Salta, 04 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº : 01155/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-52975/21, caratulado: "LEDESMA, Miladys Luisa M. - Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Distribución de Facturas"; el Acta de Directorio Nº 24/21, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo Nº 394354, realizado el día 14/12/20 ante EDESA S.A. por la Sra. Miladys Luisa Myriam Ledesma, con domicilio en calle San Martin 257, de la localidad El Galpón, quien manifiesta que desde el mes de marzo 2020 no recibe las facturas correspondientes al NIS 1027213. Asimismo solicita se reponga la tapa del medidor que desde hace dos años no tiene protección. Finalmente, solicita se corrija el número de domicilio que figura en la factura, en la cual se consigna San Martin Nº 363 cuando debe decir San Martin Nº 257. (fs. 01/02).

Que a fs. 03, rola reclamo Nº 399413 de fecha 12/03/21, a través del cual la usuaria reitera los reclamos realizados previamente.

Que en fecha 21/05/21, mediante nota DSC: 2647/21(fs. 04/06), la Distribuidora informa a la usuaria que conforme lo verificado en el sistema, desde el 25/06/20, el suministro 1027213 adhirió al servicio de "factura sin papel" y aclara que el alta de ese servicio implica que el usuario registrado deja de recibir por vía postal su factura en papel para recibirla en formato PDF en un mail proporcionado por el usuario, en este caso el correo electrónico registrado es soldeluz@ciudad.com.ar

Que EDESA SA continúa su nota informando que el día 12/03/21, de acuerdo a lo manifestado por la usuaria, procedió a dar de baja la Suscripción Web de su factura digital y agrega que por tal motivo y a fin de mejorar el servicio de Distribución de Facturas, realizará un seguimiento de su entrega durante los periodos 04, 05 y 06 de 2021, las cuales serán entregadas bajo firma.

Que sin perjuicio de ello, le transcribe lo establecido en el Artículo 2º, Inc. b) Facturas, del Régimen de Suministro, "Obligaciones del titular o usuario", el cual establece entre las obligaciones del usuario la de *"...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".*

Que finalmente, informa a la usuaria respecto a la posibilidad de manifestar su Disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la resolución adoptada por la Empresa.

Que en fecha 23/06/21, la usuaria presenta su disconformidad (fs. 07/08) ante la respuesta brindada por la Empresa; manifestando que considera una burla tener que estar firmando cada factura que llega a su domicilio. Niega haberse suscripto como cliente en la página web el día 25/06/20 adhiriendo al servicio "SIN PAPEL" y expresa que fue atrapada por la pandemia en El Galpón, donde no posee internet, ni un celular apto y no cuenta con locutorio como para acceder al correo soldeluz@ciudad.com. Aclara que esa dirección electrónica *"QUEDÓ BLOQUEADA HACE MAS DE DOS AÑOS CUANDO INTENTABA BAJAR FACTURAS DE EDESA Y SOLO PODÍA ACCEDER NUEVAMENTE A ESE MAIL SI ABONABA MENSUALMENTE UNA TARIFA..."* Finalmente, reitera la solicitud de reposición de la tapa del medidor.

Que mediante nota DSCE: Nº 730/2021, la Distribuidora eleva a este Organismo todo lo actuado, reiterando lo oportunamente informado a la usuaria y agrega que se enviará un enviará un equipo a colocar la tapa del habitáculo del medidor, ello en el marco de una campaña de colocación de tapas de policarbonato. Adjunta copia de la entrega bajo puerta de la factura correspondiente al periodo 04/2021 y acreditación de la suscripción del NIS al servicio de factura digital (fs. 05/06).

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica considera oportuno citar la normativa vigente que enmarca al caso de autos.

Que así, el Régimen de Suministro Eléctrico en el Art. 2°, Inc. b) in fine, enumera entre las obligaciones del usuario la de procurarse la facturación de sus consumos al establecer que *"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 en consonancia, el Art. 4º, Inc. e) del mismo cuerpo normativo establece los requisitos de una correcta facturación: *"La facturación deberá realizarse suministrando la mayor información posible, con la frecuencia prevista en el Régimen Tarifario y con una anticipación adecuada. Además de los datos regularmente consignados y/o exigidos por las normas legales, en las facturas deberá incluirse:*

-Fecha de vencimiento de la próxima factura.

-Lugar y procedimiento autorizado para el pago.

-Identificación de la categoría tarifaria del usuario, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables).

-Unidades consumidas y/o facturadas.

-Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos y gravámenes.

-Detalle de los subsidios provenientes del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios cuando correspondiere.

-Sanciones por falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual LA DISTRIBUIDORA tendrá derecho a la suspensión del suministro.

-Obligaciones del usuario de reclamar la factura en caso de no recibirla CINCO (5) días antes de su vencimiento.

-Lugares y/o números de teléfonos donde el usuario pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.

- Incidencia del precio del alumbrado público."

Que conforme lo establecido en el Art 86º inc. (h) del Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, los usuarios tienen derecho a

"Recibir las facturas con suficiente antelación a su vencimiento", razón por la cual, el antes mencionado Artículo 2º del Régimen de Suministro en su inciso b) expresa que "...*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"*, manda legal que si bien constituye una de las obligaciones del titular o usuario del suministro, también compone una obligación para la Empresa y debe ser analizada y aplicada conjuntamente con el Art. 4º inc. (e) del mismo cuerpo normativo cuando 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, actualmente incorporada al Código Civil y Comercial de la Nación, en su artículo 1094.

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, pero asegurándose de no imponer al usuario más cargas que las estrictamente necesarias; modalidades éstas que debe intentar y agotar la Distribuidora, adaptándose a las circunstancias y problemáticas de cada caso.

Que por lo expresado, y teniendo en miras las nuevas posibilidades que ofrece la tecnología en beneficio de los usuarios y del cuidado del ambiente, mediante Resolución ENRESP Nº 483/15 de fecha 25/06/15, se autoriza a EDESA S.A. a implementar el "Servicio Factura Sin Papel" el cual, suscripción mediante del usuario, posibilita la visualización en pantalla de facturas, con la opción de descargarlas, imprimirlas y abonarlas de un modo rápido y sencillo a través de cualquier medio y canal de pago habilitado.

Que tal como surge de los términos y condiciones aceptados al momento de adherir a dicho sistema, el usuario asume la responsabilidad de mantener actualizada la dirección de correo electrónico en la que desee recibir los avisos correspondientes; como así también, deberá comunicar a EDESA cualquier cambio en el mismo.

Que de las constancias obrantes en autos surge que en fecha 11/05/2018, el NIS 1027213, tramitó el alta como usuario web, proporcionando la dirección electrónica soldeluz@ciudad.com.ar y que en fecha 25/06/20 adhirió al servicio de factura digital, a través de la página de la empresa ingresando con el usuario web dado de alta oportunamente (fs. 12).

Que mediante nota DSC 2647/21, EDESA SA informa haber dado de baja la suscripción al servicio de factura digital en fecha 12/03/2021 y que a partir de la facturación del periodo 04 y durante tres meses, enviará las facturas con acuse de recibo para cerciorarse la efectiva entrega de las mismas, hecho que se verifica con la copia de entrega bajo puerta de la factura correspondiente al periodo mencionado.

Que de lo expuesto, no se advierte incumplimiento alguno al deber de distribuir las facturas en tiempo y forma, toda vez que la empresa ha aportado las constancias de la adhesión al sistema digital por parte de la usuaria y ésta reconoce haber proporcionado una casilla electrónica que por circunstancias ajenas a EDESA SA cayó en desuso, hecho por el cual no se puede responsabilizar a la Distribuidora y por lo tanto corresponde **RECHAZAR** la disconformidad planteada por deficiencia en la distribución de facturas.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la usuaria plantea su primer reclamo a fs. 74 del Libro de Quejas de la Empresa en fecha 14/12/20 y que ante la falta de respuesta debe reiterar sus pretensiones mediante reclamo Nº 399413 en fecha 12/03/21 (fs. 03), respondiendo EDESA SA recién en fecha 21/05/21 (fs.06), incumpliendo así, lo normado por el Art. 7.1 del Reglamento de Reclamos, Res. ENRESP 913/15, el cual en su parte pertinente establece *"...La Prestadora deberá tramitar, resolver y notificar al Usuario fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada."*

Que atento a ello, y, habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la demora en responder el reclamo planteado por la usuaria en fecha 14/12/20, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 913/15), 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 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a dos veces el promedio de consumo de los últimos 12 meses, por **80 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que ésta revista al momento de notificación de la 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 finalmente, teniendo en cuanta lo solicitado por la usuaria en su nota de Disconformidad y lo manifestado por EDESA SA en su nota de elevación al Organismo, es que se deberá **ORDENAR** a la Distribuidora que en un plazo no mayor a cinco días de recibida la presente, acredite la reposición de la tapa de habitáculo del equipo registrador instalado en el NIS 1027213.

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: RECHAZAR la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. Miladys Luisa M. Ledesma, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-

52975/21, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, por la respuesta extemporánea brindada a la usuaria, consistente en una multa a favor de ésta, de 80 kWh; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 1027213 al momento de notificación de la presente; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que en un plazo no mayor a tres (3) días de recibida la presente, acredite la reposición de la tapa de habitáculo del equipo registrador instalado en el NIS antes mencionado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de cinco (5) 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.

DR. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS