Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00275/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-59608/2023, caratulado "FLORES LAIME LILIANA RAMONA - Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Distribución de Facturas"; el Acta de Directorio Nº13/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo Nº 653989, realizado el día 28/06/2023 ante EDESA S.A. por la Sra. Liliana Ramona Flores Laime, con domicilio constituido en calle San Luis Nº1341, Villa Cristina, Prov. de Salta; por no recibir facturas del suministro en su domicilio (fs. 01/02).

Que a fs. 03/04, rola nota DSC: Nº 6723/2023, fechada el 14/07/2023 y entregada en fecha 14/07/2023, mediante la cual la Distribuidora informa a lA usuario que, procedió a dar aviso a la empresa encargada del reparto, para que se lleven a cabo las verificaciones correspondientes. Le indica que para poder realizar la entrega de la factura en tiempo forma es imprescindible tener correctamente identificado el domicilio con calle, numeración yo número de medidor y de ser necesario buzón de cartas, etc; a fines de facilitar entrega y correcta recepción.

Que agrega la Distribuidora que es política de la empresa la mejora constante, sobre todo en lo que respecta a la atención hacia nuestros usuarios, es por ello, que además de tomar las medidas necesarias para mejorar el servicio de reparto, implementamos él envió de las facturas por Whatsapp. Le indica que esta opción de entrega facilita y agiliza la recepción de las facturas, las cuales llegarán todos los meses en formato PDF al Whatsapp, con la opción de descargarlas guardarlas en tu teléfono meses en formato móvil. Además, le menciona que también puede realizar el pago de sus facturas en la comodidad de su hogar, por el mismo medio. Destaca que esta alternativa es segura, no tiene costo y es un método sin demora, pensado para brindar conocimiento anticipado de los

consumos y vencimientos, de esta manera evitar moras y/o la suspensión del servicio. Refiere que el objetivo es brindar soluciones efectivas eficientes a las necesidades de los usuarios

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 3107/2023, la usuaria presenta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Empresa, insistiendo en su reclamo; hace mención que no está de acuerdo con la entre de las facturas por whatapp, virtual etc., por la razón que es una adulta mayor de 71 años y le es muy difícil manejarse con la tecnología. Solicita que le envíen las facturas a su domicilio para ver con antelación la fecha de vencimiento de las próximas facturas (fs. 06).

Que mediante nota DSCE: Nº 745/2023, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado, reiterando lo oportunamente informado a la usuaria. Agrega que realizarán un seguimiento especial sobre la entrega del periodo 08/2023 a 10/2023 inclusive, a fin de realizar un seguimiento personalizado de lo planteado por la usuaria (fs. 07/08).

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. 86 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 Nº 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. 29 "in fine"), resultando en este caso, de aplicación la norma más favorable al consumidor.

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 la usuaria Sra. FLORES LAIME LILIANA RAMONA, y en consecuencia, se deberá **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a entregar bajo firma las facturas durante seis (6) meses, inclusive el periodo 05/2024, lo que debe efectivizarse en el suministros del cual es titular la reclamante **(NIS 3106825)**, debiendo acreditar todo ello ante este Ente Regulador.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que el **artículo 42 de la Constitución Nacional** establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*". Por otro lado, el **artículo 31 de la Constitución Provincial** dispone: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...".*

Que por su parte, **el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor** establece: *"Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión."*

Que a su vez, el **artículo 86, inc. c), de la Ley N°6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835,** establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que finalmente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la usuaria una respuesta certera, clara y detallada, es por ello que la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que 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 Reglamento"*; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **74,75 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3106825 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución haciendo lugar a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Liliana Ramona Flores Laime y aplicar una sanción a EDESA S.A. por la mala calidad comercial brindada.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N°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 1°: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. Gray Liliana, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-59608/2023, 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 durante seis (6) meses, inclusive el periodo 05/2024, lo que deberá efectivizarse en el suministro del cual es titular la reclamante-NIS 3106825-, debiendo acreditar todo ello ante este Ente Regulador, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, equivalente a una multa de **74,75 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3106825** 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 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