

Salta, 12 JUL 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:

VISTO:

00933/22

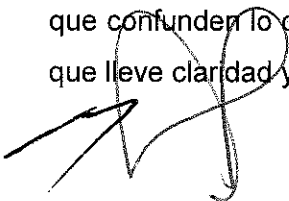
El expediente N° 267-56117/22, caratulado "ENTE REGULADOR – G.CIA. DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ARTICULACIÓN – CONSEJO DE USUARIOS SIN TRATAMIENTO DEL TEMA RECLAMOS VARIOS POR SEPARACIÓN DE FACTURAS DE OTROS RUBROS EN FACTURA EDESA – MINUTA DE REUNIÓN CU NRO. 07/22", la Reunión Ordinaria del Consejo de Usuarios 7/22, el Acta de Directorio N° 27/22; y

CONSIDERANDO:

Que, el Consejo de Usuarios, en su Reunión Ordinaria N° 7/22 plasmada en Acta de fecha 07/07/22 -entre los puntos debatidos en la misma- da cuenta del tratamiento de reclamos varios por separación de facturas de otros rubros en la factura de EDESA S.A., tales como tributos municipales;

Que, en este sentido, informa al Ente Regulador de los Servicios Públicos (en adelante ENRESP), sobre el análisis de reclamos varios de usuarios que solicitan separación de facturas de otros rubros en la factura de EDESA, tales como tributos municipales, y consecuentemente requiere al ENRESP tenga a bien considerar emitir alguna medida para extender la separación de otros rubros por más de un período y/o por tiempo indeterminado y/o por año calendario, para aquellos usuarios que así lo soliciten por cualquier motivo, a demanda de cada caso individual en sede de EDESA directamente. Asimismo, solicita que se considere la opción de troquelado de la factura unificada para separación manual por ítem o rubro con su correspondiente código de barras para su pago por separado sin tener que recurrir a las molestias de la atención comercial de separación;

Que, entrando al análisis de los requerido, y en relación a los distintos ítems e importes de dinero que se deben abonar en las facturas del servicio de distribución de energía eléctrica y servicios sanitarios, se advierten distintas situaciones que confunden lo que se está abonando, y que distorsionan una saludable facturación que lleve claridad y simplicidad para el usuario;



Que, en consecuencia, corresponde disponer acciones tendientes a la regulación de este extremo y sin perjuicio de dictar medidas precautorias en resguardo del derecho de los usuarios;

Que, conforme lo dispone el artículo 2° de la ley 6835, compete al "ENRESP" -entre otras atribuciones- disponer lo necesario para que los servicios públicos actualmente existentes y los que se establezcan en el futuro -de jurisdicción provincial- se presten con los niveles de calidad exigibles, con protección del medio ambiente y de los recursos naturales, con arreglo a tarifas debidamente aprobadas, justas y razonables; protegiendo el interés de todos los usuarios y ejerciendo el poder de policía sobre los servicios en cuestión;

Que, para ejercer esas atribuciones y a los fines de la consecución de su competencia, el Ente se encuentra investido de las potestades previstas en el artículo 3° de la ley en cuestión, que en lo aquí importa destacar, contempla en forma expresa -en su inciso b)- a la potestad tarifaria;

Que, bien es sabido que el ejercicio de la competencia es de carácter obligatorio (cfr. art. 2°, ley 5348 de procedimientos administrativos), y con mayor razón aún en supuestos como el de autos, donde el ENRESP actúa no sólo en defensa de sus propias potestades sino también -y principalmente- en defensa de los intereses de los usuarios que tienen derecho en su relación de consumo a una información adecuada y veraz por imperio de los artículos 42 de la Constitución Nacional y 31 de la Constitución Provincial, en consonancia con los principios jurídicos de la ley consumeril;

Que, al respecto, se dijo que "El rol de los entes reguladores es principalmente el de proteger los derechos de los usuarios, garantizando el libre acceso no discriminatorio al servicio. Como también asegurar: tarifas justas y razonables...." (cfr. Brest, Irina D., "El rol de los entes reguladores, las asociaciones y la defensa del usuario. Procesos de incidencia colectiva. Aspectos legales. Recepción jurisprudencial" (ver <https://aldiaargentina.microjuris.com/2017/09/28/el-rol-de-los-entes-reguladores-las-asociaciones-y-la-defensa-del-usuario-procesos-de-incidencia-colectiva-aspectos-legales-recepción-jurisprudencial-brest-irina-d/>);

