Salta, 03 MAR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00290/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 52974/2021, caratulado: "CARAM JULIO FRANCISCO s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACION"; el Acta de Directorio Nº 07/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 404200, efectuado en fecha 11/06/2021 ante EDESA S.A., por el Sr. Diego Caram, por suministro de titularidad del Sr. Caram Julio Francisco correspondiente al NIS Nº 1026887, ubicado en calle Policía Federal Nº 135, Bº Congreso, de la localidad de El Galpón, constituyendo domicilio en casilla de correo electrónico diegocaram_96@hotmail.com, quien manifiesta reclamo por los pagos realizados en fecha 06/05/2021 por los montos que ascienden a la suma de **$ 7.632.21 y $ 1.959,10** de las facturaciones correspondientes a los periodos **12/2020** a **04/2021**, los cuales fueron efectivamente imputados a los meses de **12/2020-02,03,04/2021**, y no así al periodo **01/2021**, por lo que solicita se revea la facturación emitida.

Que en fecha 17/06/2021, mediante nota DSC 4506/2021 obrante a fs. 09,10, EDESA S.A, remite respuesta al usuario en la que expresa que, la Empresa cuenta con un sistema de gestión de cobro que al detectar el pago duplicado de una factura automáticamente gestiona la devolución del monto correspondiente sobre el concepto de energía eléctrica; sin necesidad de que los usuarios deban efectuar reclamo alguno. Esta nota de crédito se incluye en las facturaciones de los periodos siguientes. Es por ello que de acuerdo al análisis realizado en los registros de cobranza, se detectó que el periodo 04/2021 fue abonado 2 (dos) veces, por lo que automáticamente se generó la nota de crédito de **$695,09** (incluye subtotal EDESA SA de $ 529,33 más Subtotal Incidencia Alumbrado Público de $ 165,76). Continua señalando que dicha nota de crédito a favor del usuario es visible en el periodo 05/2021 bajo el concepto de "N.C cobro duplicado de $ -593,08, y el saldo de $ 101,11, será reflejado en la facturación del periodo 06/2021.

Que continua la Distribuidora expresando que el restante crédito a a favor del usuario por pago duplicado que también se abonó por el periodo 04/2021, deberá ser reclamado ante las oficinas de Aguas del Norte. Finaliza la misiva ratificando la facturación realizada del periodo 01/2021 en su totalidad, e informa al cliente la posibilidad de acceder a un plan de pago y de disconformarse ante la respuesta otorgada por la Empresa.

Que a fs. 12 rola Disconformidad del usuario ante la respuesta otorgada por la Distribuidora reiterando las expresiones vertidas en su presentación inicial.

Que a fs. 01,02 EDESA S.A. mediante nota DSCE 726/2021, eleva al ENRESP, todos los antecedentes vinculados al reclamo impetrado. Asimismo reitera que el periodo 01/2021 no fue cobrado por la Empresa, quedando el mismo pendiente de pago. Adjunta detalle de cada uno de los pagos imputados en cada periodo. Asimismo informa que ante las manifestaciones del cliente en cuanto a que expresa que *"...no pagare algo que tengo comprobante de que esta pagado..."*, se generó el Reclamo de Facturación Nº 404200, informándosele a través de nota DSC 4506/2021 que de tener abonado el periodo 01/2021 que presente el comprobante ante las oficinas habilitadas y o página web. Finaliza la nota expresando que se verifico en los registros que las facturaciones se estaban enviando al correo dado de alta desde fecha 25/06/2020 correspondiente al usuario alejandro.craven@ldschurchu.org y que ante el reclamo se procedió al cambio de correo para el envió de las facturaciones digitales a la dirección diegocaram96@hotmail.com.

Que a fs. 17 toma intervención la Gerencia Económica del ENRESP, en la que luego del análisis del expediente en tratamiento y las constancias obrantes en el mismo concluye que, se verifico que los recibos aportados por el usuario (fs. 04, 05) cancelaban los periodos 12/2020, 02, 03,y 04/2021 y que se realizó un pago duplicado del periodo 04/2021. A continuación procede a detallar lo precedentemente

expuesto: **Pago Fs. 05 $7.632,21**, cancela **12/2020 $1.709,12-02/2021 $2.048,48 – 03/2021 $1.915,51 – 04/2021 $1.959,10. Pago a fs. 04 $1.959,10** (corresponde a pago duplicado del periodo 04/2021), verificándose que se el importe

de **$695,09** fue devuelto y acreditado en la facturación del periodo 05/2021, **NC 593,98** y en la factura del periodo 06/2021, **NC $ 101,11.** Por lo expuesto finaliza el informe expresando que no existen constancias del pago de la facturación correspondiente al periodo 01/2021 por parte del usuario.

Que a fs. 21 toma conocimiento de autos la Gerencia Jurídica del ENRESP, y luego de un primer análisis solicita nueva intervención de la Gerencia Económica del ENRESP, a los efectos de solicitar a la Empresa COSAYSA, proceda a elevar todos los antecedentes del doble pago realizado por el usuario en fecha 06/05/2021 correspondientes al periodo 04/2021 para su correspondiente examen por el Organismo de Contralor.

