RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62639/2024, caratulado: “CARDOZO SILVANA PAOLA / BURGOS MARÍA M s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN”; el Acta de Directorio Nº 57/2024, y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°702070 efectuado en fecha 09/04/2024 ante EDESA S.A. por la Sra. Silvana Paola Cardozo (titular del suministro: María Macarena Burgos), en adelante usuaria o reclamante, constituyendo domicilio en Manzana 14 Casa 6 Barrio San Carlos, de la localidad de Salta, domicilio electrónico monicaliliana_ortiz@hotmail.com, correspondiente al suministro NIS N° 5036717 quien reclama por facturas del período 12/23, 01/24 y 02/24 debido a que no está de acuerdo con las “N/D por ajuste de cobranza” y “recargos por mora” (fs. 01).

Que a fs. 02/04, mediante Nota DSC N° 3589/24, del 02/05/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha obrante a fs. 05, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por la usuaria expresa que ha realizado un análisis en sus registros de facturación del periodo reclamado. 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 debit que solicitó el Titular de la tarjeta de débito/crédito a la cual se abonó. Le sugirieron dirigirse al Banco y hacer la consulta correspondiente.

Periodo	**N.D Ajuste de cobranzas**	**Recargo por mora**
06/2023	$40.535,47	$26.182,03
07/2023	$42.182,03	$24.436,80

08/2023	$43.150,78	$27.532,27
09/2023	$69.302,09	$38.455,73
10/2023	$2.099,66	$916,29

Que le informa además a la usuaria, que es importante que tome conocimiento 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.

Que continúa advirtiendo la Distribuidora que actúa, en cada facturación que realiza, de manera procedente y dentro del marco legal de las normativas vigentes. Recordando a la usuaria que las facturas de EDESA S.A. tienen un único vencimiento y deben ser abonadas hasta la fecha de vencimiento inclusive. 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 párrafo seguido menciona que los conceptos facturados por cuenta y orden de otros proveedores deberán ser reclamados ante el organismo correspondiente.

Que finaliza su misiva informándole a la usuaria 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. 06 obra nota de la usuaria del 16/05/2024, en respuesta a la Nota N°3589/2024, conforme lo allí sugerido, se dirigió al Banco Macro a fin de consultar sobre los pagos realizados por el titular de una tarjeta de crédito y/o débito de las facturaciones cuestionadas, donde le manifestaron que solo podían brindar esa información al titular de las tarjetas o bien a través de una orden judicial.

Que atento a lo expuesto y al desconocer fehacientemente cual fue el trámite administrativo relacionado a los pagos

realizados y a los descuentos emergentes en concepto de N.D Ajuste de Cobranza y recargos por mora que fueron realizados intempestivamente, solicitando la usuaria que se revea el pedido efectuado en fecha 08/04/2024 y la incorporación del Histórico de Pagos.

Que por último, respecto del periodo 02/2024 que se encuentra en suspenso de pago, solicita que a la brevedad se contemple la posibilidad de abonarla en un plan de pagos en 3 cuotas a fin de evitar la generación de intereses mientras se resuelve el reclamo. E informa que la titular de suministro es la Sra. María Macarena Burgos y la reclamante es locataria del local donde se hace el suministro y conforme a un acuerdo llegado al momento del alquiler del inmueble, la locadora no autoriza hacer un cambio de titularidad de las boletas de impuestos.

Que mediante nota DSCE 855/2024 (fs. 16/17), del 03/07/2024, EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en nota DSC 3589/2023. Indica que, como prueba de lo expuesto, adjunta comprobante de contracargos enviados por la entidad bancaria a fs. 21 y copias de las facturas correspondientes a los periodos 12/23; 01-02/2024 (fs. 18/20).

Que a fs. 23 rola nuevo Reclamo N° 719704 por parte de la Sra. Ortiz Mónica Liliana por ND Contracargo y ND Recargos por mora e intereses $44.002,93 facturadas en el periodo 05/2024.

Que atento al nuevo reclamo la Distribuidora responde a la usuaria mediante Nota DSC 8355/2024 del 15/08/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha (fs. 29), informando que en cuanto el N.D Ajuste de Cobranza, se tuvo que aplicar, por el desconocimiento de esos pagos por la entidad bancaria, por un stop debit del titular de la tarjeta de débito/crédito a la cual se abonó.

Periodo	**N.D contracargo**	**Recargos por MORA**
11/2023	$80.665,31	44.002,93

Que concluye, informando sobre el derecho de la Distribuidora de cobrar los recargos por mora; el pago fuera de vencimiento; los conceptos facturados por cuenta y orden de otros proveedores; la presentación de la Disconformidad de la resolución adoptada por la Distribuidora y plazos establecidos.

Que en igual fecha responde la usuaria, mediante correo electrónico, a los fines de presentar la disconformidad con lo resuelto, solicitando se le remitan por igual medio el historial de pagos efectuados desde el año 2023 (completo) y 2024. Y luego el 16/08/2024 la usuaria solicita nuevamente que se le remita el historial de pago detallado correspondiente al periodo 11/23. Asimismo historial de pagos del año 2023 a partir de mayo de 2023 al mes de junio 2024.

Que a fs. 34/35 EDESA mediante Nota DSCE 1175/2024 remite las actuaciones sobre el nuevo reclamo de facturación N° 719704 correspondiente al periodo 05/2024 al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en Nota DSC 8355/2024. Y adjuntan los contracargos enviados por el banco.