Que, en lo que concierne a los derechos de los usuarios, el artículo 42 de la Carta Magna Nacional dispone que "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud,*

00933/22

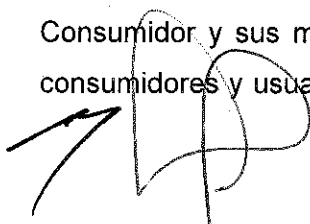
seguridad e **intereses económicos**; a una información adecuada y veraz; **a la libertad de elección**, y a condiciones de trato equitativo y digno;

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios;

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.” (el resaltado nos pertenece);

Que, a su vez, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta establece: “**DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades aseguran la protección de esos derechos, la educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, el control de los monopolios naturales y legales, la calidad y eficiencia de los servicios públicos y la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios. La legislación regula la publicidad para evitar inducir a conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación y establece sanciones contra los mensajes que distorsionen la voluntad de compra del consumidor mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas. La legislación establece procedimientos eficaces y expeditos para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia provincial, **previendo la necesaria participación de los consumidores, usuarios, asociaciones que los representen** y municipios, en los órganos de control.” (el resaltado nos pertenece);**

Que, en la misma línea protectoria, la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias, establece en su Capítulo VI un sistema tuitivo de consumidores y usuarios de servicios públicos domiciliarios, que impone la obligación



de brindarles información adecuada, veraz y oportuna que les permita –entre otras cosas- adoptar decisiones en orden a efectuar elecciones de consumo razonadas y convenientes;

Que, adicionalmente, la referida Ley de Defensa del Consumidor establece también -en lo que a facturación se refiere- un régimen de obligaciones y consecuencias jurídicas para las empresas prestadoras de servicios públicos sujetas a regulación y control por parte de este Organismo, de las que no pueden eximirse sobre la base de convenios con terceros;

Que lo tratado se ajusta, por lo demás, a los criterios sentados por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en la conocida causa “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo”, sentencia del 18 de agosto de 2016 (en especial, considerandos 18° a 21°, 32° y 33°) (Fallos 339:1077);

Que, ello así, por cuanto no resulta lógico que para consagrar aumentos en las facturas de los servicios públicos de distribución eléctrica y saneamiento se deban transitar instancias de audiencias públicas con la debida participación y control de los usuarios y que, en casos como los aquí analizados, se carguen -sin mediar intervención de los mismos e inclusive de este organismo regulador- ítems y conceptos ajenos a esos servicios públicos que encarecen las referidas facturas, con el riesgo que supone para los usuarios que esos incrementos inconsultos impliquen un aumento sustancial que les impida afrontar su pago, con las consecuencias negativas que de ello se derivarían;

Que, de allí entonces, la necesidad de abordar de este modo –con pleno sentido jurídico y social- la situación en cuestión, máxime en un contexto inflacionario como el que se vive donde los usuarios deben tener la posibilidad cierta de ordenar su economía individual o familiar, programando el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, sin verse impelidos a sufragar todas ellas en un mismo momento en caso de no poder hacerlo. Razones de prudencia, transparencia, certeza, previsibilidad, gradualidad y razonabilidad, así lo ameritan.

Que, en definitiva, constituye una obligación de este Ente Regulador, velar por la continuidad, universalidad y accesibilidad de los servicios públicos bajo su ámbito de autoridad, ponderando la realidad económico-social, contemplado los



00933/22

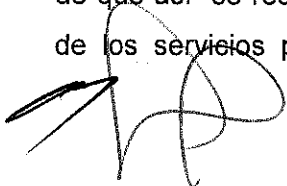
derechos de los usuarios y que no se altere el normal financiamiento de esos servicios por mecánicas ajenas que podrían afectar la prestación de los mismos;

Que, en función a lo dispuesto por la normativa y las consideraciones precedentemente efectuadas, deviene la necesidad de analizar lo que las prestadoras perciben a través de su facturación en concepto de los servicios públicos de distribución de energía eléctrica y sanitarios, propiamente dichos, y rubros ajenos que se anexan, como los indicados por el Consejo de Usuarios, de índole municipal;

