Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00848/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60612/2023, caratulado: "YAPURA EVA DOLERES s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN PERIODO 08/2023"; el Acta de Directorio Nº 30/2024.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°674971 efectuado en fecha 12/10/2023 ante EDESA S.A., por la Sra. Eva Dolores Yapura, en adelante usuaria o reclamante, a través del correo electrónico fauna2930@gmail.com, con domicilio en Los Fronterizos- B° Javier Duran de la Localidad de Salta Capital, correspondiente al suministro identificado bajo el NIS 5046974; quien reclama facturación del periodo 08/2023, manifiesta que nunca abono con tarjeta y que realizó en fecha 27/07/2023 el cambio de titularidad sin tener deudas, adjunta las Actas de las audiencias que se realizaron ante la Secretaría de Defensa del Consumidor. (fs. 02/06)

Que conforme surge d fs. 03/04 la denunciante acompaña Acta de audiencia realizada por ante la Secretaría de Defensa del consumidor en donde la representante de EDESA S.A. deja constancia que la Distribuidora procedió a realizar el pedido de cambio de titularidad solicitado por la usuaria en fecha 28/07/2023, motivo por el cual informa que en la factura correspondiente al mes 08/2023 figura como titular la denunciante. Además, la Sra. Yapura expresa en la audiencia que no entiende la factura del mes de Agosto en donde hay tres conceptos de N.D. ajuste de cobranza $3.809,10; N.D. ajuste de cobranza $4.331,32, y N.D. ajuste de cobranza $4.441,73 por cuanto el importe de boleta es desmedida y superior a $21.210,46 y en las facturaciones anteriores no superaba en importe de $8.500. finaliza solicitando nueva audiencia.

Que seguidamente en fecha 05/10/2023 se realiza la segunda audiencia en la Secretaria de Defensa del consumidor en donde la apoderada de EDESA S.A. expresa que, dicha facturación se fundamenta en el informe que envió la entidad bancara Macro Click Pagó a la Distribuidora, informando que el titular de dicha tarjeta de débito/crédito había realizado el stop débit, motivo por el cual se rechazaron

los pagos de las facturas de EDESA S.A. correspondientes a los períodos 07/2022-($3.809,10), -10/2022 ($4.331,32) y 08/2022 ($4.441,73), debido a lo cual se procedió a facturar en el período 08/2023 los importes de dichas facturas que, a la fecha de la presente, no se encuentran abonadas. Continúa expresando la Prestadora que, no obstante, lo señalado por la Sra. Yapura, en el supuesto de contar con los respectivos comprobantes originales que acrediten el efectivo pago de los períodos 07-10 y 08/2022, podrá acercarse a las oficinas comerciales a fin de realizar los descargos pertinentes en las cobranzas de las facturaciones mencionadas.

Que ahora bien, tomada la palabra la denunciante la misma manifiesta que, dichos conceptos se encuentran pagados, agrega que de acuerdo a los períodos informados como impagos deberían haber generado que le corten la luz anteriormente, puesto que ante dos facturas impagas la empresa procede al corte del servicio. Aclara que, ella misma iba a abonar en efectivo en el pago fácil de Ciudad del Milagro, por lo tanto, haciéndose con los comprobantes pasará por las oficinas a los fines de hacer el trámite del reintegro.

Que finaliza la audiencia manifestando la conciliadora que, la denunciante se compromete en un plazo de 5 días hábiles a acompañar los comprobantes de pago y acercarse a las oficinas de EDESA S.A. para realizar el reclamo de reintegro, todo ello bajo apercibimiento de fracasar la instancia y concluir con la etapa conciliatoria. (fs.03/06)

Que a fs. 08/09 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N°10.922/2023 de fecha 17/11/2023 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico donde radico su reclamo, expresa que en respuesta al reclamo se procedió a realizar un análisis de los registros de facturación del periodo impugnado. Informa que el concepto "N.D Ajuste de Cobranzas de Periodo 07/2022 ($3.809,10); Periodo 08/2022 ($4.441,73); y Periodo 10/2022 ($4.331,32) se aplicó por cuanto fueron desconocidos los pagos por la entidad bancaria, *"(…) por un stop debit que solicitó el Titular de la tarjeta de débito/crédito a la cual se abonó (…)"*. Recomienda dirigirse al banco y hacer la consulta correspondiente. Instruye acerca que la Distribuidora está en pleno derecho de cobrar recargos por mora en virtud de lo establecido los arts. 5° inc b) y 9° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica. Agrega que EDESA S.A., se vio y se ve afectada en su patrimonio por la decisión del usuario de no abonar hasta la fecha de vencimiento de las facturas del servicio eléctrico,

no siendo responsabilidad de la empresa el tiempo que transcurra hasta que el mismo las abone.

