Salta, 09 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01079/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60755/2024, caratulado: "MACCIO OMAR FERNANDO s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN PERIODO 11/2023"; el Acta de Directorio Nº 37/2024.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°681424 efectuado en fecha 24/102023 ante EDESA S.A., por el Sr. Omar Macció en adelante usuario o reclamante, a través del correo electrónico omarmaccio@hotmail.com , con domicilio en calle San Luis N° 915 B°Centro Ciudad de Salta, correspondiente al suministro identificado bajo el NIS 3085711; quien cuestiona la facturación del periodo 11/2023 en el que se incorpora Nota de Débito en concepto de "Ajuste de Cobranza". Expresa que, posee todos los comprobantes de pago de rapipago o pago fácil, formula que nunca dejó de abonar factura alguna. Solicita le envíen el período afectado a los fines de remitir el comprobante de pago correspondiente. Adjunta comprobantes de pago y facturas conforme surge de fs. 07/16.

Que en fecha 24/10/2024 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, le responde al usuario mediante correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar que en relación al concepto de N.D. ajuste de cobranza del período 10/22 se tuvo que aplicar, toda vez que fueron desconocidos los pagos por la entidad bancaria por un stop debit que solicitó el titular de la tarjeta de débito Crédito con los que se efectuaron esos pagos. Recomienda dirigirse a la entidad bancaria y realizar la consulta correspondiente.

Que en fecha 25 de noviembre de 2023 el usuario solicita le informen que períodos pertenecen los ND que aparecen en la factura del período 11/2023 de su NIS. Aclara que nunca pagó sus facturas con tarjeta de crédito o débito como para hacer un stop debit. Seguidamente en fecha 27/10/2023, acompaña facturas y comprobantes de pago a los ND reclamados injustamente (1 año atrás) en la factura actual. Agrega que no es posible tener que abonar dos veces las mismas facturas cuando cumplió en tiempo y forma durante un año y que no se le haya notificado nunca la falta de pago, lo que hubiera derivado en un corte del suministro. Solicita se revea la situación urgente.

Que a fs. 17 la Prestadora en fecha 28 de noviembre 2023 le responde al usuario expresando que, en referencia a la conuslta, se visualiza que las facturas correspondientes a los períodos 10/22; 11/22 y 12/22 fueron abonados a través de Macro Click de pagos que es quien realizó el stop debit por desconocimiento, no figura adjunta la factura abonada por el período 08/22. Recomienda apersonarse a la entidad bancaria para realizar las consultas pertinentes.

Que en fecha 30/11/2024 el reclamante manifiesta que, consultó en el banco Macro (Macro Clik) y le dijeron que ellos no tienen nada que ver con el stop debit, que eso lo hace el titular de cualquier tarjeta de crédito, en forma personal.

Que continúa expresando que, llegó a la conclusión de que fue víctima de una estafa por parte de una persona, aparentemente la dueña, de un rapipago o pago fácil cercano a su casa que ya no existe. Agrega que, hace un año tuvo un accidente de moto, y estuvo inmovilizado en su casa por 3 meses, en ese momento, mandaba a pagar sus facturas de luz y otras al rapipago o pago fácil mencionado y ellos le enviaban los comprobantes de pago vía WhatsApp desde el teléfono N-3875373197, perteneciente a la Sra. Verónica Mariela Fernández. Obviamente al día de hoy no contesta el teléfono ni los mensajes de WhatsApp, le decía que verifique en la app de Edesa que el pago se haya realizado correctamente, y evidentemente si figuraban pagadas las facturas. Es obvio que eran ellos los que usaban alguna tarjeta de crédito para pagar y luego realizaban el stop debit. Ahora, después de 1 año se enteró que hay otros damnificados por las estafas de ésta gente.

Que finaliza solicitando ayuda para solucionar este problema, ya sea condonando la deuda o algún plan de pago, expresa que ya que fue víctima involuntario de una estafa, y no cuenta con las pruebas suficientes como para poder iniciar acciones judiciales contra ésta persona ya que como expresó antes no existen más, aparte la estafa se realizó hace un año atrás, y no posee dato personal de los estafadores.

Que a fs. 25/26 remite nota DSC N°12.147/2023 de fecha 20/12/2023 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 08/2022 ($14.353,96); Periodo 10/2022 ($17.379,17); Periodo 11/2022 ($14.041,90); y Periodo 12/2022 ($14.737,63) 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 al Sr. Macció 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 20/12/2023, el usuario presenta su disconformidad a la respuesta otorgada por la Distribuidora, tal como se desprende de fs.28; expresa total desacuerdo con la resolución tomada por la Empresa con respecto a su reclamo facturación. Agrega que ya manifestó y explico que el cumplió con el pago correspondiente de todas las facturas reclamada por la Empresa

Que añade que, no es cliente del Banco Macro y desde la entidad le manifestaron que ellos no tienen nada que ver con los stop debit que realiza el titular de la tarjeta. Agrega el reclamante que, fue víctima de alguna estafa, como ya lo mencioné en mail anteriores.

Que finaliza expresando que, de ser necesario presentará el caso ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos, toda vez que no pueden haber esperado un año para informar que las facturas están impagas.

Que mediante nota DSCE 1.260/2023 de fecha 22/12/2023 EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 12.147/2023. Indica que, como prueba de lo expuesto, se adjunta comprobante de contracargos enviados por la entidad bancaria (fs.29/34).

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica del ENRESP, la misma en fecha 19/02/2024 emite el pertinente informe conforme surge de fs.36. En el mismo señala que del análisis, surge que el usuario identificado con el NIS 3085711, realizó su reclamo respecto de los importes facturados en el periodo 11/2023. Agrega que, la Empresa, en su respuesta al usuario, manifiesta que el item "ND Ajuste de cobranzas" generado en la factura del periodo 11/2023 por un importe de $60.512,66 (motivo del reclamo) se fundamenta en el informe que el banco le envía con el detalle de los contracargos (fs. 32), indicando que el titular de la tarjeta de crédito utilizada para la cancelación de las facturas por los periodos 08, 10, 11 y 12/2022 rechazó los pagos referidos con un stop debit. Por tal motivo, en el período 11/2023, 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 continúa expresando la Gerencia citada que, se verificó también que la facturación de los periodos 08, 10, 11 y 12/2022, la cual da lugar a la Nota de Débito facturada en el período 11/2023, concuerde con los importes reclamados.

Que a fs.37 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procede a remitirle un correo electrónico al usuario a los fines de solicitarle que remita a este Organismo todos los comprobantes de pago de los periodos los cuales generaron el reclamo N°681424 ante EDESA S.A., toda vez que la documentación obrante en el presente expediente es insuficiente. A más de ello, se le hizo saber que los comprobantes que adjuntó de Macro Click , pago electrónico, están sujetos a la imputación de la entidad, los mismos se realizan a través del pago con tarjeta de crédito o débito, por consiguiente, se le sugirió que se apersone a la entidad bancaria a los fines que le emita el historial de los pagos así puede acompañar los mismos, todo ello en un plazo de CINCO (05 días) hábiles de haber recibido la presente, y en caso de no recibir respuesta en el plazo indicado, se procederá a resolver conforme a los elementos existentes en el expediente.

Que en fecha 15 de abril de 2024 el usuario manifestó que, respecto al pedido de los comprobantes, solamente tiene los que remitió EDESA S.A. Agrega

que, en esos momentos estaba accidentado e inmovilizado en su casa, hecho por el cual mandaba a pagar las facturas en efectivo a un pago fácil o rapi pago cercano, y ellos le remitían los comprobantes de pago que tiene, formula que nunca abonó esos períodos con tarjeta de crédito ni débito.

Que continúa manifestando el reclamante que, la Empresa le comunicó la falta de pago luego de un año de lo sucedido y a todo esto el local ya no existe, no tiene la posibilidad de ir a reclamar por las faltas de pago, y cuando se dirijo al Banco Macro, le explicaron que ellos no intervienen en la negación de pago, que eso lo solicita el titular de la tarjeta con la que se realiza el pago. La realidad es que, el pagaba en efectivo en el pago fácil o rapi pago y tal vez ellos lo hacían con alguna tarjeta lo cual evidentemente se trata de una actitud fraudulenta la cual después de un año me es imposible de comprobar.

Que finaliza manifestando que, cada pago que realizó en esos meses en la app de Edesa figuraban facturas cobradas, agrega que la Empresa no pueden dejar pasar un año para decirme que no se pagaron las facturas.

Que acto seguido retoma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP. Entrando en el análisis, 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, 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 derecho de cobrar los recargos por mora. Adjunta un listado "Histórico de Consumos" (fs. 33/34) -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 cuatro 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 ahora bien, en el presente caso no se discute si la factura está abonada o no, toda vez que el usuario manifestó que fue víctima involuntario de una estafa por parte de una persona, aparentemente la dueña, de un rapipago o pago fácil cercano a su casa a donde él mandaba a pagar las facturas en efectivo, y tal vez ellos realizaban el pago con una tarjeta. Tal es así que, el reclamante solicitó la condonación de la deuda o la opción del pago en cuotas.

Que por todo lo expuesto, la Gerencia Jurídica del ENRESP considera que, atento a la falta de documentación incorporada en autos por parte del usuario 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, todo ello conforme la normativa ut supra mencionada, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Omar Fernando Macció.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 12.147/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 24/10/2023 y respondido en fecha 20/12/2023, esto es cincuenta y ocho (58) 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 N° 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 del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **468 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3085711** 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 sin perjuicio de todos lo antes mencionado, ante la disyuntiva de de lo sucedido con el pago de las facturas y habiendo transcurrido un año en comunicarle al usuario de que no habían impactado el pago de las mismas, se **SUGIERE** a EDESA S.A. que realice el cobro de los períodos reclamados en cuotas sin intereses a favor del usuario.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por el usuario Sr. Omar Fernando Macció y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea.

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 PUBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. Omar Fernando Macció, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60755/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario consistente en una multa de **468 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa

vigente que revista el **NIS 3085711** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: Tener presente lo ORDENADO por el Artículo 2° de la Resolución ENRESP N° 859/24, notificada a la Empresa en fecha 24/07/2024, el cual establece expresamente *"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)."*

ARTÍCULO 4°: SUGERIR a EDESA S.A. que realice el cobro de los períodos reclamados en cuotas sin intereses a favor del usuario, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 5º: 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 6°: 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