Salta, 15 FEB 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00219/22

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 50129/2020, caratulado: "BENAVIDEZ AVELINO/ ACUÑA MARTA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A -FACTURACION", el Acta de Directorio Nº 05/2022;

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 27/08/2020, ante este Organismo por el Sr. Avelino Clemente Benavidez, con domicilio en calle Los Cedros N°60, B° Tres Cerritos, de la Ciudad de Salta, correspondiente al NIS 5280160, quien manifiesta que no estar de acuerdo con las cifras que le llegó durante los últimos meses. Solicita una explicación coherente y razonada de la concesionaria y una fiscalización técnica –administrativa. Agrega que a principios de año se duplicó el pago, viéndose reflejado en la facturación correspondiente al período 01/2020, a través del reconocimiento y ulterior acreditación en los dos periodos posteriores. Añade que se saldó dos boletas iguales para cada una de las prestaciones (luz y agua). Continúa expresando que queda una repetición que consultó a CoSAySA para que despeje las dudas como así también para lograr la devolución o bien un crédito.

Que continúa expresando que en la última boleta en la que compete a CoSAySA, figura un monto improcedente por la cifra de $360,07 en concepto de Intereses por pago fuera de termino, se comunicó con la compañía para manifestar que en ningún momento abonó facturas atrasadas y después de su vencimiento. Expresa que desde la empresa le manifestaron que ese recargo correspondía por un pago fuera de término concerniente a los dos últimos períodos del año 2017, esto se relaciona con el saldo a favor que contaba por el pago, el que tal vez ha sido compensado a través de una determinación autoritaria y arbitraria de parte de la empresa, pero no autorizada por el usuario.

Que agrega que quedó pendiente una nueva oferta de parte de Cosaysa, toda vez que la oferta llego tarde y con una liquidación con inclusión de desmedidos intereses por demás gravosos de acuerdo a lo que la empresa aspira a

cobrar por una deuda cuestionada, por ese motivo, solicitó a EDESA S.A. que en forma momentánea quitara la liquidación de Cosaysa.

Que por todo ello finaliza expresando que solicita que previo a todo trámite proceda a la suspensión del cobro de la prestación del servicio que brinda Cosaysa, o bien su continuidad sin que se incluya en la factura cualquier adicional. A más de ello, solicita que se le requiera a EDESA S.A. información relacionada con la liquidación del servicio y en base a los resultados se ordene una fiscalización técnica administrativa, además un análisis completo de una posible compensación de deuda entre el doble pago y una deuda anterior pendiente. Por ultimo requerir a CoSAySA que informe de qué forma se conciliaron los saldos deudores, si se asignaron recargos a ellos y como se desarrollaron los cálculos, toda vez que estaríamos ante la presencia de un cómputo de intereses sobre otros anteriores ya aplicados. (fs.01/16)

Que a fs. 17/18 en fecha 02/09/2020 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, expidiendo a la Distribuidora de Energía Eléctrica y a CoSAySA la Disconformidad presentada por el usuario, solicitando procedan en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la misma, remitan la totalidad de la documentación obrante en su poder referente al expediente en tratamiento.

Que mediante nota DSCE 992/2020 de fecha 10/09/2020 obrante a fs. 35, EDESA S.A, informa que ingresaron los siguientes reclamos a los cuales se le dará el tratamiento correspondiente dentro de los plazos previstos en el Régimen de suministro. Reclamos: Distribución de Facturas N°391290; Facturación N° 391230; Consumo N°391229.

Que a fs. 39/45 Aguas del Norte remite nota N° 999/20 de fecha 11/09/2020, a fin de dar respuesta a lo solicitado por el ENRESP. En primer lugar, informa que de acuerdo a lo manifestado por el Sr. Benavidez en el escrito de presentación ante este Organismo el reclamo corresponde a la empresa prestataria del servicio de energía eléctrica, es decir EDESA. Continúa expresando que por otro lado, el catastro N°154 de la Localidad de Talapampa factura los servicio sanitarios a través del Sistema No medido.