Que continúa EDESA S.A. advirtiendo que la empresa actúa, en cada facturación que realiza, de manera procedente y dentro del marco legal de las normativas vigentes. Asimismo, informa que las facturas correspondientes tienen un único vencimiento y deben ser abonadas hasta la fecha de vencimiento inclusive; el pago fuera de vencimiento, será penalizado con mora e intereses (art. 2° inciso b) del Régimen de Suministro) en la siguiente facturación. Indica que los conceptos facturados por cuenta y orden de otros proveedores (como por ej. Aguas del Norte, Municipalidad, etc.) deberán ser reclamados ante el organismo correspondiente. Advierte, por lo demás, que, si el usuario quisiera pagar solamente el servicio de energía eléctrica del periodo reclamado, deberá presentarte en algunas de las oficinas de la empresa para realizar la desunificación de la factura.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando a la Sra. YAPURA que le asiste el derecho a presentar su disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa y los plazos al efecto.

Que frente a ello, en fecha 17/11/2023, la usuaria presenta su disconformidad a la respuesta otorgada por la Distribuidora, tal como se desprende de fs.13; agrega que la entidad le otorgo el cambio de titularidad ya que para poder realizarlo no debe tener deudas el suministro. Agrega que, desde la prestadora le remitieron un pdf en donde surgen que las boletas están abonadas siendo la titular la Sra. Mónica Flores.

Que a fs.11 la Empresa remite nota DSC 11.670/23 de fecha 06/12/2023 expresando que, en respuesta a la comunicación recibida en el correo electrónico enviado el 17/11/2023 a tramitescomerciales@edesa.com.ar, se realizó un nuevo análisis, el cual considera que de acuerdo con la información registrada en el sistema comercial, en el NIS 5046974 durante los periodos 07/2022, 08/2022 y 10/2022. Según lo establecido en el régimen de suministro de energía eléctrica, artículo 1, inciso b) cambio de titularidad, tanto el titular registrado como el usuario no titular son solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas en dicho reglamento.

Que agrega la Distribuidora que, en fecha 11 de noviembre de 2003, el sistema registra la visita de la reclamante a la oficina comercial, durante la cual solicitó la rehabilitación del servicio.

Que finaliza la misiva expresando que, en consonancia con lo expresado en la nota DSC 10922/2023, ratifica la posición anterior y le informa a la usuaria que los antecedentes de su disconformidad serán elevados al ENRESP para su análisis y resolución.

Que mediante nota DSCE 1.153/2023 de fecha 07/12/2023 EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en las notas DSC 10.922/2023 y DSC 11.670/2023. Indica que, como prueba de lo expuesto, se adjunta comprobante de contracargos enviados por la entidad bancaria y copias de las facturas correspondientes a los periodos reclamados (fs.08/17).

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica del ENRESP, la misma en fecha 02/01/2024 emite el pertinente informe, en el mismo señala que se procedió a verificar la facturación del periodo 08/2023 de la usuaria cuyo NIS es N° 5046974. En tal sentido, informa la citada Gerencia que fueron incluidos en la facturación del periodo cuestionado bajo el concepto "ND Ajustes de cobranza", tres cargos por $ 3.809,10, $ 4.331,32 y $ 4.441,73. Ahora bien, según manifiesta la Distribuidora en su nota DSCE 1153/23, dichos cargos corresponden a servicios de los periodos 07, 08 y 10/2022 que fueron desconocidos en el pago por parte de la entidad bancaria, por un stop debit que solicitó el titular de la tarjeta débito/crédito con la cual se abonaron dichos periodos.

Que agrega la Gerencia actuante que, se verificó que existe un cambio de titularidad del servicio en el periodo 07/2023, pero de acuerdo con el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica, en su artículo 1 inciso e) cuarto párrafo, establece para los Cambios de Titularidad: "El titular registrado y el usuario no titular serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos en el presente Reglamento, incluso el pago de los consumos que se registrasen, recargos e intereses". Además, manifiesta la Distribuidora que, de acuerdo a sus registros, ya en el año 2003 la cliente Yapura Eva Dolores solicita rehabilitación

de servicio, por lo que se presume que, si bien existe otro titular, los consumos de los periodos 07, 08 y 10/2023 son propios.

Que concluye la Gerencia Económica manifestando que, el accionar de la Distribuidora es acorde a lo establecido en la normativa vigente en relación con lo facturado en el periodo 08/2023 para la usuaria en cuestión.

Que acto seguido en fecha 29/02/2024 toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRES. La misma procedió a remitirle un correo electrónico a la usuaria, a fin de solicitarle tenga bien considerar remitir a este Organismo todos los comprobantes de pago de los periodos los cuales generaron el reclamo N°674971 ante EDESA S.A., toda vez que la documentación obrante en el presente expediente es insuficiente, otorgándole un plazo de CINCO (05 días) hábiles de haber recibido la presente para remitir los comprobantes de pagos de los períodos reclamados. Finalmente, se le informo a la usuaria que, en caso de no recibir respuesta en el plazo indicado, se procederá a resolver conforme a los elementos existentes en el expediente.

