITU) al medidor instalado N°505297439 marca LANDIS+GYR, el cual determinó que el mismo se encuentra dentro de los parámetros admitidos (margen de error tolerable +/-3%), con un error promedio de +0,31%, por lo que los consumos

registrados resultan correctos. A más de ello le informa que puede solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa, quedando a su cargo los costos de dicho ensayo si el mismo viniera a confirmar los resultados ya obtenidos.

Que agrega que la Gerencia Comercial de EDESA S.A. entiende que analizado los antecedentes en los registros, no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por los consumos reflejados, razón por la cual ratifica las lecturas consignadas en las facturaciones realizadas. No obstante, sugiere consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro, considerando que los consumos registrados podrían obedecer a distintas causas a saber: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado; b) el mal funcionamiento de los mismos y/o c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble.

Que en este orden de consideraciones finaliza su misiva, ratificando la facturación correspondiente al período 06/2021 en su totalidad e informa 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 19/08/2021 el usuario realiza presentación ante este Organismo conforme surge de fs. 01/57, expresa que presenta denuncia contra proveedor de suministro público de electricidad EDESA S.A. Añade que es titular en atocha y responsable de toda la gestión del domicilio de la calle juramento donde conviven su madre, abuela y tía todas de edades avanzadas. Agrega que el suscripto y sus familiares incluidos los mayores de 70 años requieren equipos electrónicos (respirador de oxígeno, colchón de aire etc.). Añade que han sufrido el bloqueo y corte los días 07/07 correspondiente al NIS 3098657, 13/07 y 21/07 NIS 5299251 por falta de pago.

Que continúa expresando que cuanta con los comprobantes de pago de todas las boletas de ambos suministros en tiempo y forma y EDESA no registró los pagos realizados, todos ellos perpetrados a través del sistema de cobranza donde figura la empresa, N° de cuenta y el monto de las facturas. Denuncia a la empresa EDESA S.A. por las irregularidades en el sistema de cobro y los prestadores habilitados por la misma, trato abusivo, falta de respuestas dentro de los plazos lógicos. Agrega que la prestadora siempre lo consideró deudor, moroso.

Denuncia también que ha sufrido pérdidas de alimentos por el corte de frio en todas las suspensiones por la suma de $15.000.

Que por todo lo expuesto solicita que se normalice la cuenta y se emita un libre deuda real de todos los servicios; una indemnización actualizada de los 9 periodos que pretendía cobrar Edesa; indemnización por los alimentos y los gastos y perjuicios ocasionados por la empresa en la suma de $30.000 actualizados, indemnización punitiva por la suma de $30.000 actualizados. Solicita se haga cumplir con la normativa en relación a la comunicación de suspensión de suministro, exigencia desmedida de documental, Acta de comprobación donde el usuario es testigo si no comprende valores técnicos, irregularidades en la entrega de comprobantes de reclamos, expresa su disconformidad a tramites no resueltos. Agrega violación a la obligación de la Empresa de precintar el medidor ante el titular del servicio, no se lo hizo participar como así tampoco están identificados los operarios incumpliendo a la obligación de Calidad del Servicio, a más de ello requiere sanción por abuso de los derechos por parte de EDESA. Expresa que se cumpla con la indemnización en crédito al 25% del Art. 31 6to. Párrafo de la Ley de defensa del consumidor.

Que en fecha 31/08/2021 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP conforme surge de fs. 58, la cual le remite nota a EDESA S.A. a los de correrle traslado con las copias pertinentes de la presentación del usuario para que eleve los antecedentes a este organismo en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, Resolución ENRESP 913/15 dentro del plazo de 5 días.

Que, a fs. 59/131 mediante nota DSCE 1025/2021 de fecha 09/09/2021, EDESA S.A. remite los antecedentes de los reclamos de referencia y el descargo correspondiente. Expresa en primera instancia que en relación a los dichos del Usuario *"El suscripto y mis familiares incluidos los mayores de 70 años que requieren de equipos electrónicos (respirador de oxígeno, colchón de aire etc.) hemos sufrido el "bloqueo y corte desde el medidor con precinto del suministro" los días 07/07 (NIS 3098657), 13/07 y 21/07 (NIS 5299251) ..."* que dentro de nuestros registros, los suministros mencionados, no se encuentran encuadrados como Electrodependientes, es decir, no suspendibles, por lo que esta Distribuidora desconoce la situación particular que manifiesta el mismo. Al respecto del registro

de Usuarios electrodependientes, adjuntamos al usuario mediante nota DSC 7386/2021 los requisitos y la correspondiente solicitud de inscripción.

Que por otra parte en lo que respecta al NIS 3098657, titular del suministro H.N. VIÑASCA, con domicilio en calle Juramento N° 1240, V° Belgrano, ciudad de Salta, el servicio fue suspendido el día 06/07/2021 con tarea N° 76266552. Al momento de la suspensión, registraba impagas en nuestro sistema las facturas correspondientes a los periodos 02/2021,03/2021,04/2021 y 05/2021.

Que ahora bien en cuanto al NIS 5299251, titular del suministro Ariel Horacio Bermúdez, con domicilio en Manzana 191 E casa 18 B° 246 Viviendas Atocha, el servicio fue suspendido el día 13/07/2021 con tarea N° 76255292. Al momento de la suspensión registraba impagas en nuestro sistema las facturas correspondientes a los periodos 08/2020,02/2021,03/2021,04/2021 y 05/2021. En ambos casos de procedió conforme a lo establecido en Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. Artículo 6°.

Que continúa expresando la Distribuidora que el día 14/07/2021 el usuario se presentó en la oficina comercial y mediante turno espontaneo fue atendido por uno de los colaboradores, manifestando su reclamo por el corte del servicio de energía de los NIS 3098657 y 5299251. En esa ocasión el usuario expresó que le habían realizado el corte del servicio sin razón debido a que había realizado diversos reclamos por la web y a través del correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar. Los reclamos realizados eran por falta de acreditación de los periodos abonados con tarjeta de crédito. Ante esta situación se le solicitó al usuario que presente el/los comprobantes de los pagos realizados dado que los que adjuntaba no correspondían a un comprobante valido para acreditación de pago. Se le indico al usuario que para poder resolver su situación era preciso que presente los comprobantes solicitados a fin de poder realizar la gestión en forma directa y proceder a la rehabilitación del suministro.

Que seguidamente a través del correo electrónico elacer.tijo@gmail.com se generaron los reclamos N° 405435 (NIS 5299251) y N°405386 (NIS 3098657) por los períodos que figuraban impagos y se generaron las ordenes de rehabilitación para ambos suministros, solicitando prioridad para su ejecución. Reclamos generados para el NIS 3098657 pagos realizados con tarjeta de crédito N° 400213 Período 02/2021; N° 401826 Período 03/2021 y N°405386 Período 04/2021 y 05/2021. Ahora bien, respecto del NIS 5299251 pagos realizados

con tarjeta de crédito se generaron los siguientes Reclamos N°3977626 Período 08/2020, N° 400214 Período 02/2021; N° 401827 Período 03/2021, N°405222 Período 06/2021 (Factura abonada a través de la red Banelco). Cabe informar que los suministros fueron habilitados el día 14/07/2021 con tareas N° 76284009 (a horas 19:15) para el NIS 3098657 y N°76284010 (a horas19:03) para el NIS 5299251.

Que asimismo la Distribuidora aclara que el día 22/07/2021 a horas 07:57 ingreso un reclamo N°181009 a través de la línea 0800 777 33372, donde se nos señalaba que le suministro NIS 5299251 se encontraba sin servicio. Ante lo cual se desplazó una cuadrilla hasta el domicilio normalizando un fusible neozed en bornera, dejando el suministro normal el día 22/07/2021 a horas 09:08 con tarea N° 76290863, motivo por el que niega la empresa que el corte del día 21/07/2021 se debió a una suspensión, ya que fue un problema técnico.

Que agrega que al día de la fecha, el suministro NIS 3098657 no registra deuda pendiente y el suministro NIS 5299251 posee pendiente de pago la factura correspondiente al período 08/2021 con vencimiento el día 09/09/2021.

Que por último la Empresa niega que existan irregularidades en el sistema de cobro y los prestadores habilitados por EDESA, niega trato abusivo e invasión de documentos privados al igual que falta de respuesta en plazo por parte de la Distribuidora. Asimismo, niega que la empresa lo haya considerado deudor moroso o culpable de manera injustificada. Niega que haya sufrido perdida de alimentos, como asimismo niega que dichas perdidas asciendan a la suma de $ 15.000. Niega que la Concesionaria haya actuado en tono intimidatorio el 21 y 22/07/2021 y niega que le adeude suma alguna en concepto de alimentos y daño punitivos al usuario.

Que en fecha 09/09/2021 la Distribuidora remite nota al usuario DSC 7386/2021 obrante a fs.123/125 de idéntico tenor a la nota DSCE 1025/2021 remitida a este Organismo.

Que en fecha 26/10/2021 el usuario realiza presentación ante este Organismo en respuesta a la nota de EDESA S.A. DSC 7386/21 obrante a fs.131/133. Expresa su disconformidad respecto al instrumento DSC, manifiesta que la misma carece de fundamentos, solamente niegan los hechos de manera abstracta. En cuanto a la suspensión del servicio que toman, es errónea toda vez que se encuentra todo abonado en tiempo y forma, ratifica en todos sus términos la denuncia efectuada.

Que en fecha 27/10/2021 EDESA S.A. remite nota DSCE 1184/2021 obrante a fs.134/142 a los fines de remitir la misiva de Disconformidad presentada el 26/10/2021 por el Sr. Bermúdez en la oficina comercial y remitida en misma fecha a través de correo electrónico.

Que la Distribuidora ratifica cada uno de los términos de la nota de respuesta DSC 7386/21 y toda la documentación, los argumentos y hechos vertidos en la nota DSCE 1025/2021 al ENRESP.

Que niega categóricamente que exista contradicción en lo expuesto por la Distribuidora ya que se detalló de manera pormenorizada cada uno de los hechos con la documentación de respaldo correspondiente.

Que agrega que el día 22/07/2021 personal de la Distribuidora se dirigió al domicilio NIS 5299251 por el reclamo técnico N° 181009, dejando normalizado el suministro a las 09:08 h. Posteriormente a las 13:30 h, en el marco del reclamo N° 405223 se realizó un contraste IN SITU al medidor instalado, dejando plasmada esta verificación a través del Acta N° 246186.

Que concluye EDESA S.A. afirmando que no es cierto que la Distribuidora haya procedido a efectuar negativas de manera dogmática sin fundamento alguno.

Que a fs.146/147, toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Económica del ENRESP, la cual manifiesta en primer lugar según surge de la información Brindada por la Distribuidora mediante DSCE 1.025/21, el NIS 3098657 fue suspendido el día 06/07/21 por registrar, al momento de dicha suspensión, impagas las facturas de los periodos 02;03;04 y 05/21. En cuanto al NIS 5299251, el servicio fue suspendido el día 13/07/21 por registrar al momento de dicha suspensión, impagas las facturas de los periodos 08/20 y 02;03:04 y 05/21.

Que ante el reclamo realizado el día 14/07/2021 por el usuario, se le solicitaron los comprobantes de pago correspondientes y posteriormente se generaron las ordenes de rehabilitación para ambos suministros, la cuál fue llevada a cabo el mismo día. Cabe aclarar que en fecha 22/07/21 el suministro NIS 5299251 quedó nuevamente sin servicio debido a un problema técnico, quedando normalizado ese mismo día.

Que continúa expresando la Gerencia Económica que la Distribuidora remite respuesta al usuario NIS 5299251 en fecha 27/07/21 mediante

Nota DSC 5.599/21 a fs. 119/120 donde se informa *que "se realizó la verificación in situ del medidor instalado y que el mismo se encuentra dentro de los parámetros admitidos..."*, siendo que en ningún momento el reclamo del usuario versa sobre problemas de consumo, sino de registración de los pagos.

Que posteriormente EDESA S.A. remite al Sr. Bermúdez en fecha 09/09/2021 los requisitos y la solicitud de inscripción para usuarios electrodependientes, remarcando que la suspensión del servicio fue producto de los períodos registrados como impagos.

Que al respecto la Gerencia Económica verificó, que ninguno de los NIS involucrados se encuentra entre los usuarios electrodependientes en el último padrón disponible. Ahora bien, tal como se pudo verificar en la página de EDESA S.A. como así también de los comprobantes de pago acompañados a la presentación del usuario, las facturas referidas fueron canceladas con anterioridad a la fecha de vencimiento mediante tarjetas de crédito.