Que sin perjuicio de ello, personal de la Compañía se presentó el día 09/09/2020 en el domicilio ubicado en la localidad de Talampampa, Ruta 68 km.

91 Tapa Medidor N°50, llevándose a cabo un relevamiento a fines de establecer los parámetros de facturación que corresponden al usuario N°248186.

Que finaliza la misiva expresando que luego de notificado el usuario acerca de las modificaciones encontradas en los parámetros, se procederá a registrarlo en la base de datos impactando eventualmente en la facturación.

Que a fs. 46/51 en fecha 07/10/2020 el Usuario presenta nota ante este Organismo expresando que hasta el momento no tiene respuesta a su presentación realizada en fecha 24/08/2021. Reitera lo manifestado en su presentación inicial solicitando la resolución de los siguientes puntos: en primer lugar, *se proceda a la suspensión del cobro del servicio o en su defecto la exclusión de cualquier adicional referido a un recargo por pago fuera de termino o que directamente no corresponda. En segundo lugar: se le solicite a EDESA S.A. que brinde información toda vez que considera excesiva e injustificada la liquidación; y ordene una fiscalización interna técnica- administrativa del presente caso (excesiva facturación, doble pago e imputaciones irregulares), en tercer lugar; insiste en que habría sido posible una compensación de deuda de parte de CoSAySA, entre un doble pago a EDESA S.A. y una deuda anterior pendiente, que en consecuencia le correspondería la devolución inmediata del importe abonado en exceso o bien la aplicación de la figura del saldo a favor a través de la remisión de la correspondiente nota de crédito para deudas futuras, esta situación exige una notificación previa. Finalmente, expresa que solicita a CoSaySa un detallado informe respecto a la conciliación de saldos deudores, si se asignaron recargos a ellos, como se desarrollaron los cálculos ya que no corresponden.*

Que a fs. 52/74 EDESA S.A. remite nota 1064/2020 de fecha 07/10/20 remitiendo los antecedentes solicitados. Reclamo de Consumo N° 391229 y Reclamo de Facturación N°391230 (nota DSC 8785/20 y acuse correspondiente, Acta N°244144, Periodos 02 al 08/2020, históricos de consumo); Reclamo de Distribución de Facturas N° 391290 (nota DSC 8015/20).

Que a fs. 55/57 mediante nota DSC 8785/2020 de fecha 05/11/2020, EDESA S.A. en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor el día 30/09/2020, con Acta de Comprobación N° 244144, se realizó un contraste (IN SITU) al medidor instalado N°606038885 marca LANDIS+GYR, el cual determino que el mismo se

encuentra dentro de los parámetros admitidos, (margen de error tolerable +/- 3%), con un error promedio de -0,81%, por lo que los consumos registrados resultan correctos.

Que continúa la Distribuidora informando al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa. De acuerdo a lo señalado, la Gerencia Comercial entiende que analizado los antecedentes en sus registros y de acuerdo al informe técnico, 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. Adviértase que durante la situación de Emergencia sanitaria los consumos se vieron y se verán afectados por un aumento del uso de la energía ante el confinamiento exigido por el Gobierno Nacional y Provincial.

Que continúa expresando la Distribuidora que en respuesta al reclamo de facturación N°391230, se le explico al usuario que en primer lugar que atento al pago duplicado del periodo 01/2020, el sistema de EDESA S.A. detectó el pago duplicado de dicho periodo, por lo que se generó automáticamente el crédito por el monto de $5.592,10 (solamente concepto de EDESA S.A.), el cual se reflejó a partir de las facturas de los periodos 02/2020 bajo concepto "N.C. cobro duplicado -4.472,07" y en el periodo 03/2020, "N.C. cobro duplicado -1.120,03".