Que a fs. 37 toma intervención la Gerencia Económica del Ente Regulador, quien habiendo verificado la facturación de los periodos 12/2023 a 02/2024 y 05/2024 de la usuaria cuyo NIS es N° 5036717.

Que informa la facturación de los periodos arriba mencionados fueron calculados en forma correcta, en base a los cuadros tarifarios vigente para cada periodo para el segmento T1-G2 2do tramo.

Que continua su informe, en los periodos cuestionados, los reclamos son por los conceptos N.D. Ajuste de cobranzas y los correspondientes Recargos por mora e intereses, los cuales provienen de desconocimientos de los pagos por parte de los titulares de tarjeta de débito o crédito con las cuales se abonaron las facturas y los intereses entre esas fechas de desconocimiento de pago y el cargo de los montos de una nueva factura.

Que de esta manera, la Distribuidora detalla los pagos desconocidos que se incluyen en cada factura de acuerdo con el siguiente cuadro:

Periodo facturado	**Monto**	**Periodo original**
dic-23	40.535,47	jun-23
	26.182,03	Intereses
ene-24	42.182,12	jul-23
	24.436,80	Intereses
	46.150,71	ago-23
	27.532,27	Intereses
feb-24	69.302,09	sep-23
	38.455,73	Intereses
	2.099,66	oct-23
	916,29	Intereses
may-24	80.665,31	nov-23
	44.002,93	Intereses

Que por lo tanto, la situación deberá ser consultada por la usuaria en la entidad bancaria emisora de la tarjeta mediante la cual se realizaron los pagos, aportando los comprobantes correspondientes y verificando los desconocimientos de pago.

Que por último la Gerencia interviniente recomienda a la usuaria, presentar la documentación de respaldo de su situación impositiva en las oficinas comerciales de la Distribuidora y de esa manera evitar recargos en

la tasa de IVA, Percepción de IVA y Percepción de Actividades Económicas.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, 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 contario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo".*

Que el **art. 5°** del mismo cuerpo normativo 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 9º 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. 9°** expresa textualmente*: "MORA E INTERESES: 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.

Este sistema será aplicable a los usuarios privados y también a los usuarios de carácter público del Estado Provincial o Nacional y Municipal, sea cual fuere su naturaleza jurídica, tales como la Administración Centralizada, órganos desconcentrados, organismos descentralizados, empresas del Estado, Sociedades Anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades del Estado, Municipalidades, etc., para los cuales no exista otro sistema específico establecido por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN".

Que añade el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 1200/23**) en su **art. 6º**, *RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que: "Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las PRESTADORAS, según el caso y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información: a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado. b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (ín situ), la que deberá realizarse mediante procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en medidores patrón certificado) o en laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos. d) Registros de consumo de los últimos 24 meses teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP. e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía".*

Que en el caso que nos ocupa, según los propios dichos de la usuaria a fs. 06 *in fine* "Si bien, la factura con el NIS 5036717 se encuentra a nombre de la titular MARIA MACARENA BURGOS, quien suscribe SILVANA PAOLA CARDOZO es locataria del local donde se hace el suministro y conforme a un acuerdo llegado al momento del alquiler del inmueble, la locadora no autoriza hacer cambio de titularidad de las boletas de impuestos",

por lo que se debe tener en cuenta lo establecido en el Régimen de Suministro en su **art. 1 inc. e)** último párrafo que reza *"El titular registrado y el usuario no titular serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos en el presente Reglamento, incluso el pago de los consumos que se registrasen, recargos e intereses".*

Que ahora bien, la usuaria cuestiona las N.D. ajuste por cobranzas correspondientes a las facturaciones del periodo 12/23; 01/24; 02/24 y 05/24, adjunta contrato de alquiler manifestando ser locataria, desde febrero del año 2.023, por lo que las facturaciones reclamadas se encontrarían dentro del período contractual vigente y no se observan en las presentes actuaciones que acompañe comprobantes de pago que acrediten lo manifestado.

Que por todo lo expuesto, la Gerencia Jurídica del ENRESP considera que atento a el informe emitido por la Gerencia de Económica de este Organismo, la cual comprobó que los cálculos realizados por la Distribuidora respecto de los periodos reclamado son correctos, todo ello conforme la normativa ut supra mencionada, ésta Gerencia entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria la Sra. Silvana Paola Cardozo (titular del suministro: María Macarena Burgos).

Que sin perjuicio de lo anterior, 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 Anexo III "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión, punto 1° define *"Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario*", y en su punto 4 "Calidad del Servicio Comercial", que reza *"LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria … - Emitir facturas claras, correctas y basadas en las lecturas reales"*, y en caso de incumplimiento la Distribuidora será pasible de sanciones.

Que por otra parte, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA SA , en su artículo 4° " Obligaciones de la empresa prestataria" inc. a) "Calidad de Servicio" establece "*LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a los previsto respecto en el Subanexo "Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión*".

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 los periodos, cuyos pagos reclama. Dicha planilla carece de un sello o membrete que permitan identificar su origen, 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 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 Nº 1200/23**), 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 por la mala calidad comercial brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos seis (6) períodos registrados esto es de **1248,33 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5036717** 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 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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Silvana Paola Cardozo (titular del suministro: María Macarena Burgos), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62639/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, por la mala gestión comercial, consistente en una multa de **1248,33 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5036717** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 07/01/2025 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e