Que ahora bien, por razones que se desconocen y que la Distribuidora no aclara, los pagos no fueron registrados oportunamente, lo que ocasionó la suspensión del servicio eléctrico, no quedando esclarecido si el problema obedeció a los Bancos y/o tarjetas de crédito o bien al sistema de la empresa. Según manifiesta el usuario en su presentación, la situación de la demora en la registración de los pagos ya había sido reclamada a la empresa en otras oportunidades.

Que puede observarse en las facturas de los periodos 03 a 05/21 del NIS 3098657 (a fs. 105/107) la leyenda indicando que *"por deudas anteriores la distribuidora está facultada a proceder a la suspensión y/o corte del servicio..."*, siendo que en cada una de ellas se detalla el monto adeudado del período inmediato anterior y no el total de las facturas adeudadas. Recién en la factura del periodo 06/21 se detallan como adeudados los periodos 02;04 y05/21(obviando el 03/21, el cual supuestamente también se encontraba adeudado). Igual situación se observa para el NIS 5299251, en las facturas de los periodos 09;10/2020 y 03/21 (a fs. 109/113), mientras que en el del período 06/21 se indica finalmente la deuda correspondiente los períodos 02 a 05/21.

Que por todo lo expresado, la Gerencia Económica del ENRESP, considera que se debería sancionar a la empresa por la deficiente información detallada en las facturas de ambos NIS; por haber suspendido el servicio aun cuando las facturas se encontraban abonadas; por la demora en la registración de los pagos

y por no haber proporcionado ningún tipo de explicación al respecto tanto al usuario como a este Organismo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **Art. 4 inc. b) del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. establece que: *"LA DISTRIBUIDORA solo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes. En los casos en que el Régimen tarifario no disponga lo contario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."*

Que complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 913/15)** en su art. **6**, RECLAMOS POR FACTURACION, establece que: *"Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las PRESTADORAS, según el caso y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información: a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado. b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (in situ), la que deberá realizarse mediante procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en medidores patrón certificado) o en laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos. d) Registros de consumo de los últimos 24 meses teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP. e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía". **6.2.** En los casos en que un Prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, el Usuario que haya presentado el reclamo, podrá abonar únicamente los conceptos no reclamados, hasta tanto se resuelva su reclamo; debiendo la Prestadora abstenerse, por igual término, de realizar cortes o restricción del servicio motivados en la facturación objetada por el reclamante*

Que entrando en el análisis del presente caso se advierte que el usuario realizó en diversas oportunidades distintos reclamos ante la Distribuidora,

toda vez que no te le registraban los pagos de las facturas de ambos NIS que realizada a través del sistema de Tarjeta de Crédito, por consiguiente, la empresa realizaba el corte de los Suministros aun cuando se encontraban abonadas las facturas con anterioridad a la fecha del vencimiento y siendo que el usuario ya había manifestado en otras oportunidades la demora en la registración de los pagos. Cabe hacer mención conforme la normativa ut supra mencionada, que la Distribuidora debe abstenerse de realizar cortes o restricción del servicio cuando se encuentra en curso un reclamo, el usuario conforme surge del expediente varias veces manifestó a la Empresa la falta de acreditación de los pagos. Por todo ello, atento a la normativa precedentemente citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Económica del Organismo, habiendo EDESA S.A. actuado contrario a la normativa citada corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Ariel Horacio Bermúdez

Que ahora bien , teniendo en cuenta la naturaleza de lo reclamado, corresponde analizar la competencia atribuida normativamente a este Organismo en materia de resolución de conflictos.

