Salta, 09 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01077/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 61670/2024 CARATULADO: "SAYUS KROBOTH JACQUELINE/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN", el Acta de Directorio Nº 37/2024; y

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado ante EDESA S.A. , en fecha 07/03/2024 a través tramite web 581148 por la Sra. Jacqueline Sayus Kroboth, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Manzana 16 "A" N° Casa 1600, B° Los Pinares Cerrillos, domicilio electrónico bnsayus.bns@gmail.com, correspondiente al NIS 5266094 quien reclama ajuste de cobranza correspondiente al período 02/2024.

Que acto seguido a fs. 02/03 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa remite nota DSC 2762/2024 de fecha 19/03/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado informando que, en respuesta al reclamo de facturación, en cuanto al concepto N.D. Ajuste de Cobranza, se tuvo que aplicar, ya que han sido desconocidos esos pagos por la entidad bancaria por un stop débit que solicitó el Titular de la tarjeta de débito/crédito a la cual se abonó. Sugiere dirigirse al banco y realizar la consulta correspondiente.

PERÍODO	N.D. Ajuste de Cobranza	Recargo por mora
07/2023	$7.804,26	$4.686,46
08/2023	$7.773,02	$4.667,70
09/2023	$7.804,26	$4.686,46

Que continúa manifestando la Prestadora que es importante informarle a la usuaria que la Distribuidora está en pleno derecho de cobrar los recargos por mora en virtud de lo establecido en el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica artículo 5, inciso b) FACTURAS IMPAGAS y Artículo 9 MORA E INTERESES. Agrega que el pago fuera de vencimiento será penalizado con mora e intereses (art. 2° inciso b del Régimen de Suministro). Dichos recargos serán incluidos en la siguiente facturación.

Que finaliza la Prestadora informando a la reclamante 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.05 en fecha 20/03/2024 la usuaria, presenta su disconformidad frente a la respuesta otorgada por la Distribuidora mediante nota DSC 2762/2024, expresa que en su momento abonó, pero fue un inconveniente de la tarjeta de crédito el stop débit.

Que mediante nota obrante a fs. 06/12 DSCE 379/2024 de fecha 21/02/2024, EDESA S.A en relación a la Disconformidad presentada por la reclamante, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera todo lo manifestado en la nota DSC 2762/2024 remitida en fecha 19/03/2024 obrante a fs. 02/03. Adjunta comprobante de contra cargo enviado por la entidad bancaria.

Que en fecha 10/04/2024 toma intervención la Gerencia Económica del ENRESP conforme surge de fs. 13, la cual procede a verificar la facturación del período 02/2024, informa que, en el período reclamado al haber sido registradas en el sistema como pagadas, es que se generaron la Notas de Débito por Ajuste de Cobranza por la suma total adeudada

Que agrega la citada Gerencia que, del análisis llevado a cabo, se observa que la Distribuidora tomó conocimiento de los contra cargos del banco el 20/10/23, facturando los períodos cuyo pago se anuló recién en 02/2024, con más intereses. Cabe destacar que se desconoce la fecha tomada como parámetro para el cálculo de los intereses mencionados. Asimismo, destaca que, la factura de 02/2024 se encuentra a la fecha pendiente de pago.

Que considera la Gerencia actuante que los intereses por mora, debieran calcularse entre la fecha de emisión de la factura que los incluye y la fecha de efectivo pago de la misma, ello debido a que la Distribuidora tardó en este caso 3 meses en facturarlos, desde que se produce el stop debit, lo cual resulta ajeno al usuario

Que finaliza la Gerencia Económica del ENRESP informando que no obran en el expediente recibos o constancias de pago de los períodos en cuestión, que hubieran sido aportados por el usuario.

Que acto seguido toma intervención la Gerencia Jurídica de este Organismo. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **artículo 5° del REGIMEN DE SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA 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.

Que complementariamente, **el Art. 2°** del mismo cuerpo normativo en su inciso b) establece que una de las obligaciones del titular y/o Usuario del suministro es la de "*…abonar las facturas dentro del plazo fijado en las mismas. La falta de pago a su vencimiento hará incurrir en mora a su titular y lo hará pasible de las penalidades establecidas en este Reglamento. Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con una anticipación de CINCO (5) días previos a su vencimiento, el usuario deberá solicitar un recibo en los locales para atención de usuarios de LA DISTRIBUIDORA. En los casos en que a pesar de no haberse emitido o enviado la factura no se ha producido un reclamo del usuario por tal motivo, y no obstante se registrasen consumos de suministro eléctrico, el usuario deberá abonar la deuda resultante a la tarifa vigente a la fecha en que se emita la factura correspondiente.*"

Que a su vez, el **Art. 9° del mencionado Régimen de Suministro** reza: **"***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."

Que así las cosas, conforme la normativa ut supra descripta y de acuerdo a lo informado por la Gerencia Económica del ENRESP obrante a fs. 13 en donde manifiesta que el período 02/2024 al haber sido registradas en el sistema como pagadas, es que se generaron la Notas de Débito por Ajuste de Cobranza por la suma total adeudada, corresponde **RECHAZAR** la Disconformidad planteada por la usuaria Sra. Jacqueline Sayus Kroboth.

Que sin perjuicio de lo manifestado ut supra, en atención a lo manifestado por la Gerencia Económica de este Organismo en su informe corresponde **ORDENAR** A EDESA S.A. a que proceda a recalcular los intereses por mora, debiendo calcularse entre la fecha de emisión de la factura que los incluye 10/2023 y la fecha de efectivo pago de la misma, ello debido a que la Distribuidora tardó en este caso 3 meses en facturarlos, desde que se produce el stop débit.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por por la usuaria Sra. Jacqueline Sayus Kroboth, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que en este contexto, EDESA S.A. tomo conocimiento de los contra cargos en fecha 20/10/2023 facturando recién en el período 02/2024, tardando 3 meses en facturarlos desde que se produjo el stop debit, perjudicando a la usuaria, toda vez que es ajeno a ella. Este accionar no resulta acorde a la manda legal en cuanto a la

forma de tratamiento del reclamo. Es por ello que corresponde la aplicación de una multa a favor de la usuaria por la mala gestión comercial brindad por EDESA S.A.

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 doce (12) períodos registrados esto es de **115 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5266094** 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. Jacqueline Sayus Kroboth y aplicar una sanción a EDESA S.A por mala gestión comercial.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6.835, 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 la usuaria Sra. Jacqueline Sayus Kroboth, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61670/2024; respecto a los recargos por mora e intereses insertos en la factura del periodo 02/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR A EDESA S.A. a que proceda a recalcular los intereses por mora, debiendo calcular entre la fecha de emisión de la factura que los incluye 10/2023 y la fecha de efectivo pago de la misma, ello debido a que la Distribuidora tardó en este caso 3 meses en facturarlos, desde que se produjo el stop débit ; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria consistente en una multa de **115 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5266094** 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 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 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