Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00859/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60792/2023, caratulado: "JAHJAH HENSI JUAN JOSÉ s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-PERIODO 10/2023"; el Acta de Directorio Nº 30/2024.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 26/10/2023 vía mail ante EDESA S.A., por el Sr. Juan José Jahjah Hensi, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio electrónico en casilla de correo juanjoemilce@gmail.com , correspondiente al suministro identificado bajo NIS 5061497; quien cuestiona la facturación del periodo 10/2023 solicitando se revea atento a que llegó un monto equivocado, informando que se abona las facturas todos los meses como corresponde.

Que a fs. 02 EDESA S.A., en adelante Prestadora Empresa y/o Distribuidora, responde al usuario vía mail, indicándole que en cuanto a los conceptos de ND ajuste de cobranza periodos 04/2023 ($14973,39) periodo 05/2023 ($20.005,38 y periodo 06/2023($21.381,36) se aplicaron dado que han desconocido esos pagos por la entidad bancaria, por "stop debit" solicitado por el titular de la tarjeta de débito/crédito con la que abonaron el servicio. Seguidamente le recomienda dirigirse al banco y realizar las consultas correspondientes o presentar comprobantes de pago para poder gestionar un reclamo.

Que ante la respuesta enviada por la Distribuidora, el usuario manifiesta su desacuerdo, aclara que el medidor en cuestión se encontraba bajo contrato de alquiler, y que se basaba en la información registrada en la oficina virtual de la Empresa, en donde se registra que dichas facturas se encuentran abonadas. Asimismo indica que le resulta raro que no hayan informado en facturas posteriores la falta de pago de los periodos mencionados por EDESA S.A. (03/07).

Que en el periodo cuestionado se aplicaron N.D. por ajuste de cobranza de los periodos 04-05 y 06/2023, ante el desconocimiento de los cargos solicitados por el titular de la tarjeta de débito/crédito con la que abonaron el suministro

Que a fs.09 la Prestadora responde al usuario informándole que vería los periodos como cobrados en la oficina virtual, porque ese fue su estado inicial, cambiando el mismo a raíz del reciente desconocimiento por parte del titular de la tarjeta de crédito/debito, indicándole que puede acercarse a las oficinas comerciales de esta o vía mail para presentar los comprobantes de pago correspondientes.

Que en fecha 30/10/2023, el usuario responde a la Empresa indicándole su desacuerdo ante la respuesta dada. Agrega que el inquilino Sr Christian Leopoldo Tamayo DNI 25802120, rescindió el contrato el día 09/08/23, hasta ese da en la oficina virtual de EDESA S.A. figuraba todo pagado sin deuda, considerando anormal la situación de pretender el cobro de los periodos 04-05 y 06/23 tres meses posteriores.

Que a fs. 16 mediante nota DSC 12159/2023 -notificada en fecha 20/12/23- EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por el usuario, expresa que, se realizó un análisis, el cual consideran que de acuerdo con la información registrada en sus sistema comercial, que durante los periodos 04./2023, 05/2023 y 06/2023 estaba a nombre del titular Jahjah Hensi iniciando el servicio en el año 2003. 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. Es por eso que adjuntamos el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A

Que finaliza su misiva informándole al usuario respecto de la posibilidad de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que a fs. 18 el usuario remite una nueva respuesta a la Prestadora respecto a la nota enviada por está, manifestando lo siguiente *"(...) Habiendo dejado pasar unos días, para interiorizarme de vuestra respuesta, la cual es inadecuada e ilógica, ya que nunca se puso en discusión el tema de que los titulares son solidarios*

de pago, sino que se reclamó, según nota de disconformidad presentada en vuestras oficinas el día 03/11/23, que en los registros de vuestras oficinas virtuales figuraban hasta el periodo 11/23 toda al día, en ese periodo me llega en la factura ajustes de cobranza de los periodos 04/05/06-23 consta en mis manos facturas de dichos periodos donde al pie de las mismas, y en las subsiguientes periodos 07/08/09- 23, figura que no había ningún tipo de deuda pendiente, a lo que Uds. me dicen que el inquilino (que rescindió contrato el mes 08/23) pidió un stop Debit al banco, el cual según lo informado por mis letrados se hacen para que a futuro no se registre ningún débito , o sea desde el momento del stop en adelante, no como Uds. adujeron que lo hicieron para atrás. En su respuesta solo me informan que tanto el titular anterior como el actual son solidarios de pagos y eso está claro, lo que no está claro es porque tuve que abonar una factura de $ 62.608,93 cuando todo estaba pago. Solamente vuelvo a reclamar que se me devuelvan lo abonado de mas con sus respectiva actualización al momento de la devolución debido a los vaivenes económicos que sufre nuestro país, no es lo mismo el valor de lo pagado hace más de un mes que los valores actuales(…)".

