Salta, 25 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00586/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-55181/22, caratulado "KÜHL, Joaquín - Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Distribución de Facturas"; el Acta de Directorio Nº 15/22, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo Nº 413060, realizado el día 20/12/2021 ante EDESA S.A. por el Sr. Joaquín Kühl, con domicilio constituido en calle Rafael Obligado Nº 1495, Villa San Lorenzo; por la deficiente distribución de facturas, correspondientes al NIS 3027825 (fs. 01/03).

Que a fs. 04/05, rola nota DSC: 1160/21, erróneamente fechada el 10/02/21 y entregada en fecha 02/03/22, mediante la cual la Distribuidora informa al usuario que tomará todas las medidas necesarias a fin de mejorar el servicio de Distribución de Facturas. Continúa su nota aclarando que el sistema no contempla la entrega en mano ni con constancia de recepción de los usuarios, por lo cual pueden ser dejadas bajo puerta o en buzón y solicita que en caso de persistir la situación planteada, concurra a la brevedad a sus oficinas comerciales.

Que a renglón seguido, transcribe lo establecido en el Artículo 2º, Inc. b) Facturas, del Régimen de Suministro, "Obligaciones del titular o usuario", el cual establece entre las obligaciones del usuario la de *"...Abonar las facturas dentro del plazo fijado en las mismas. La falta de pago a su vencimiento hará incurrir en mora a su titular y lo hará pasible de las penalidades establecidas en este Reglamento. Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con una anticipación de CINCO (5) días previos a su vencimiento, el usuario deberá solicitar un recibo en los locales para atención de usuarios de LA DISTRIBUIDORA".*

Que asimismo, informa que además de continuar enviando las facturas mensualmente al domicilio, la Gerencia Comercial de la empresa le brinda la posibilidad de registrarse como cliente en la página web de la empresa a fin de poder recibir las facturas de manera digital, explayándose sobre los beneficios de contar con ese servicio.

Que finalmente, informa al accionante respecto de su derecho a manifestar su Disconformidad con la resolución adoptada en el plazo de treinta días.

Que en fecha 16/03/22, el usuario presenta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Empresa, insistiendo en su reclamo; hace mención al error en el fechado de la nota enviada por la Distribuidora, manifiesta que debe apersonarse en las oficinas comerciales para procurarse las facturas mensualmente lo que le significa un gran esfuerzo debido a que vive en San Lorenzo, es una persona mayor, discapacitado (adjunta certificado) y enfermo. Informa haber interpuesto un nuevo reclamo por idénticos motivos, bajo en Nº 415651 (fs. 06).

Que mediante nota DSCE: Nº 222/22 (la nota consigna el Nº 222/21), la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado, reiterando lo oportunamente informado al usuario y aclara, respecto a lo mencionado por el reclamante en su disconformidad que la fecha de la nota DSC 1160 responde a un error de tipeo en el que se debió consignar el año 2022. Agrega que realizarán un seguimiento especial sobre la entrega del periodo 03/2022 y por seis meses a fin de garantizar la regularización del servicio. (fs. 10/11).

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica considera oportuno citar la normativa vigente que enmarca al caso de autos, a saber: Art. 86º inc. (h) del Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta (Ley 6.819) , el cual establece el derecho de los usuarios a *"Recibir las facturas con suficiente antelación a su vencimiento"*.

Que complementariamente, el Art. 4º inc. (e) del Régimen de Suministro, establece entre las obligaciones de la empresa prestataria que: *"La facturación deberá realizarse...con una anticipación adecuada"*.

Que siguiendo con dicho razonamiento, la Ley 24.240 de Defensa al Consumidor señala que las facturas deben ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento (Art. 29º "in fine"), resultando en este caso, de aplicación la norma más favorable al consumidor.

Que de la normativa precedentemente citada, se desprende que es responsabilidad de la empresa, utilizar los medios que resulten eficientes y eficaces para la distribución de facturas, por cuanto la normativa vigente pone en cabeza de la Prestadora, la obligación de entregar las facturas en el domicilio del usuario en los plazos señalados, ya sea bajo puerta, y/o personalmente, y/o con acuse de recibo, y/o aún por email etc.; modalidades que debe intentar y agotar la Distribuidora, adaptándose a las circunstancias y problemáticas de cada caso.

Que en conclusión, respecto del reclamo sobre la falta de distribución de facturas; teniendo en cuenta el marco normativo vigente, y las constancias obrantes en autos, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario, y en consecuencia, se deberá **ORDENAR** a EDESA S.A. que la propuesta efectuada mediante nota DSCE 222/22, de entregar bajo firma las facturas durante seis (6) meses se extienda hasta el periodo 12/2022 inclusive, debiendo acreditar todo ello ante este Ente Regulador.

Que finalmente, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa al reclamo oportunamente recibido, excede el plazo establecido como perentorio por el Artículo 7 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 913/15), atento a que el mismo fue interpuesto por el usuario en fecha 20/12/21 (fs. 01), verificándose la respuesta por parte de la Concesionaria en fecha 02/03/22 (fs. 05), por lo que transcurrieron más de treinta días hábiles.

Que así las cosas, respecto al incumplimiento que generó el reclamo y a la respuesta extemporánea brindada por la Distribuidora, corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1. que "*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"; y en consecuencia se deberá **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, de **344 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3027825 al momento de la notificación de la Resolución.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, éste Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Joaquín Kühl, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-55181/22, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. que entregue bajo firma las facturas de los periodos 03/2022 a 12/2022 (ambos inclusive), por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, por el incumplimiento que generó el reclamo y la respuesta extemporánea brindada al usuario, consistente en una multa a favor de éste, de 344 kWh; valorizados según la categoría tarifaria que revista al momento de notificación de la presente; 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 del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: 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