RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62783/2024, caratulado: “D´ANDREA GUSTAVO MIGUEL s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN”, el Acta de Directorio Nº 54/2024; y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 19/07/2024, ante el ENRESP, por el Sr. Gustavo Miguel D´Andrea, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en calle 20 de Febrero N° 640, de esta localidad, Provincia de Salta, y domicilio procesal en profegd2009@yahoo.com.ar, correspondiente al NIS N° 3084831 quien reclama por un problema en la facturación por débito automático (fs. 01).

Que expresa el usuario lo siguiente: “(…) Debido a un problema en el débito automático, no se hizo el mismo, después de hablar al Banco Macro, se me informa que no hay orden nueva de débito. Ante esta situación se solicitó a la empresa Edesa por medio del correo electrónico como también telefónicamente el envío de la factura y desbloqueo para poder realizar el pago por Pago Fácil o Rapipago. Ante lo cual la empresa contesta en forma negativa, bloqueando el pago y generando una situación de incertidumbre para el pago de la factura, con fecha de corte 29/07/2024. A la fecha el Banco Macro informa inexistencia de nueva orden de débito. Solicito: 1) Desbloqueo para pagar la factura a más tardar el martes 24/07/2024. 2) Sanciones para la empresa Edesa por su accionar especulativo y mala atención al usuario. 3) Suspensión de fecha de corte por mora de acreedor”.

Que a fs. 03, interviene este Organismo a los fines de correr traslado con copias pertinentes a EDESA S.A. de la presentación efectuada por el usuario, para que remita al Ente Regulador la totalidad de las actuaciones vinculadas, en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador 1200/2023).

Que a fecha 09/08/2024 mediante Nota DSCE 1051/2024, obrante a fs. 04, la distribuidora remite a este organismo las actuaciones vinculadas al reclamo.

Que a fs. 05 rola registro de reclamo N° 723207 de fecha 06/08/2024 realizado por el usuario ante EDESA por reclamo de servicio comercial – mail aviso debito rechazado - correspondiente al NIS N° 3084831.

Que mediante Nota DSC 8047/24 de fecha 08/08/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 06/08, la distribuidora responde al reclamo impetrado por el usuario, manifestando que en el marco del expediente ENRESP 267-62783/24, informan que han verificado en sus registros que el día 23/07/2024 se realizó el pago del período 06/2024 debido a que anteriormente la factura se encontraba derivada a la entidad financiera para su cobro.

Que continúa la Distribuidora informando al usuario que hay que tener en cuenta que el periodo 06/2024 se emitió el día 01/07/2024 con la adhesión al débito automático, es decir que enviaron la factura a la entidad financiera para su cobro, siendo éste un proceso que no se puede interrumpir ya que se pueden generar sobros duplicados. Una vez que dicha entidad informa a la distribuidora el rechazo al débito automático, se procede a enviar nuevamente la factura para su posterior pago.

Que por lo arriba mencionado y sin perjuicio de lo expuesto y atendiendo a la situación particular del usuario, Edesa resolvió anular el cobro de recargos por moras e intereses en relación al periodo 06/24.

Que finaliza su comunicación informando al usuario 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. 09 rola correo electrónico enviado desde la Gerencia de Usuarios del ENRESP al reclamante, solicitándole informe a este Organismo si está de acuerdo con la DSC 8047/24 enviada en fecha 08/08/2024 por la Distribuidora. E informando los plazos para presentar la

disconformidad.

Que en fecha 15/08/2024 el usuario presenta ante este Organismo, Pronto Despacho, con referencia al punto 2 de nota enviada el 19/07/2024, sobre mala atención al cliente.

Que a fs. 11 EDESA remite al Ente Regulador la disconformidad enviada por el usuario por correo electrónico. Informa además fecha en la cual fue abonada la factura y que se anularon los recargos por mora generados en el periodo 06/24, por lo que ratifican todo lo informado en su Nota DSC 8047/24.

Que a fs. 13 y vta., toma intervención la Gerencia de Usuarios elevando las presentes actuaciones a la Gerencia Económica de ENRESP, solicitando los informes que consideren necesarios.

Que en fecha 02/05/2024, interviene la Gerencia Económica del Ente Regulador, emitiendo el Informe Técnico correspondiente, obrante a fs.16, en el que expresa que se ha procedido a verificar la situación de la facturación emitida por la distribuidora, del usuario cuyo NIS es N° 3084831 y la Nota DSCE 8047/2024.

Que según el análisis realizado, concluye la Gerencia interviniente, que el accionar de la Distribuidora es correcto en relación a lo comprometido, ya que, al pie de las facturas mencionadas, se observa mención del pago en cuestión en fecha 23/07/2024 y la ausencia de cobro de mora e intereses relacionados al periodo 06/2024.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del Ente Regulador, considera que primeramente es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **art. 4º**, inc. 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 finalmente, el Régimen de Suministro Eléctrico expresa, entre los Derechos de la Distribuidora (art. 5º, inc. b), "*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*".

"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 (…)".

Que de la documentación obrante en autos, surge que respecto del planteo realizado por el usuario sobre el "accionar especulativo y mala atención al usuario", conforme el informe realizado por la Gerencia Económica del ENRESP que "el accionar de la Distribuidora es correcto en relación a lo comprometido, ya que, al pie de las facturas mencionadas (periodos 07 y 08/2024), se observa mención del pago en cuestión en fecha 23/07/2024 y la ausencia de cobro de mora e intereses relacionados al periodo 06/2024". Por lo que, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el Sr. D´Andrea Gustavo Miguel, al no verificarse en autos incumplimiento alguno, por parte de la Distribuidora, a la normativa vigente.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. D´Andrea, Gustavo Miguel, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62783/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

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