Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 01011/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-61172/24, caratulado: BURGOS, Paula Rosana. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación periodos 07, 08, 10 y 11 de 2022 y 01/2023"; el Acta de Directorio Nº 32/24, y,

CONSIDERANDO:

Que el expediente del visto se inicia con el reclamo Nº 681350, realizado el día 29/11/23, ante la Distribuidora EDESA S.A., por la Sra. Paula Rosana Burgos, con domicilio en Pedernera Nº 469 A San Cayetano, Vª 17 de Octubre de esta ciudad y correo electrónico paulaburgos@hotmail.com; a través del cual manifiesta no estar de acuerdo con las Notas de Débito Ajuste de Cobranzas insertas en la factura del periodo 10/2023. La reclamante agrega que los importes reclamados fueron abonados oportunamente y adjunta comprobante de pago de los periodos 07/2022, 11/2022 y 01/2023 realizados a través del sistema "Macro Click de Pago". (Fs. 01 y 06/09).

Que el 30/11/24, la interesada envía correo electrónico a la Distribuidora, adjuntando respuesta dada por banco Macro cuya copia rola a fs. 10.

Que la Distribuidora responde a la usuaria en fecha 05/02/2024, mediante nota DSC: 12146/23 (fs. 02/04), en la cual informa que el concepto "N.D. Ajuste de Cobranzas" facturado en el período 10/2023, corresponde al desconocimiento de los débitos realizados por la titular de la tarjeta de débito/crédito ante la entidad bancaria de los siguientes importes: $2.694,56 (periodo 08/0222); $2.804,29 (periodo 07/2022); $3.393,06 (periodo 10/2022; $3.527,39 (periodo 11/2022) y $5.231,93 (periodo 01/2023) y le recomienda dirigirse al banco para hacer la consulta pertinente. A continuación cita la normativa atinente al caso y comunica respecto de la posibilidad de interponer Disconformidad ante la resolución adoptada por la Distribuidora.

Que el día 05/02/24 la usuaria presenta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Distribuidora, insistiendo en su reclamo. Destaca lo informado por el banco Macro y solicita se tenga en cuenta la documentación probatoria por ella adjuntada.

Que a fs. 11/16, EDESA SA, mediante nota DSCE: 161/23, eleva a este Organismo todo lo actuado ratificando lo informado en su nota DSC N° 12146/23. Adjunta comprobante de contra cargos enviados por la entidad bancaria.

Que a fs. 17, rola informe de la Gerencia Económica de este Organismo, en donde destacan que *"... a fs. 07 a 10, el usuario adjunta comprobantes de pago electrónico realizados, e informe de la entidad bancaria asociada a la tarjeta de débito con la cual se realizó el correspondiente pago, validando la operación. Sólo se adjuntan tres comprobantes de los cinco reclamados."*

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. 4°, 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.*
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, la usuaria 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 07, 08, 10 y 11 de 2022 y 01/2023 por considerar que las mismas han sido oportunamente abonadas.

Que en prueba de sus afirmaciones, acompaña comprobante de pago de los periodos 07/2022, 11/2022 y 01/2023. Asimismo, aporta un correo electrónico de

Banco Macro, a través del cual dicha institución bancaria le informa que "*El servicio Pago Mis Cuentas es administrado por la Red Banelco, quien luego de que el cliente valida los datos y transmite la operación, procesa el pago en la empresa destino con débito en cuenta Caja de Ahorro del banco asociado a la tarjeta de débito. En este caso la operación fue validada como exitosa, con clave y datos suministrados por el cliente, por lo que informamos que deberías dirigirte (con el comprobante de pago y/o resumen de cuenta con el movimiento) a la empresa EDESA receptora de la operación y solicitar el reintegro o la imputación a la cuenta futura.*"

Que, por su parte EDESA S.A., al remitir las actuaciones, se limita a reiterar los argumentos vertidos previamente a la usuaria, remitiéndose a la normativa referida al derecho de cobrar los recargos por mora. Adjunta un listado "Histórico de Consumos" (fs. 15/16) -el cual no constituye elemento de prueba alguno, toda vez que no están en discusión los consumos registrados- y una planilla en la que se detallan cinco pagos con los subsiguientes contracargos, los cuales se corresponderían con los periodos cuyo pago reclama. Dicha planilla carece de un sello o membrete que posibilite identificar su origen.

Que, en el mismo sentido, respecto del correo electrónico enviado por el Banco Macro a la usuaria en el que señala que *"la operación fue validada como exitosa, con clave y datos suministrados por el cliente",* tal elemento tampoco constituye prueba suficiente para acreditar el efectivo pago de todos los periodos reclamados por EDESA SA, toda vez que en el mismo no se hace referencia alguna a importes, fechas, periodos o números de operación que permitan vincular tal afirmación con los pagos bajo análisis en el presente expediente.

Que en síntesis, esos son los hechos relevantes planteados en el expediente, que se corresponden, desde el punto de vista expresado por la usuaria reclamante, con una suerte de acción de imputación de pagos, 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 la reclamante 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; 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 la o las tarjetas VISA Débito que habrían intervenido en el caso, según la mentada tirilla de fojas 14).

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 la usuaria, Sra. Paola Rosana Burgos, titular del NIS5285625 en relación a la imputación de pago de los períodos 07, 08, 10 y 11 de 2022 y 01/2023 y su rechazo respecto de los conceptos "N.D. Ajuste de Cobranza" de dichos periodos, por considerar que ya estaban abonados.

Que por todo lo expuesto, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que toda pretensión de cobro de los periodos en cuestión debe ser planteada en sede judicial y en consecuencia corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. que se abstenga de toda acción tendiente a la suspensión o corte del servicio del NIS 5285625, que se origine como consecuencia de la falta de pago de los periodos 07, 08, 10 y 11 de 2022 y 01/2023, hasta tanto cuente con la sentencia judicial que así lo disponga.

Que finalmente, y sin perjuicio de lo anterior, dicha Gerencia advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 12146/23 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 29/11/23 y respondido el 05/02/24, esto es sesenta y cinco (65) días después de presentado el reclamo, superando así, el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7° del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios, Resolución Ente Regulador N° 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, 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 150 kWh; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5285625 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 la usuaria, Sra. PAULA ROSANA BURGOS, en relación al rechazo de los conceptos "N.D. Ajuste de Cobranza" de los periodos 07, 08, 10 y 11 de 2022 y 01/2023, tramitada bajo expediente Nº 267-61172/2024; ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. se abstenga de toda acción tendiente a la suspensión o corte del servicio del NIS 5285625 que se origine como consecuencia de la falta de pago de los periodos 07, 08, 10 y 11 de 2022 y 01/2023, sin mediar sentencia judicial que así lo disponga, ello 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 a la usuaria, consistente en una multa a favor del NIS 5285625, equivalente a 150 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.

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