Que seguidamente expresa la Prestadora que bajo el concepto de Aguas del Norte de $481,17, se le explicó que dicho importe ya fue remitido a dicha empresa por lo que no resulta competencia de la Distribuidora en la devolución de dicho importe, debiendo en su defecto redirigir dicha solicitud a la empresa en cuestión. Por otra parte, aclara que EDESA S.A. realiza la inclusión del servicio de Aguas del Norte en las facturaciones tras haber sido designada como Institución, solamente de Cobranza, habiendo el ENRESP otorgado oportunamente su no objeción a dicha situación. Esto se fundamenta a partir de la vigencia de la Resolución ENRESP 1690/09, donde resulta obligatoria la emisión de la facturación

de EDESA S.A. con los servicios sanitarios, por cuanto en su artículo 1° establece textualmente ***"todas las facturaciones por servicios sanitarios deberán ser facturadas en forma conjunta con el servicio de energía eléctrica, ello en el caso de los usuarios que posean ambos servicios. Respecto de los usuarios que desean abonar la factura de ambos servicios en forma separada, deberán solicitar el desdoblamiento de la factura impresa a los efectos del pago, lo cual tendrá efecto solo por la factura del periodo en cuestión. Dicho trámite deberá ser realizado por el titular del servicio en oficinas de la Distribuidora EDESA S.A., más cercana a su domicilio".***

Que agrega que los usuarios pueden en caso de no estar de acuerdo con el importe puesto al cobro de Aguas del Norte, abonar únicamente los demás conceptos incluidos en la factura de EDESA S.A. previa solicitud de emisión de una nueva factura, debiendo gestionar ante Aguas del Norte, la separación definitiva de dichos conceptos en la facturación de EDESA S.A. si así lo quisieran.

Que en cuanto a la facturación del concepto "Intereses por Pago Fuera de Término $360,07" reflejado en el periodo 07/20220 por cuenta y orden de Aguas del Norte, sugiere al usuario que redirija su inquietud a la empresa Aguas del Norte a fin que se proporcionen las aclaraciones solicitadas sobre dicha facturación ya que no es competencia de la Distribuidora informar sobre los conceptos de la empresa en cuestión.

Que en este orden de consideraciones finaliza su misiva, ratificando la facturación correspondiente a los períodos 03-04-05-06-07-08/2020 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 a fs. 60 obra Acta de Comprobación N° 00244144 realizada en fecha 30/09/2020 del medidor N°606038885 marca LANDIS+GYR, arrojando como resultado que no posee anormalidad.

Que EDESA S.A. remite nota DSC 8025/20 al usuario en fecha 08/09/2020, con acuse de recepción en fecha 11/09/2020, informando que se procedió a generar el reclamo por Distribución de Facturas N° 391290. Agrega que la Gerencia Comercial está tomando las medidas necesarias para mejorar el Sistema de Distribución de facturas. No obstante, se realizará un seguimiento sobre la

recepción de las facturas, las cuales le serán entregadas bajo firma durante los periodos de Facturación 09-10 y 11/2020.

Que continúa expresando la Distribuidora que se ha verificado reclamo anterior N°364087 de fecha 05/09/2019, donde manifiesta no haber recibido las facturas en el domicilio postal (Los Cedros N°60- B° Tres Cerritos) distinto al domicilio del suministro (Ruta N° 68 TM 50- Centro- Talapampa), que el mismo fue contestado mediante Nota DSC 12806/19 y por la cual no se recibió ninguna disconformidad al respecto, por lo que se entiende normalizada la recepción de las facturas en el domicilio en cuestión. Agrega que la Empresa le brinda la posibilidad de adherirse a la modalidad de envió de facturas por vía digital (e-mail), entre otros servicios. Con este servicio podrá tomar conocimiento anticipadamente de lo facturado, como así también ejecutar la impresión de la misma a fin de agilizar el pago correspondiente. Finaliza expresando la Distribuidora 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 a fs. 77/85 en fecha 05/11/2021 obra disconformidad del usuario respecto a la respuesta otorgada por la Distribuidora. Agrega que objeta la gran mayoría de las acotaciones de las notas y solicita la valuación correcta de los servicios y la devolución de los importes recibidos en exceso.

