Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00860/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60442/2023, caratulado "YAÑEZ SILVANA NANCY - Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Distribución de Facturas"; el Acta de Directorio Nº 30/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo Nº662311, realizado el día 07/09/2023 ante EDESA S.A. por la Sra. Silvana Nancy Yañez, con domicilio constituido en calle Saravia Toledo F N°76 Centro, de la localidad de San Lorenzo Prov. de Salta; por no recibir facturas del suministro en su domicilio (fs. 01).

Que a fs. 02, rola nota DSC: Nº 9458/2023, fechada el 06/10/2023, mediante la cual la Distribuidora informa a la usuaria 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 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 09/11/2023, la usuaria presenta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Empresa, manifestando que *"(...)En el día de la fecha me comuniqué con el 0800 con el sector comercial por el reclamo de distribución N°662311 por nota recibida emitida el 6 de Octubre de este año en la cual por segunda vez nos piden la verificación del domicilio la cual hemos tratado de constatar en oficina de EDESA, 0800 y por este medio hace más de una año,*

esperamos de acuerdo a lo hablado en el día de la fecha con la gestora comercial haber cumplido con todas las operaciones sugeridas por ustedes. Cabe mencionar que no hemos tenido ningún problema para recibir las notas de ustedes o cuando se requirió el servicio de cuadrilla, como las lecturas del medidor. Creyendo que es un problema de su distribuidor de facturas, ya que cumplimos con las pautas de su nota teniendo correctamente identificado el domicilio: SARAVIA TOLEDO F,76 ,centro San Lorenzo, además de contar con buzón de correspondencia. Por eso expresamos la disconformidad tal como se expresa en el art.7 del reglamento Procedimental para el Tratamiento de reclamos de usuarios por anomalías en los servicios de distribución eléctrica y de servicios sanitarios. Sin otro particular esperando una pronta respuesta respondemos su nata recibida 4/11/23.Ref Nis 5071068(…)". (fs. 03).

Que mediante nota DSCE: Nº 1072/2023, 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 11/2023, 12/2023 01/2024 inclusive, a fin de realizar un seguimiento personalizado de lo planteado por la usuaria (fs. 04/05).

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. YAÑEZ SILVANA NANCY, 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 5071068)**, 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, **636,58 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5071078 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. YAÑEZ SILVANA 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 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. SILVANA NANCY YAÑEZ, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-60442/2023, 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 10/2024, lo que deberá efectivizarse en el suministro del cual es titular la reclamante-NIS 5071068-, 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 **636,58 kWh**, valorizados según la categoría

tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5071068** 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. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA

0086012A