Que así el artículo 14° de la ley Nª 6.835 determina los lineamientos del ejercicio de tal potestad jurisdiccional al establecer que *" Toda cuestión contenciosa que se suscite entre las licenciatarias, las sub licenciatarias y las concesionarias con los usuarios y terceros interesados, en relación directa con la prestación de los servicios públicos previstos en esta ley, incluyendo las derivadas del ejercicio de las potestades ablatorias y las responsabilidades por daños, será decidida en forma previa por el Ente, con arreglo a los reglamentos que dicte éste, estableciendo los pertinentes procedimientos. Las decisiones adoptadas por el Ente en ejercicio de tal potestad jurisdiccional serán apeladas ante la Corte de Justicia de la Provincia, mediante un recurso concedido libremente y en ambos efectos con arreglo a las prescripciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, en las condiciones que indique la reglamentación".*

Que por su parte, el artículo 19° de la ley que venimos analizando determina que *"La responsabilidad por los daños causados por las licenciatarias, las sub licenciatarias y las concesionarias, con motivo de la prestación del servicio, será regulada por las disposiciones del derecho común".*

Que ahora bien, normas atributivas de *"facultades jurisdiccionales"* a los órganos de la administración deben ser interpretadas restrictivamente, no

pudiendo ser extendidas a otros supuestos que los expresamente contemplados en la ley, y dándoles su justo límite en el marco del ordenamiento jurídico, teniendo en cuenta las razones -de orden público- contempladas por el legislador al otorgarlas. Ello es así, en razón de que una interpretación amplia de los preceptos atributivos de facultades jurisdiccionales a entes administrativos los pondría en pugna con otros de mayor jerarquía constitucional (art. 31° de la Const. Nac.), tales como los artículos 17°, 18° y 109° de nuestra Carta Magna, al tiempo de desnaturalizar los motivos de su otorgamiento, cuales son: la experiencia y solvencia técnica de tales órganos para la solución de conflictos por medio de procedimientos eficaces y expeditos (art. 42° de la Const. Nac. y art. 31° de la Const. Provincial).

Que a la luz de la perspectiva constitucional, la interpretación de la atribución de competencias jurisdiccionales a los órganos y entes administrativos debe ser de carácter estricto (Fallos 234:715; COMADIRA, JULIO "Derecho Administrativo" pág. 241 y sgtes.; GORDILLO, AGUSTÍN nota a fallo "Y.P.F. c/ENARGAS, L.L. 1996-C-36).

Que en tales condiciones, compete al Ente, el conocimiento en forma previa y obligatoria de los casos suscitados entre usuarios o terceros interesados y prestadoras, pero que se verifiquen con motivo o como consecuencia de la prestación del Servicio y que, a su vez, tengan relación directa con el servicio.

Que en tal sentido, el art. 3 inc. e) del Régimen de Suministro establece el alcance de la facultad jurisdiccional al determinar que "*En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del Usuario, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a la Distribuidora, y que no puedan ser evitados mediante las instalaciones 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 las sanciones regladas en el punto 5° del subanexo "Normas de calidad del servicio público y sanciones del contrato de concesión".*

Que consecuentemente, cabe postular que el alcance de la competencia jurisdiccional en materia de daños y perjuicios atribuida a este Ente Regulador se encuentra limitada a los artefactos eléctricos o instalaciones de un usuario, que se produzcan con motivo o consecuencia de la prestación del servicio y que tengan relación directa con dicho servicio.

Que cabe agregar, en relación a lo expuesto, que si bien el otorgamiento de potestades jurisdiccionales a los Entes Reguladores o Agencias Reguladoras tiende, en parte, a intentar dar una solución al creciente grado de conflictividad social que no puede ser respondido por la actividad jurisdiccional judicial cuya estructura y procedimientos no fueron pensados para tan altos índices de conflictividad (conf. Considerandos Ley 6.835), también es cierto, que tales potestades son otorgadas en mérito al orden, coherencia y uniformidad en la aplicación de criterios y de leyes en cuestiones complejas o múltiples y por el aprovechamiento de la experiencia de los entes administrativos por las tareas técnicas que se les ha asignado (conf. Considerandos Ley 6.835).

Que lo expuesto precedentemente corrobora que el alcance de la potestad jurisdiccional del Ente Regulador debe estar limitada y orientada a aprovechar la experiencia, pericia y conocimiento en las cuestiones técnicas sometidas a su ámbito de control y regulación, más no a suplir la actuación de los Tribunales Judiciales en todas las cuestiones que de alguna manera involucren a una empresa de Servicios Públicos.