Que en fecha 24/02/2021 el usuario realiza una presentación ante este Organismo obrante a fs. 91/96, donde solicita la devolución de todo lo sobrefacturado y la sanción a la compañía por las irregularidades cometidas. Finaliza expresando que se le dé una pronta solución favorable.

Que en fecha 08/11/2021 el usuario realiza una nueva presentación ante este Organismo obrante a fs. 107/132, donde manifiesta que EDESA S.A. no ha resuelto su problema de consumo y facturación. Solicita audiencia a fin de lograr una solución al problema, ya que el mismo atenta contra los derechos del usuario y en especial los derechos económicos que le asisten como consumidor.

Que a fs. 140 toma intervención la Gerencia Económica del ENRESP, quien en primer lugar expresa que se trata de reclamos concernientes tanto a CoSAySA como EDESA S.A., por lo que se debería haber dado tratamiento en expedientes separados. Continúa expresando que se desprende de la documentación obrante en el expediente, que el reclamo surge por un pago duplicado

efectuado por el usuario ante la factura del periodo 01/2020 (factura unificada). Tal es así que la Distribuidora procedió a efectuar los créditos correspondientes en lo que respecta al servicio eléctrico y por un monto total de $ 5.592,10, mediante notas de crédito las facturas de los periodos 02/03/2020 y hasta agotar el mismo conforme se observa a fs. 06/07.

Que continúa expresando que la Prestadora de Servicios Sanitarios aplicó el importe pagado en exceso ($481,17), a la cancelación total de los periodos 11/12/2021 y parcial del periodo 01/2018, los cuales se encontraban adeudados, tal como surge del resumen de cuenta de fs.41. Cabe destacar que en fecha 08/01/2019 a pedido del usuario y por decisión comercial fueron condonadas las deudas anteriores a los mencionados periodos, es decir desde el 06/2009 hasta el 10/2017 inclusive. Ahora bien, la cancelación de esos períodos originó el cálculo de los intereses por mora correspondientes, los cuales se encuentran correctamente calculados (a fs. 139) y fueron facturados en el período 07/2020, generando un nuevo reclamo del usuario.

Que seguidamente la Gerencia Económica expresa que al día de la fecha el usuario registra una deuda por servicios sanitarios de $ 5.795,19 (capital e intereses por mora) por los períodos 01 al 10/2018 y 07/2020 (a fs.138).

Que en cuanto a la categoría tarifaria del servicio eléctrico expresa la Gerencia Económica que el NIS 5280160 es un usuario T1R, es decir un usuario residencial y que los consumos facturados son reales, no habiendo sido estimados a raíz de la pandemia, siendo su facturación correcta conforme al histórico de consumo de fs. 68/70 y a la categoría que reviste el usuario. Asimismo, EDESA procedió a efectuar una certificación in situ del medidor el día 30/09/2020, determinando que el mismo funciona dentro de los parámetros normales (fs. 60), informándose al mismo acerca dela posibilidad de solicitar el contraste en el banco de pruebas.

Que finaliza la Gerencia Económica que no existiendo cuestiones que resolver, se remiten las presentes actuaciones para que se continúe con el trámite pertinente y se analicen las demás cuestiones planteadas por el usuario.

Que a fs. 141 retoma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP y procede a enviar nota en fecha 30/11/2021 al usuario informando lo manifestado por la Gerencia Económica a fs.140. Finaliza la misiva expresando que

en caso de no existir nuevas consultas en el término de cinco días contados a partir de la recepción de la presente, se cerrara el expediente de marras.

Que en fecha 07/12/2021 el usuario realiza una nueva presentación ante este Organismo a fs. 142/145 solicitando que las presentes actuaciones no sean cerradas hasta tanto pueda tomar conocimiento de las actuaciones de todo el expediente y se haga una revisión total de las actuaciones.