Que del análisis de la facturación, surge que las prestadoras suelen insertar rubros ajenos a la estricta provisión de los servicios públicos objetos de la prestación. Éste tipo de situaciones genera confusión sobre cuánto y qué se abona, como así, resta autonomía en la decisión del usuario de ordenar sus prioridades de pago. Teniendo en cuenta que los servicios públicos de distribución de energía eléctrica y sanitarios son esenciales y que por ello deben ser facturados de manera independiente a cualquier otro rubro que resulte ajeno y no asociado a su estricta provisión, todo lo demás debe entenderse como una limitación a su esencialidad, justamente por el carácter prioritario y esencial de los servicios en cuestión;

Que, la verosimilitud del derecho para resolver sobre la cuestión, es plena y evidente. Sobre el particular, cabe traer a colación en este punto, un fallo del Tribunal Superior de Justicia de la provincia de Córdoba donde se discutieron cuestiones vinculadas a las potestades tributarias de la municipalidad de la ciudad de Córdoba y al ejercicio de la competencia del Ente Regulador provincial, dado que sus conclusiones resultan aplicables al asunto que aquí se resuelve, hechas las distinciones propias del caso con arreglo al derecho público local;

Que, para resolver el conflicto de competencias planteado en dicho precedente, el citado Tribunal sostuvo -en lo aquí interesa destacar y como *holding* de su pronunciamiento- que es competencia del Ente Regulador "limitar la inclusión de cualquier concepto ajeno al consumo efectivo en las facturas correspondientes a servicios públicos domiciliarios provinciales", y que el ejercicio de esa competencia "no afecta en absoluto las facultades tributarias del Municipio, las que deben ser ejercidas dentro del marco de sus propias potestades". El Tribunal concluyó en el entendimiento de que así "se resguardan debidamente los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios públicos" de raigambre constitucional, específicamente, en lo que



respecta a la tutela del derecho "a recibir una información, adecuada y veraz", que proteja sus intereses económicos (cfr. Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba en autos caratulados: "MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA C/ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ERSEP) Y OTRO – AMPARO (LEY 4915) – HOY CONFLICTO EXTERNO DE PODERES", Expte. SAC n.º 7077674;

Que, queda claro conforme a lo expuesto, que en el caso de las Municipalidades, gozan de autonomía y, por lo tanto, puede fijar su estructura tributaria, establecer hechos y bases imponibles en el marco de sus competencias y con arreglo a derecho, celebrar contratos de prestación de servicios y/o concesión, designar agentes de retención y/o percepción y establecer vías propias de recaudación y reclamos conforme a derecho, pero ninguna norma las habilita -per se- a disponer que el pago de tributos y tasas municipales se haga en la factura de los servicios públicos esenciales. Y también queda en claro, que es el Ente Regulador de los Servicios Públicos -creado por ley 6835 y en el ejercicio obligatorio de sus competencias legalmente asignadas en materia de control sobre los servicios públicos- quien detenta la potestad de regular cuestiones atinentes a la facturación de dichos servicios, evitando la incorporación de conceptos ajenos a la prestación de esos servicios que pueden redundar negativamente en los usuarios, sea por la deficiente información que sustente dichos conceptos y/o por la distorsión eventual que podría aparejar su cuantía, dado que en supuestos como éstos podría verse afectada una correcta y regular recaudación, indispensable para la subsistencia de los servicios públicos en cuestión;

Que, de lo expuesto, surge que nada obsta al ejercicio de las propias facultades por parte de los órganos del Estado dentro del ámbito de sus competencias, pero en lo que a inclusión de rubros o conceptos en la factura de servicios públicos esenciales se refiere -que resulten ajenos a estos- es el ENRESP quien ineludiblemente debe autorizar en forma expresa su inclusión. Y ello es así toda vez que deviene necesario un análisis previo de la incidencia de dichos rubros o conceptos en el monto total de la facturación, a fin de que no se vean afectados derechos fundamentales de los usuarios de los servicios públicos, cuyo reconocimiento viene impuesto directamente de mandas constitucionales -nacionales y provinciales- así como de normas consumeriles de innegable orden público;

