Salta, 09 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01070/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-60558/24, caratulado: CORVALAN RAFAEL FRANCISCO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación Periodo 10/2023"; el Acta de Directorio Nº37/24, y,

CONSIDERANDO:

Que el expediente de referencia se inicia con el reclamo Nº 676794, realizado el día 13/11/2023, ante la Distribuidora EDESA S.A., por el Sr. Rafael Francisco Corvalán, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Mzna. 350 A 1 B° El Huayco de esta ciudad y correo electrónico nerinapenna@gmail.com ; por no estar de acuerdo con las Notas de Débito Ajuste de Cobranzas insertas en la factura del periodo 10/2023. (fs. 1).

Que la Distribuidora responde al usuario en fecha 16/03/2023, mediante nota DSC: N° 10898/23 (fs. 02/04), en la cual informa que el concepto "N.D. Ajuste de Cobranzas" periodo 03/23 ($13.161,96) facturado en el período 10/2023, corresponde al desconocimiento de los pagos, por un stop debit que solicito el titular de la tarjeta de débito/crédito, seguidamente 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 16/11/23 el usuario presenta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Distribuidora, e indica que ya solicito turno en sus oficinas ya que por teléfono no atienden nunca. .

Que a fs. 09/10, EDESA SA, mediante nota DSCE: N° 1131/23, eleva a este Organismo todo lo actuado ratificando lo informado en su nota DSC Nº 10898/23.

Que a fs. 11, rola informe de la Gerencia Económica de este Organismo, en donde destacan que, el Sr. Corvalán, Rafael Francisco identificado con el NIS 5113705, realizo el pago de la factura correspondiente al periodo 03/2023 con tarjeta de crédito.

Que, expresa la Gerencia interviniente que según lo informado por EDESA S.A., el banco emisor de las tarjetas (no especifica nombres de entidades) les envió el detalle de los contracargos (a fs. 06) indicando que el titular de la tarjeta de crédito utilizada para la cancelación de la factura mencionada rechazo los pagos referidos. Por tal motivo, en el periodo 10/23, y al haber sido registrada en el sistema como pagada, es que se generó la Nota de Debito por Ajuste de Cobranza por la suma total adeudada, que asciende a $13.161,96 (SUBTOTAL EDESA + Subtotal IAP).

Que asimismo la mentada Gerencia verificó que la facturación del periodo 03/2023, que dan lugar a la Nota de Debito facturada en el periodo 10/2023, concuerdan con los importes reclamados.

Que a fs. 12/16. El usuario presenta nota ante este Organismo por medio de la cual adjunta documentación respaldatoria respecto a que efectivamente abono el periodo 03/2023. Asimismo indica que en la oficina virtual de Edesa no registra deuda, comunicando tal situación en las oficinas comerciales de la empresa a lo cual le informaron que ellos no le dan importancia a esos registro, por lo cual considera que tanto la información como el trato hacia su persona fue indigno y discriminatorio.

Que para un mejor análisis del reclamo incoado, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera conveniente distinguir la pertinencia de la gestión de cobro requerido por la Distribuidora.

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.*
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 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 del periodo 03/2023 por considerar que las mismas has sido oportunamente abonadas.

Que en prueba de sus afirmaciones, acompaña comprobante de pago de fecha 07/03/2023 por importe de $13.119,58 03/2023 emitido por Rapipago Puesto N°020979, movimiento de cuenta sueldo bancaria del Banco Macro, en la cual figura el Débito efectuado en idéntica fecha de tiket y Certificado de libre deuda de Aguas del Norte de fecha 21/12/2023.

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 una planilla en la que se detalla el periodo, cuyo pago 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 en el mismo sentido, respecto a la documentación aportada por el usuario, en principio constituyen prueba suficiente para acreditar el efectivo pago del periodo reclamado por EDESA S.A., toda vez que en los mismos se refleja los datos del usuario y Empresa a la cual se dirigía el pago.

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta los recibos de pago aportados por el usuario y el informe emitido por la Gerencia Económica del Organismo, corresponde **HACER LUGAR** a la Disconformidad interpuesta por el usuario, ordenando a EDESA S.A. impute el mismo al periodo correspondiente, a saber: 03/2023.

Que a más de ello, conforme lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 la cual establece textualmente: *"En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%)* ***del importe cobrado o reclamado indebidamente****. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.* Es por ello que corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto en la factura inmediata siguiente correspondiente al

25 % con más los intereses calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut supra expresado.

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°: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Rafael Francisco Corvalán, tramitada bajo expediente Nº 267-60558/2024; ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. que proceda a refacturar el periodo 10/2023, debiendo quitar de la misma los conceptos "N.D Ajuste de Cobranza", ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: **ORDENAR** a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al Veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso de que el usuario hubiera abonado la factura impugnada, la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la misma cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 4°: 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 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