Que a fs. 146 toma intervención la Gerencia Jurídica del ENRESP y como primera medida remite nota al usuario a fin de informarle que el expediente se encuentra a su disposición conforme la Ley de Procedimientos Administrativos para la Provincia de Salta Ley 5.348 en su ARTICULO 139. que expresamente establece: *"Los interesados en un procedimiento administrativo y sus representantes o letrados, tendrán derecho a conocer en cualquier momento el estado de su tramitación y a tomar vista de las actuaciones, sin necesidad de una resolución expresa al efecto.*

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester realizar un estudio por separado, habida cuenta que en el expediente en cuestión se están dilucidadnos dos cuestiones de dos empresas distintas.

Que ahora bien, adentrándonos en el presente se comenzara por el reclamo de la facturación realizada a la Empresa EDESA S.a., para ello se analizará la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Art. 3 Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor: *"El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición. LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ". [...] En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio."*

Que por su parte 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".*

Que por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta que consta en el expediente que se realizó mediante Acta de Comprobación N° 244144 un contraste IN SITU, arrojando el mismo que no se detecta anormalidad, obteniendo como resultado valores normales. A más de ello, la Gerencia Económica de este Organismo en su informe expresa que los consumos facturados son reales, no habiendo sido estimados a raíz de la pandemia, siendo por lo tanto correcta la facturación realizada por la Distribuidora, la Gerencia Jurídica del ENRESP considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Avelino Clemente Benavidez en lo atinente a la Facturación de la Empresa EDESA S.A.

Que ahora bien en relación al reclamo respecto a la Facturación de la empresa Aguas del Norte, analizando las actuaciones se desprende lo siguiente: El catastro Nº 154 perteneciente a la localidad de Talapampa, la facturación se realizó en función de los parámetros del inmueble (Sistema de Renta Fija) y se muestra solamente la equivalencia con el sistema medido, cuya finalidad

es informar al usuario que si considera que su consumo real de agua es menor al estimado le convendría pasar al régimen de facturación medido.

Que la Gerencia Económica del ENRESP informa que se aplico el importe pagado en exceso ($481,17) a la cancelación total de los periodos 11/12/2021 y parcial del periodo 01/2018, los cuales se encontraban adeudados, tal como surge del resumen de cuenta de fs.41. Asimismo, en fecha 08/01/2019 a pedido del usuario y por decisión comercial fueron condonadas las deudas anteriores a los mencionados periodos, es decir desde el 06/2009 hasta el 10/2017 inclusive. Ahora bien, la cancelación de esos períodos originó el cálculo de los intereses por mora correspondientes, los cuales se encuentran correctamente calculados conforme surge de fs. 139 siendo facturados en el período 07/2020. Finalmente, conforme lo manifiesta la Gerencia Económica al día de la fecha el usuario registra una deuda por servicios sanitarios de $ 5.795,19 (capital e intereses por mora) por los períodos 01 al 10/2018 y 07/2020 (a fs.138).

Que de lo transcripto debe ser analizado teniendo presente lo establecido por el artículo 8º inc. I) Marco Regulatorio, Decreto 3652/10: "*El PRESTADOR podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados...*"; mientras que el Artículo 51º reza: "*El PRESTADOR tendrá derecho a facturar y cobrar todos los servicios que preste, conforme los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento.....*", por ello y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Económica del Ente Regulador; la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que se debe **RECHAZAR** la disconformidad planteada por el Sr. Avelino Clemente Benavidez respecto a las facturaciones realizadas en base a los parámetros propuestos por la Prestadora.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 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 PUBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. Avelino Clemente Benavidez, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-

50129/2020; respecto a la facturación de EDESA S.A., en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. Avelino Clemente Benavidez, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-50129/2020; respecto a la facturación de COSAYSA, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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