Que en el mismo orden de razonamiento se pronunció la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en un caso análogo al presente, donde se debatieron las facultades del Ente Regulador Nacional para resolver un reclamo de daños y perjuicios, al sostener *que "Toda vez que la materia del reclamo está constituida por los daños individualmente experimentados en el patrimonio del usuario como consecuencia del suministro insuficiente de energía eléctrica, resulta claro que la disputa no puede resolverse por aplicación del régimen estatutario que conforma el marco regulatorio del servicio público de electricidad, para cuya administración fue especialmente creado el ente respectivo. Por ello (sin perjuicio del indudable valor probatorio que revisten las actuaciones administrativas tramitadas ante el ente regulador) tiene razón la Secretaría de Energía en cuanto a que el Ente Nacional Regulador de la Electricidad carece de competencia para dirimir el conflicto planteado en autos con arreglo a los principios contenidos en la legislación común (confr. Nader v. Allegheny Airlines, 426 U.S.290). No toda disputa imaginable debe ser sometida a la agencia de la administración porque, de modo periférico, ésta tenga algo que ver con alguna de las partes.* (Corte Suprema de Justicia de la Nación, Ángel Estrada y Cía S.A. c/ Secretaría de Energía y Puertos, 05/04/05, LL 22/04/05 y Sup. Adm. Mayo 2005, pág. 20)".

Que de ello se deriva, entonces, la necesidad de interpretar la competencia otorgada a este Ente Regulador en materia de resolución de conflictos, procurando armonizar el ***Principio de la Especialidad de la Competencia***, que impide actuar fuera del marco de especialidad que le reconocen al Ente las normas atributivas de competencia (conf. Cassagne Juan Carlos, La Intervención Administrativa, 2da. ed., pág. 155), con el sistema judicialista que rige en nuestro ordenamiento legal por imperio del art. 109º de la Constitución Nacional.

Que consecuentemente, la determinación de la existencia del daño, de la relación de causalidad y culpabilidad, como así también la determinación de la cuantía de una justa e integral reparación, resulta materia propia de la justicia (arts. 17º, 18º y 109º de la Const. Nacional);

Que una interpretación contraria, lejos de proveer soluciones eficaces y expeditivas, generaría la necesidad de avocamiento a la solución de cuestiones propias del derecho común, que exceden la especialización técnica de la organización del Ente en detrimento de sus funciones específicas de regulación, control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos para la defensa de los usuarios y del medio ambiente. En términos de GUSTAVINO, ELIAS P. "*Tratado de la Jurisdicción Administrativa y su Revisión Judicial*", págs. 261/62 (citado en los considerandos de la Ley 6835), contrario a "*...mantener unida la potestad de ejecutar la Ley con la de resolver las controversias que su ejecución suscita...*" provocaríamos una verdadera dispersión de la actividad regulatoria;

Que en razón que el caso traído a conocimiento de este ENTE REGULADOR persigue asimismo el reconocimiento de cosas o bienes que exceden el alcance determinado en las normas atributivas de competencia, según quedara expuesto en los considerandos precedentes, consideramos que el conocimiento de tal pretensión excede la competencia de este organismo, resultando en el caso improcedente la intervención previa y obligatoria del Ente Regulador en los términos del art. 14º de la Ley 6.835.

Que cabe traer nuevamente a colación el fallo citado "ut supra", en el cual también la Corte de Justicia de la Nación se pronunció en sentido coincidente con el criterio que aquí se postula, puntualizando que "*La determinación y condena al pago de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la empresa distribuidora de energía eléctrica respecto del contrato celebrado con el usuario deben considerarse fuera de la jurisdicción especial atribuida al Ente Nacional*

Regulador de Electricidad por el art. 72 de la ley 24.065 (Adla, LII-A, 82).". Adujo también el máximo tribunal, que "*La expresión "toda controversia" contenida en el art. 72 de la ley 24.065 (Adla, LII-A, 82) debe entenderse circunscripta a toda controversia válidamente sustraída por el Congreso a la competencia de los jueces ordinarios, por lo cual el poder para dirimir el reclamo de daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la empresa distribuidora de energía eléctrica, respecto del contrato celebrado con el usuario y planteado con sustento en el derecho común, es extraño a las atribuciones conferidas al Ente Nacional Regulador de la Electricidad, porque no guarda relación con los motivos tenidos en miras al crear el ente."* (Corte Suprema de Justicia de la Nación, Ángel Estrada y Cía. S.A. c/ Secretaría de Energía y Puertos, 05/04/05, LL 22/04/05 y Sup. Adm. Mayo 2.005, pág. 20);

