RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-63253/24, caratulado “ESCALADA, Paulino - Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Distribución de Facturas”; el Acta de Directorio Nº 54/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician ante el pedido de intervención, realizado de manera presencial el día 29/07/24 por el Sr. Paulino Escalada, titular del NIS 3012891, ante la Gerencia de Usuarios del Organismo.

Que en esa oportunidad, el usuario plantea – de manera verbal- que desde hace mucho tiempo tiene inconvenientes con la distribución de las facturas del servicio de energía eléctrica y solicita la asistencia del Ente Regulador para realizar el reclamo pertinente debido a que es una persona mayor que no maneja medios digitales. Es asi como desde la mencionada Gerencia de Usuarios se envía correo electrónico – de fecha 29/07/24- solicitando el alta del respectivo reclamo (fs. 14).

Que, atento a ello, EDESA SA procede a dar de alta el reclamo Nº 722549, informando tal hecho al usuario reclamante mediante nota DSC 8906/24 (fs. 13) en la que comunica que se dará tratamiento al reclamo iniciado conforme lo establecido por la Res. ENRESP Nº 1200/23 a la vez que se disculpa por las molestias ocasionadas y agrega que realizará un seguimiento personalizado de la recepción de las facturas por tres (3) meses a partir del periodo 08/24 y hasta el periodo 10/2024 a los fines de garantizar la entrega de las facturas en tiempo y forma. Finaliza su misiva, aclarando que en caso de no haber nadie en el domicilio para recibir las facturas, estas serán entregadas “bajo puerta”, indicando en el acuse de recepción la fecha, el horario de la visita y las particularidades del inmueble.

Que en fecha 20/08/24, el Sr. Escalada realiza una nueva presentación en las oficinas del Ente Regulador a través de la cual reitera su

reclamo y adjunta documentación con los antecedentes de reclamos previos (fs. 01/09.

Que el 21/08/24, la Gerencia de Usuarios corre traslado a EDESA SA de la nueva presentación realizada (fs. 10).

Que mediante nota DSCE 1276/24 (fs. 16), EDESA remite nota de disconformidad presentada por el usuario. En dicha nota, el usuario solicita el reintegro de los montos cobrados por pago fuera de término durante el 2024. Fundamenta su pretensión manifestando que *"...el dinero está disponible desde el primer día de cada mes, faltándome la factura."*.

Que el usuario continúa su disconformidad, solicitando la factura abonada en fecha 29/08/24 por un importe de $ 31.051,24. Agrega que ese mismo día fue amenazado -**a través de un mensaje de texto enviado a su celular**- con la suspensión del servicio por deuda.

Que ante estas manifestaciones del usuario, la Distribuidora ratifica lo informado mediante nota DSC 8906/24 a la vez que informa que la factura del periodo 07/2024, por un importe de $31.051,24 cuyo vencimiento operó el 12/08/24, fue abonada el 29/08/24 y explica que al no haberse registrado el pago hasta la fecha de suspensión (26/08/24) se activan los mecanicismos previstos para alertar a los usuarios sobre la deuda. Aclara la Empresa que estas notificaciones no se realizan por mensaje de texto sino a través de WhatsApp y correo electrónico en los cuales se advierte que se desestime el mensaje en caso de haber cancelado previamente la factura reclamada.

Que en fecha 20/09/24, se da oportuna intervención a la Gerencia Económica del Ente Regulador, la que luego de analizar las actuaciones a la luz de la normativa vigente – sobre la cual nos explayaremos en los párrafos siguientes- concluye que el accionar de la Distribuidora, en relación al planteo formulado por el usuario, fue correcto.

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. 86º 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 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. 29º "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 el presente caso, obran en el expediente constancias que acreditan que la Empresa ha desplegado todos los medios disponibles a su alcance a fin de entregar las facturas en el domicilio del NIS reclamante en tiempo y forma. Prueba de ello es la nota DSC Nº 8089/23 – aportada en autos por el reclamante a fs. 08- mediante la cual EDESA SA le informa que tras los sucesivos reclamos por falta de entrega de facturas realizados por el Sr. Escalada, procedieron a comunicarse con la empresa encargada del reparto de facturas para que se verifique la situación denunciada de inmediato y se realicen las auditorias pertinentes en el domicilio postal declarado.