Que ahora bien, Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **artículo 5° del RÉGIMEN DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EDESA S.A.** establece: **Derechos De La Distribuidora:** *b) FACTURAS IMPAGAS: En los casos de no abonarse la factura a la fecha de su vencimiento, LA DISTRIBUIDORA podrá aplicar el interés previsto en el Artículo 9° de este Reglamento.*

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, transcurridos CINCO (5) días de mora. LA DISTRIBUIDORA se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso, previa comunicación con no menos de VEINTICUATRO (24) horas de anticipación.

Complementariamente el **artículo 9°** del mismo cuerpo normativo expresa textualmente: **MORA E INTERESES:** *El usuario titular de un suministro, incurrirá en mora por el sólo vencimiento de los plazos establecidos para el pago de las respectivas facturas, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial.*

A partir del primer vencimiento se aplicarán la tasa por mora e intereses, la que será fijada por el Ente Regulador. El interés resultará de aplicar la Tasa

Activa Anual Vencida vigente en el Banco de la Nación Argentina para los distintos plazos en sus operaciones de descuento o la Tasa de Interés que establezca la Autoridad de Aplicación, desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la fecha de efectivo pago.

Este sistema será aplicable a los usuarios privados y también a los usuarios de carácter público del Estado Provincial o Nacional y Municipal, sea cual fuere su naturaleza jurídica, tales como la Administración Centralizada, órganos desconcentrados, organismos descentralizados, empresas del Estado, Sociedades Anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades del Estado, Municipalidades, etc., para los cuales no exista otro sistema específico establecido por la AUTORIDAD DE APLICACION.

Ahora bien, la usuaria manifiesto en la audiencia de conciliación de la Secretaria de Consumidor que iba a llevar los comprobantes de los pagos de los períodos en cuestión a la Empresa, ello en un plazo de 5 días, de los cuales no hay registro de que haya acompañado los recibos. Asimismo, manifestó la reclamante que, en los periodos reclamados la Titular del suministro era la Sra. Mónica Flores, que ella realizo el cambio de titularidad del suministro y para poder realizar esta operación no debe poseer deudas. Sobre este punto cabe aclarar lo señalado por la Empresa en su nota de respuesta en la cual manifestó que conforme lo establecido en el **artículo 1° CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO , establecido en el RÉGIMEN DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EDESA S.A** el cual establece; **e) Cambio de Titularidad** : *A los efectos de este Reglamento los términos "usuario" y "titular" resultan equivalentes, sin perjuicio del derecho de LA DISTRIBUIDORA de poder exigir en todo momento que la titularidad de un servicio se encuadre dentro de una de las categorías previstas en el presente artículo. Se concederá el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requirente que se encuentre comprendido dentro de los precedentes incisos y limite el uso del servicio a la potencia y condiciones técnicas anteriormente autorizadas.*
Si se comprobara que el usuario no es titular del servicio, LA DISTRIBUIDORA intimará el cambio de la titularidad existente y exigirá el cumplimiento de las disposiciones vigentes. En caso de no hacerlo dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos, LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte del suministro con comunicación a la AUTORIDAD DE APLICACION.

Los herederos podrán continuar en el uso del servicio de energía eléctrica con la única exigencia de solicitar cambio de titularidad y acreditar las exigencias establecidas en el inciso a) de éste artículo.
El titular registrado y el usuario no titular serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos en el presente Reglamento, incluso el pago de los consumos que se registrasen, recargos e intereses.

Que ahora bien cabe aclarar que, en este caso en particular no se aplicaría la solidaridad conforme establece el último párrafo del artículo citado ut supra, toda vez que la usuaria en fecha 28/07/2023 realizó el cambio de Titularidad, y no hay registros que en los períodos reclamados la reclamante haya estado en el suministro, no consta en las presentes actuaciones ningún contrato en donde la vincule con la titular registral quien es la responsable de todas las obligaciones a su cargo.

Que sin perjuicio de lo antes mencionado, la Gerencia Jurídica del ENRESP considera que, atento a la falta de documentación incorporada en autos por parte de la usuaria que acredite fehacientemente los pagos realizados o el resumen de la tarjeta de crédito de donde surja que se abonó los períodos reclamos, más el informe emitido por la Gerencia de Económica de este Organismo, que verificó la facturación impugnada y concluyo que el accionar de la Distribuidora es acorde a lo establecido en la normativa vigente en relación con lo facturado en el periodo 08/2023, todo ello conforme la normativa ut supra mencionada, entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Eva Dolores Yapura.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 10.922/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 12/10/2023 y respondido en fecha 17/11/2023, esto es treinta y seis (36) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"... La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.".*

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador N° 1.200/23**), 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 de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos nueve (09) períodos registrados esto es de **294 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5046974** 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 en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Eva Dolores Yapura y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea por parte de la Distribuidora.

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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Eva Dolores Yapura, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60612/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

00848/24

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria consistente en una multa de **294 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5046974** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el art. precedente, remita a este ente regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 4 °: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA

0084814