Que mediante nota DSCE 13/2024 (05/01/2024), EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 12159/2023. Indica que, como prueba de lo expuesto, adjunta comprobante de contracargos enviados por la entidad bancaria a fs. 21 y copias de las facturas correspondientes a los periodos 10, 04, 05 y 06/2023 (fs. 22/25).

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica del ENRESP, la misma envía un correo electrónico al usuario – en fecha 6/11/23- solicitando que remita *"(…) comprobante de pago del importe en cuestión (en este caso resumen bancario) para poder verificar la correcta imputación del mismo (…)".*

Que ante el silencio del usuario, la mentada Gerencia emite el pertinente informe. En el mismo señala que el usuario identificado con el NIS 5061497 realizó su reclamo respecto de los importes facturados en el periodo 10/2023. Advierte que la empresa, en su respuesta al usuario, manifiesta que el ítem "ND Ajuste de Cobranzas" generado en la factura del periodo 10/2023 por un importe de $56.360,13 (motivo del reclamo) se fundamenta en el informe que el banco le envía con el detalle de los contracargos (fs. 28), indicando que el titular de la tarjeta de crédito utilizada para la cancelación de las facturas por los periodos 04,05 y 06/2023 rechazó los pagos

referidos con un stop debit. Así las cosas informa que, en el periodo 10/2023, y al haber sido registradas en el sistema como 'pagadas", es que se generó la Nota de Débito por Ajuste de Cobranza por la suma total adeudada.

Que así las cosas, la mentada Gerencia señala que verificó que la facturación de los periodos 04,05 y 06/2023 –que origina la Nota de Débito facturada en el periodo 10/2023- concuerda con los importes reclamados. Por último, advierte que solicitó al usuario a través de correo electrónico (fs. 29), *"(…) enviar los comprobantes de pagos o resumen bancario en caso de contar con ellos; comprobantes que, hasta el día de la fecha, no han sido aportados por el usuario (…)".*

Que para un mejor análisis del reclamo incoado, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera conveniente distinguir por un lado la pertinencia de la gestión de cobro y por el otro el tratamiento dado al reclamo.

Que al respecto, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, el art. 4º, inciso (b), del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A., establece que: *"LA DISTRIBUIDORA solo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes.*

Que en los casos en que el régimen Tarifario no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."

Que en el caso que nos ocupa, el usuario no está desconociendo los cargos y consumos reclamados en la facturación correspondiente al período 10/2023, sino que cuestiona las N.D. ajuste por cobranzas correspondientes a las facturaciones de los periodos 04-05 y 06/2023 por considerar que las mismas has sido oportunamente abonadas.

Que en prueba de sus afirmaciones, acompaña captura de pantalla de la oficina virtual de EDESA S.A. de los periodos 04 a 07/23 en los cuales no registra deuda (fs.05/08).

Que por su parte EDESA S.A., al remitir las actuaciones, se limita a reiterar los argumentos vertidos previamente al usuario, remitiéndose a la normativa referida al cambio de titularidad, respecto a la responsabilidad solidaria que recae tanto en el titular registrado como del usuario no titular, en todas las obligaciones establecidas en dicha normativa. Asimismo indica que de los conceptos ND "Ajuste de Cobranza" se aplicaron debido que se desconocieron los pagos de los periodos 04-05 y 06/23, por la entidad bancaria por un stop debit solicitado por el titular de la tarjeta de débito/crédito con los que abonaron los servicios, recomendándole al usuario dirigirse al banco para realizar las consultas correspondientes o presentar los comprobantes de pago para poder gestionar su reclamo. Adjunta una planilla en la que se detalla los periodos, cuyos pagos reclama. Dicha planilla carece de un sello o membrete que permitan identificar su origen para poder tenerla por un documento probatorio válido, como ser por ejemplo una copia del "Resumen Diario de Contra-cargos, Devoluciones, Ajustes y Rechazos" que envía la empresa procesadora de los pagos (Visa, Macro Click, Pago Mis Cuentas, etc.), a través de la institución bancaria, a la Distribuidora, del cual surja el rechazo de los débitos por los importes en análisis.