Que a fs. 22,23, retoma la Intervención la Gerencia Ecónomica del ENRESP, remitiendo la información solicitada, expresando que se verifico que la Empresa COSAYSA; procedió a imputar el pago duplicado de fecha 06/05/2021 al periodo 01/2021 impago y con vencimiento original en fecha 18/02/2021. En tal sentido se informa que el pago duplicado que asciende al monto de **$ 1.264,01** no alcanzo a cubrir el 100% del monto de la factura del periodo 01/2021 de Aguas, quedando un saldo impago por parte del usuario de **$8,33,** por ser el monto inicial correspondiente al periodo reclamado de **$ 1.272,34** .Continuando se informa que esta imputación genero una mora de **$ 53,42** que se facturara en el periodo 08/2021. Finaliza adjuntando resumen de deuda actualizado (saldo del periodo 01/2021 de $8,33 más mora y periodo 06/2021 con vencimiento en fecha 19/07/2021 **$430,65).**

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **Art. 4, 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 complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 913/15**) en su **art. 6, Reclamos por Facturación**, establece: "*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 (in 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". P*or su parte el art. **3. inc. 1,2,3 de Resolución Ente Regulador 913/15** establece los **Requisitos *a los Fines de la Interposición de Reclamos.***

Que continuando el **Régimen de Suministro** en el **Art. 2 inc. b)** establece las **Obligaciones del Titular y/o Usuario b) Facturas**. **"***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". […]* En este sentido el .**art. *5º inc. b)***, del mismo cuerpo normativo establece: ***Derechos de la Distribuidora. 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 art. 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 VEITICUATRO 24 horas de anticipación".*

Que del análisis del expediente surge en primer lugar que habiéndose realizado los pagos por el usuario reclamante por la suma total de $

9.591,31 (pesos nueve mil quinientos noventa y uno con 31/100) los mismos se imputaron a los meses declarados por la Empresa EDESA S.A, esto es a los periodos 12/2020 y 02,03,04/2021. Asimismo se corroboro que el saldo restante se imputo a los periodos 05 y 06/2021, como consta en el expediente según detalle realizado a fs. 17.

Que continuando se observa que esta falta de imputación obedeció motivada por el hecho de que, al momento de realizar el reclamo por parte del usuario en fecha 11/06/2021 ante EDESA S.A, por la deuda existente en el sistema del periodo 01/2021, la mencionada facturación quedo afectada y pendiente de pago hasta la emisión de la Resolución correspondiente por el ENRESP. En este sentido se debe informar al usuario que conforme a la normativa vigente precedentemente citada que, cuando se produjera un Reclamo por un cliente con respecto a un periodo/s especifico/s y determinado, el mencionado pago quedara pendiente ante la Empresa Distribuidora; no procediéndose a ningún tipo de acción por parte de la misma, como ser la suspensión y/o corte del suministro, hasta tanto no se expida la Resolución del caso por el Organismo de Contralor.

Que por otro lado en este sentido y continuando con el análisis se observó por parte de la Gerencia Jurídica del ENRESP, la imperiosa necesidad de solicitar a la Gerencia Económica del Organismo retome la intervención correspondiente ante COSAYSA, para que se expida y otorgue pronta solución al usuario con respecto al doble pago efectuado y percibido por la Empresa de Aguas, siendo resuelto el mismo e imputado el monto al periodo 01/2021, quedando solo un mínimo saldo a favor de la Empresa, según constancias de fs. 23, el cual será imputado en la facturación correspondiente al periodo de Agosto/2021. En este punto debe tenerse en cuenta que, la facturación se encuentra unificada para su cobro por la Empresa de Luz y Agua de la provincia de Salta, conforme a lo establecido mediante **Resolución Ente Regulador Nº 1690/2009,** por lo que quedo corroborado que los montos no solo fueron percibidos por EDESA S.A.

Que finalizando, teniendo en cuenta todo lo expresado precedentemente, las constancias obrantes en autos, la normativa citada y el informe de la Gerencia Económica del ENRESP, corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE**, al reclamo impetrado por el Sr. CARAM DIEGO – (CARAM JULIO FRANCISCO), **ORDENANDO** a EDESA S.A proceda a la **REFACTURACION y DESDOBLAMIENTO** del periodo 01/2021, correspondiente al NIS Nº 1026887, debiéndose facturar solo la energía efectivamente consumida, cargos fijos, montos de

Incidencia de Alumbrado público, más gastos por mora, intereses e IVA, hasta su efectivo pago por el usuario, todo ello por haber sido percibidos y refacturados los montos restantes del periodo cuestionado por la Empresa COSAYSA, conforme a constancias obrantes a fs. 23; debiéndose remitir la facturación emitida a la dirección de correo electrónico declarado por el usuario conforme a fs. 03.

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°: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la Disconformidad presentada por el usuario Sr. CARAM DIEGO – (CARAM JULIO FRANCISCO), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N°267- 52974/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR A EDESA S.A proceda a la **REFACTURACION y DESDOBLAMIENTO** del periodo 01/2021, correspondiente al NIS Nº 1026887, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la Empresa 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; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS