Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 0027/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60252/2023, caratulado "PINTO CUTILE LUCÍA - RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – PROBLEMAS DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS"; el Acta de Directorio Nº 13/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo Nº 661442, realizado el día 30/8/23 ante EDESA S.A. por la Sra. Lucía Pinto Cutile, con domicilio en calle Suiza N° 872, B° Morosini de esta ciudad (NIS 5061174). Expresa que no recibe las facturas en su domicilio.

Que frente a ello, mediante nota DSC N° 9182/23 (29/9/23), la Distribuidora informa a la usuaria que su reclamo está siendo gestionado y que se procedió a darle el tratamiento procedimental vigente según lo establecido en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios-Res. ENRESP Nº 913/15. Así también, EDESA S.A. le recuerda a la usuaria que, a los fines de poder realizar la entrega de las facturas en tiempo y en forma es imprescindible tener identificado el domicilio con calle, numeración y/o número de medidor y de ser necesario, buzón de cartas, etc.; lo cual puede facilitar al repartidor identificar correctamente el domicilio. A renglón seguido menciona los medios por los cuales puede visualizar y obtener el duplicado de la factura. Finalmente, informa a la accionante respecto de su derecho a manifestar su disconformidad con la resolución adoptada en el plazo de treinta (30) días.

Que en fecha 18/10/23, la usuaria presenta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Empresa, reiterando los términos de su reclamo. Agrega que no utiliza tecnología, por lo que requiere boleta papel (fs. 7).

Que mediante nota DSCE N° 970/2023, en fecha 26/10/23, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado, reiterando lo oportunamente informado a la usuaria en nota DSC N° 9182/2023. Finaliza su misiva informando que se hará un seguimiento especial sobre la entrega de las facturas del usuario

desde el periodo 07/2023 al 09/2023 inclusive, a fin de garantizar la regularización del servicio (fs. 8/9).

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

Que complementariamente, el art. 4° 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 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 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 por todo lo dicho, 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 Sra. Pinto Cutile, y en consecuencia, se deberá **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a entregar bajo firma las facturas durante seis (6) meses a partir de la presente resolución, debiendo acreditar todo ello ante este Ente Regulador.

Que sin perjuicio de ello, 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 4º 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 Nº 6.819 y los artículos 41 inc. d), y 42 de la Ley Nº 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 de la usuaria, equivalente a un mes de consumo calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **367 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente

que revista el NIS 5061174 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado.

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. Lucía Pinto Cutile, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-60252/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. a que proceda a entregar bajo firma las facturas correspondientes a la Sra. Lucía Pinto Cutile durante seis (6) meses a partir de la notificación de la presente resolución, 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 consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un mes de consumo calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **367 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5061174 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A. 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