Que el reclamante cuestiona, en lo que aquí interesa destacar, que le haya llegado una factura por un monto equivocado, puesto que los meses incluidos en dicha factura se pagaron, "como corresponde" (sic. fojas 1). Pese a ello, y según sostiene, EDESA S.A. los volvió a facturar y tuvo que pagarlos por segunda vez para evitar inconvenientes.

Que es preciso destacar que la facturación que contendría la equivocación alegada por el reclamante, refiere al servicio de distribución eléctrica prestado en el NIS 5061497 por los períodos 04/23, 05/23 y 06/23.

Que por su parte, la Empresa niega lo alegado por el usuario en el sentido de que los meses en cuestión estén debidamente pagados, en la medida que tales pagos se efectuaron a través de tarjeta de débito y fueron luego dejados sin efecto a través del mecanismo denominado *stop debit* (fojas 2).

Que ahora bien, según los propios dichos del usuario, al momento de prestarse el servicio cuyos pagos se encuentran en discusión, el inmueble habría estado alquilado por una tercera persona (Christian Leopoldo Tamayo, según fs. 10) que lo habitaba en condición de inquilino, siendo éste -no compareciente en autos-

quien habría realizado esos pagos desconocidos en su efecto liberatorio por la prestadora EDESA S.A.

Que tanto la prestadora EDESA S.A. como la Gerencia Económica de este organismo han solicitado al peticionario que acompañe los comprobantes de esos pagos o resumen bancario en caso de contar con ellos, sin que obre en estas actuaciones la incorporación esas probanzas.

Que reitera a fojas 20 el peticionario su pedido de devolución de lo pagado ($ 62.608.93), con su respectiva actualización, lo que es rechazado nuevamente por EDESA (fs. 26/27) con iguales fundamentos a lo de su primera respuesta, a la que se adjunta una tirilla -en copia simple- donde se indican los contracargos efectuados respecto de los tres pagos en discusión, dos de ellos efectuados con VISA Débito y uno con MASTERCARD Débito (fs. 28).

Que en síntesis, esos son los hechos relevantes planteados en el expediente, que se corresponden, desde el punto de vista expresado por el peticionario, con una suerte de acción de reintegro/repetición con su actualización correspondiente, lo que es rechazado por la prestadora quien dice haber sufrido contracargos respecto de esos pagos y que éstos no cumplieron entonces su efecto cancelatorio.

Que bajo estos términos, cabe adelantar que el Ente Regulador de los Servicios Públicos resulta incompetente para entender -en este asunto puntual- por tratarse de una cuestión, en esencia, que debe ser resuelta por normas de derecho de fondo de naturaleza *civil y comercial.*

Que en efecto, y en virtud del principio republicano de la división de poderes y de las derivaciones del caso "Ángel Estrada" (CSJN, Fallos 328:651), tal materia es propia del Poder Judicial y debe ser resuelta por un juez natural, bajo las formas y postulados judiciales pertinentes, a través de una sentencia con fuerza de verdad legal.

Que en este sentido, la Procuración del Tesoro de la Nación ha dicho: "La jerarquía de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el carácter definitorio y último de sus sentencias respecto de la interposición y aplicación del Derecho y la necesaria armonía en el comportamiento de los distintos órganos del

Estado, son factores que determinan, en principio, la conveniencia de que la Administración Pública se atenga a los criterios que sustente dicho Tribunal en el terreno jurisdiccional. Ciertamente, ello se encuentra supeditado a que se evidencie acabadamente la aplicación de tales lineamientos al caso concreto (conf. Dictámenes 252:344; 254:365)."

Que refuerza esta afirmación -sobre la incompetencia del Ente en el asunto- las características particulares que rodean el presente caso, como ser que tanto el peticionario como la empresa han mencionado actos jurídicos realizados por terceros que bien podrían ser citados en el ámbito judicial, bajo los apercibimientos y cargas procesales correspondientes (por ejemplo; *Christian Leopoldo Tamayo*, quien, tal como vimos antes, sería el inquilino que pagó con tarjeta de débito los períodos luego reclamados por EDESA S.A. en razón de los contracargos que habrían operado a ese respecto; los *bancos* intervinientes en el complejo relacionamiento jurídico que une a los interesados en toda esta trama de transacciones vinculadas con tarjetas de débito, y finalmente, a las *empresas administradoras* de las tarjetas VISA y MASTERCARD que habrían intervenido en el caso, según la mentada tirilla de fojas 28).

Que de igual manera, en el ámbito judicial podrían ordenarse y diligenciarse eficazmente otros medios de prueba para acreditar los extremos invocados por las partes (para el caso, pericias contables, inspecciones, informativas, testimoniales, confesionales, entre otras); todo lo cual excede plenamente las competencias propias asignadas a este organismo por su ley de creación 6835.

Que a mayor abundamiento, cabe expresar que la praxis indica que ciertos casos controvertidos en relación con pagos virtuales efectuados con tarjetas de débito y/o crédito pueden derivar incluso en investigaciones de índole penal sobre fraudes y retenciones indebidas, que también son materias propias del Poder Judicial.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente entiende que corresponde **DECLARAR la INCOMPETENCIA** de este Organismo para entender la pretensión formulada por el usuario, en relación a la devolución del dinero abonado en el periodo 10/23 respecto de los conceptos "N.D. Ajuste de Cobranza" de los periodos 4-5 y 6/23, por considerar que ya estaban abonados.

Que sin perjuicio de lo mencionado, merecen ser efectuadas las siguientes consideraciones respecto del trato dado por la prestadora EDESA S.A. al reclamo formulado en estas actuaciones, como así también, en relación con la gestión comercial que se dejó en evidencia.

Que lo primero, el reclamo ha sido respondido en forma extemporánea, con lo cual, corresponde imponerle a la prestadora una multa a favor del usuario, y respecto a lo segundo, resulta evidente la necesidad de que la empresa EDESA S.A. mejore aspectos que hacen a su deber de información y de mejor gestión respecto de este tipo de casos (facturas pagadas con tarjetas de débito y crédito, stop debits, contracargos, medidas para evitar fraudes adoptadas, entre otras), debiendo presentar un informe circunstanciado a la Gerencia de Usuarios de este organismo, dentro del plazo de 30 días corridos, que refleje las acciones llevadas adelante al respecto y que contenga las sugerencias de acciones y lineamientos propuestos para generar una mejora en estos temas. Ello, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanciones en su contra.

Que finalmente, la Gerencia Jurídica advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC N°12159/23 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por el usuario fue interpuesto el 26/10/23 y respondido el 20/12/23, esto es cincuenta y cinco (55) días después de presentado el reclamo, superando así, el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios, Resolución Ente Regulador Nº 1200/23.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada al usuario y la mala gestión comercial, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el artículo 11 del mencionado Reglamento, 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"; y en consecuencia, la mencionada

Gerencia recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **200 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5061497 al momento de notificación de la 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 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°: DECLARAR la INCOMPETENCIA de este Organismo para entender la pretensión formulada por el usuario, con relación a la devolución del dinero abonado en el periodo 10/23 respecto de los conceptos "N.D. Ajuste de Cobranza" correspondientes a los periodos 4-5 y 6/23; ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A. la presentación de un informe circunstanciado a la Gerencia de Usuarios de este Organismo, dentro del plazo de 30 (treinta) días corridos, que refleje las acciones llevadas adelante al respecto y que contenga las sugerencias de acciones y lineamientos propuestos para generar una mejora sobre estos tipos de casos (facturas pagadas con tarjetas de débito y crédito, stop debits, contracargos, medidas para evitar fraudes adoptadas, entre otras); en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución,

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor por la demora en suministrar una respuesta al usuario y por la mala gestión comercial, consistente en una multa a favor del NIS 5061497, equivalente a 200 kWh; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que reviste el suministro al momento de notificación de la 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a EDESA SA 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 de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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