RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61843/2024, caratulado “GASPAR NORMA/ DELGADO ROBERTO - Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Problemas Distribución de Facturas”; el Acta de Directorio Nº 54/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo Nº696214, realizado el día 07/02/2024 ante EDESA S.A. por la Sra. Norma Haydee Gaspar (Titular del suministro: Roberto Delgado), con domicilio en calle Santa Lucia N° 3595 Barrio Roberto Romero, de esta localidad, Prov. de Salta; por no recibir facturas del suministro en su domicilio hace 4 (cuatro) meses (fs. 01).

Que a fs. 02, rola nota DSC: Nº 2605/2024, con fecha de Recepción el día 15/03/2024, mediante la cual la Distribuidora informa a la usuaria que su reclamo está siendo gestionado y que se procedió a darle el tratamiento procedimental vigente según lo establecido en el reglamento procedimental para el tratamiento de reclamos de usuarios Res. ENRESP Nº1200/23. Así también, EDESA S.A. le recuerda a la usuaria que, a los fines de poder realizar la entrega de las facturas en tiempo y en forma es imprescindible tener identificado el domicilio con calle, numeración acorde a lo detallado en las facturas, en caso de no ser correcta la dirección postal que registraron en el sistema de la empresa. A renglón seguido menciona los medios por los cuales puede solicitar la corrección de la factura.

Que continúa mencionando que en las facturas, se puede visualizar la fecha de vencimiento de la próxima factura. Como así también distintas opciones de envíos de factura.

Que finalmente, informa al accionante respecto de su derecho a manifestar su Disconformidad con la resolución adoptada en el plazo de treinta días.

Que en fecha 05/04/2024, la usuaria presenta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Empresa, manifestando que *“(…) Aún no se solucionó y con respecto a las otras formas de obtener la información de las mismas, no me parece opción viable. Por lo tanto vuelvo a solicitar se me haga el envío de ´la Factura´ a mi domicilio para ´yo´ llevar un control como de costumbre y tener que omitir paga; y vea afectada con los intereses por no pagar en el tiempo que Edesa lo estipula. Hace 6 meses que no recibo facturas (…)”.* (fs. 05).

Que mediante nota DSCE: Nº 446/24, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado, reiterando lo oportunamente informado a la usuaria. Agregando que se procedió a dar aviso a la empresa encargada del reparto, para que lleven a cabo las verificaciones correspondientes en cuanto a la distribución de facturas y que realizarán un seguimiento especial sobre la entrega del periodo 04/2024, 05/2024 y 06/2024 inclusive, a fin de realizar un seguimiento personalizado de lo planteado por la usuaria (fs. 06/07).

Que a fs. 8 obra Nota DSCE N° 1191/24 en la cual EDESA remite los acuses de las entregas personalizadas de las facturas de los periodos 5/6 y 7/2024 para ser incluidos en los antecedentes ya remitidos mediante Nota DSCE N° 446/2024.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica considera oportuno citar la normativa vigente que enmarca al caso de autos, a saber: art. 86 inc. (h) del Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta (Ley 6.819), el cual establece el derecho de los usuarios a “ *Recibir las facturas con suficiente antelación a su vencimiento”.*

Que complementariamente, el art. 4º inc. (e) del Régimen de Suministro, establece entre las obligaciones de la empresa prestataria que: *“La facturación deberá realizarse...con una anticipación adecuada”*.

Que siguiendo con dicho razonamiento, la Ley Nº 24.240 de Defensa al Consumidor señala que las facturas deben ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento (art. 29 “in fine”), resultando en este caso, de aplicación la norma

más favorable al consumidor.

Que de la normativa precedentemente citada, se desprende que es responsabilidad de la empresa, utilizar los medios que resulten eficientes y eficaces para la distribución de facturas, por cuanto la normativa vigente pone en cabeza de la Prestadora, la obligación de entregar las facturas en el domicilio del usuario en los plazos señalados, ya sea bajo puerta, y/o personalmente, y/o con acuse de recibo, y/o aún por email etc.; modalidades que debe intentar y agotar la Distribuidora, adaptándose a las circunstancias y problemáticas de cada caso.

Que en conclusión, respecto del reclamo sobre la falta de distribución de facturas; teniendo en cuenta el marco normativo vigente, y las constancias obrantes en autos, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Gaspar Norma Haydee (Titular del suministro: Delgado Roberto), y en consecuencia, se deberá **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a entregar bajo firma las facturas durante seis (6) meses, inclusive el periodo 02/2025, lo que debe efectivizarse en el suministros del cual es usuaria la reclamante **(NIS 5006648)**, debiendo acreditar todo ello ante este Ente Regulador.

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

Que el **artículo 42 de la Constitución Nacional** establece: “ *Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…”.* Por otro lado, el **artículo 31 de la Constitución Provincial** dispone: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...”.*

Que por su parte, **el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor** establece: *"Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión".*

Que a su vez, el **artículo 86, inc. c), de la Ley Nº 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley Nº6.835,** establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que esta gerencia jurídica entiende que el ENRESP, como encargado de controlar las pautas preestablecidas, debiendo responder a las normas de calidad, las que incluyen "CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL" previsto en anexo 4 art. 5.5.3, y a lo previsto en el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 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, **216,75 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5006648** 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 lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 2605/24 es extemporáneas, toda vez que el reclamo N° 696214 fue interpuesto en fecha 07/02/2024 y respondido en fecha 15/03/2024, esto es treinta y siete (37) 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 Nº 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.".* 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, **216,75 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5006648** 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 haciendo lugar a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. GASPAR NORMA (Titular del suministro: Delgado Roberto) y aplicar una sanción a EDESA S.A. en primer lugar por la mala calidad comercial brindada yen segundo lugar por brindar una respuesta extemporánea a la usuaria.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6835, sus normas complementarias y concordantes, éste Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. GASPAR NORMA (Titular del suministro: Delgado Roberto), tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-61843/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. que entregue bajo firma las facturas durante seis (6) meses, inclusive el periodo 02/2025, lo que deberá efectivizarse en el suministro del cual es titular la reclamante-NIS 5006648-**,** debiendo acreditar todo ello ante este Ente Regulador, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, por la mala gestión comercial, equivalente a un (1) mes de consumo, consistente en una multa de **216,75 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5006648** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a un (1) mes de consumo, consistente en una multa de **216,75 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5006648** al momento de la notificación, 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 en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 09/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e