Que el encargado de auditar el servicio informa que "*Según lo que informa el cartero y que yo pude comprobar personalmente en el domicilio no posee espacio para dejar la factura bajo puerta ya que cuenta con dos*

accesos, la puerta principal tiene un escalón que tapa por completo la parte de abajo de la puerta lo que impide que se pueda meter la boleta, como asi también el segundo acceso que corresponde a un portón de madera que en la parte inferior tiene una goma a lo largo de todo el portón la cual impide el ingreso de la factura, tampoco cuenta con buzón para correspondencias. Por lo cual la única forma de dejar la factura que encontró el cartero es dejándola enrollada en el picaporte, esto puede haber sido el principal inconveniente de porque a veces no la recibe ya que el lugar no resulta seguro."

Que EDESA SA continúa su nota al usuario expresando que, "...*tras reiterados reclamos y por efecto, reiterados intentos por parte de esta Distribuidora de solucionar la situación se realizaron seguimientos personalizados de la entrega de las facturas bajo firma, dando cumplimiento a la entrega en tiempo y forma, pero una vez finalizado el tiempo de seguimiento, se presentaba nuevamente la misma situación. Por lo tanto, es un problema que persistirá si no se toman las medidas correspondientes por su parte, considerando que es obligación del usuario tener el domicilio identificado y con los medios para la correcta recepción.*

Es por ello, que sugerimos la colocación de un buzón de correspondencia o realizar las modificaciones necesarias para la entrega bajo puerta a fines de una recepción adecuada."

Que en el margen superior de la nota en cuestión, el usuario consigna la fecha y hora de recepción de esa nota (30/08/23 – 18.30 hs.) y deja de manifiesto su rechazo a lo allí expresado por la Distribuidora a la vez que manifiesta su negativa a colocar un buzón y expone mal trato a los ancianos por parte de la Distribuidora.

Que, ahora bien, una vez enmarcado el reclamo de autos y citada la respectiva normativa que describe los derechos de los usuarios, toca referirse también a las obligaciones a su cargo. En tal sentido, se destaca lo establecido en el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica, art. 2º en cuyo inciso b) establece que el usuario deberá "*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, por otra parte, el art. 3, inciso d) del mismo cuerpo normativo reza: "***d) Pago Anticipado.*** *En los casos en que las circunstancias lo justifiquen y siguiendo al efecto los procedimientos que establezca LA DISTRIBUIDORA, el titular tendrá derecho a efectuar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos, tomándose al efecto como base los consumos registrados en los períodos inmediatos anteriores.*

Que atento a la normativa previamente transcripta y las constancias obrantes en autos de las que se desprende, por un lado, que la Distribuidora intentó por todos los medios a su alcance para realizar la entrega física de las facturas y por el otro que el usuario cuenta con un teléfono celular en donde puede recibir las facturas de manera digital.

Que teniendo en cuenta lo anterior, en caso de no poder instalar un buzón en el domicilio y/o realizar las modificaciones necesarias que permitan el ingreso de las facturas bajo puerta, el usuario deberá facilitar los datos de contacto de su teléfono celular a los fines de recibir las facturas por ese medio.

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 PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por el usuario, y en consecuencia, se deberá **ORDENAR** a EDESA S.A. que la

propuesta efectuada mediante nota DSCE 8906/24, de entregar bajo firma las facturas de los periodo 08, 09 y 10 de 2024 se extienda hasta el periodo 12/2024 inclusive, de manera tal de permitir al usuario realizar las modificaciones necesarias en el inmueble que permitan la entrega de documentación bajo puerta o en un buzón. Cumplido dicho plazo sin que se realicen dichas modificaciones, la Distribuidora quedará habilitada a enviar las facturas de manera digital al celular que informe el usuario.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 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 PARCIALMENTE a la disconformidad planteada por el usuario, Sr. PAULINO ESCALADA, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-63253/24, 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 de los periodos 08/2024 a 12/2024 (ambos inclusive), por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ESTABLECER que en caso de no ser posible la entrega de documentación bajo puerta o en un buzón, la Distribuidora quedará habilitada a enviar las facturas de manera digital al teléfono celular que oportunamente informe el usuario, 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 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 5º: 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