Que la médula del mencionado pronunciamiento contenía un punto central consistente en determinar si la pretensión deducida por la actora implicaba un asunto destinado a ser resuelto con arreglo a las prescripciones del Código Civil o si, en cambio, se trataba de un asunto sustancialmente regido, en forma excluyente, por el régimen estatutario del marco regulatorio y las cláusulas del contrato de concesión, es decir, por el derecho administrativo.

Que autorizada doctrina sostuvo oportunamente *que "(...) la arquitectura de toda la construcción jurídica que desenvuelve el Alto Tribunal en este caso descansa sobre la interpretación constitucional del principio judicialista, en el marco de la doctrina de separación de los poderes (...)"* (Las facultades jurisdiccionales de los entes reguladores a propósito del caso "Ángel Estrada" • Cassagne, Juan Carlos • Nota a Fallo • LA LEY 2005-C, 736).

Que en particular, debe estarse a la prescripción constitucional de prohibición del ejercicio de funciones judiciales por parte del Ejecutivo.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador entiende que corresponde **DECLARAR la INCOMPETENCIA** de este Organismo para entender la pretensión formulada por el usuario, en relación a la indemnización por los alimentos, gastos y perjuicios ocasionados por la EDESA S.A. en la suma de $30.000 e indemnización punitiva por la suma de $30.000. que dice haber padecido como consecuencia de los cortes en los suministros eléctricos por la falta de acreditación de los pagos.

Que continuando con el análisis, se advierte un incumplimiento por parte de la Distribuidora de las obligaciones impuestas en el Régimen de Suministro

Art. 4 inc a) y Resolución 913/15 Ente Regulador art 6.1 a) y b), art. 7.1, y Anexo III, inc.1 y 4 del Contrato de Concesión, no procediendo a dar un adecuado tratamiento al requerimiento del usuario, limitándose a verificar antecedentes de registros de los consumos en el centro de registros de la Empresa. Siguiendo, se advierte deficiencia de Calidad del Servicio Comercial, conforme a la normativa vigente establecida, en efecto el Régimen de Suministro, Art. **4 Obligaciones de la Empresa Prestataria inc. a) *Calidad de Servicio*** *establece: LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a lo previsto al respecto en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión.* En el mismo sentido el **Anexo III del Contrato de Concesión** establece: *"NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES. 1. INTRODUCCION. Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio. Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones que estime conveniente. El no cumplimiento de las pautas preestablecidas dará lugar a la aplicación de multas, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario recibir un servicio en condiciones no satisfactorias cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente Subanexo. Las normas de calidad para los sistemas de generación aisladas serán consideradas con criterios diferenciales. El ENTE REGULADOR será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas. Se considera que tanto el aspecto técnico del servicio como el comercial deben responder a normas de calidad; por ello se implementarán controles sobre: a) Calidad del producto técnico suministrado) Calidad del servicio técnico prestado) Calidad del servicio comercial [...] Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario.[...]"*

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 913/15), 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 por: 1) deficiente información detallada en las facturas de ambos NIS; 2) por haber suspendido el servicio aun cuando las facturas se encontraban abonadas; 3) por la demora en la registración de los pagos y 4) por no haber proporcionado ningún tipo de explicación al respecto al usuario, consistente en una multa de **296 kWh** que revista el **NIS 5299251** y de **2256 kWh** que revista el **NIS 3098657** 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 1°: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad planteada por el usuario Sr. Ariel Horacio Bermúdez, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-53453/2021, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: °: DECLARAR la INCOMPETENCIA del Ente Regulador de los Servicios Públicos, para entender en la pretensión formulada por el reclamante respecto de la indemnización por los alimentos, gastos y perjuicios ocasionados por EDESA S.A. en la suma de $30.000 e indemnización punitiva por la suma de $30.000 actualizados.

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Distribuidora una una Sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **296 kWh** que revista el **NIS 5299251** y de **2256kWh** que revista el **NIS 3098657** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa

vigente al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: 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 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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