Que, como lo sostiene autorizada doctrina, *"por su carácter de orden público y naturaleza protectora de la parte más débil, y no solamente limitado al ámbito*

00933/22

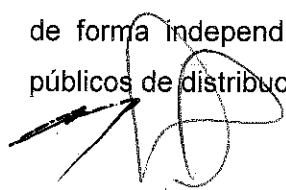
de una relación contractual, el sistema normativo de protección del consumidor se extiende como una coraza que recubre a todas las relaciones y vinculaciones jurídicas surgidas en el mercado de consumo y a cuyos principios deben someterse, cualquiera sea el rol que ocupen, tanto los particulares como el propio Estado” (Dante Rusconi - Publicado en “Ejercicio de la función pública. Ética y transparencia” (homenaje al Prof. Bartolomé Fiorini – Inés D’Argenio, Directora), ed. Librería Editora Platense, La Plata, 2007, p. 331 y ss.);

Que, a más de la intervención legal que le compete al ENRESP en el asunto traído a su conocimiento, cabe destacar lo expresado por la doctrina respecto al intervencionismo administrativo postulado por FIORINI. En este sentido, tiene dicho que: *“en materia de protección de consumidores, el Estado posee un mandato de actividad orientado a revertir la posición de subordinación estructural que los destinatarios de esa tutela poseen en el mercado. Con ello, el bien jurídico protegido coincide con el interés público de la comunidad toda en su rol de consumidores o usuarios, apareciendo la impostergable necesidad de su ejercicio efectivo y activo por parte de las autoridades para atender a su adecuada satisfacción” (Dante Rusconi – ob. cit.);*

Que, la eliminación y/o diferenciación física de servicios no indispensables en la factura de los servicios públicos esenciales, tal como lo son los de distribución de energía eléctrica y los sanitarios, otorga simplicidad, claridad y un mayor grado de autonomía al usuario en orden a la decisión de pago, lo que –como ya expresáramos- exige contar con información adecuada que le posibilite efectuar elecciones de consumo razonadas y convenientes;

Que, la magnitud de las asimetrías observadas en las distintas facturas contribuye a forjar criterio protectorio traducido en la eliminación y/o diferenciación material en las facturas de los servicios públicos esenciales, de todos los rubros o conceptos distintos o ajenos a estos, máxime en el contexto inflacionario actual, que exige un esfuerzo de los actores intervinientes en orden a lograr la máxima previsibilidad posible de la economía familiar de los usuarios involucrados;

Que, en atención a lo expuesto, aparece como aconsejable que se facture de forma independiente cualquier concepto ajeno a la prestación de los servicios públicos de distribución de energía eléctrica y sanitarios, pudiendo proponerse al efecto



un sistema de troquelados y/o código de barras que evite a los usuarios la necesidad de transitar por engorrosos trámites ante distintas dependencias a fin de obtener el desglose de los mismos;

Que, en este orden de ideas, se advierte como superador de la situación actual y en el contexto imperante, la implementación de nuevas tecnologías en la confección de las facturas que, teniendo en cuenta la existencia de nuevas modalidades de pago como la facturación electrónica y/o digital, faciliten su cancelación por parte de los usuarios;

Que es dable recordar, que por imperativo constitucional, la Administración Pública, sus funcionarios y agentes, "sirven exclusivamente a los intereses del Pueblo", y deben actuar de acuerdo a ciertos principios, entre ellos, el de "sujeción al orden jurídico", de allí que también se funda en este artículo 61 de la Constitución Provincial la medida -a título cautelar- que aquí se dispone, de cara al inmediato restablecimiento de la juridicidad prima facie conculcada;

Que, respecto al servicio público sanitario, y en razón de su esencialidad, se encuentra vigente la Resolución Ente Regulador N° 1690/09, la que establece que mensualmente las facturas de servicios sanitarios deben ser facturadas en forma conjunta con el servicio de energía eléctrica en el caso de los usuarios que posean ambos servicios, estableciendo además las acciones que deben adoptar los usuarios que pretendan la desunificación de las mismas;

Que, a diferencia de ello, la expresión de voluntad debidamente informada por el usuario a los efectos de separar de la boleta del servicio de distribución de energía eléctrica conceptos o rubros anexados -que no integran los servicios públicos esenciales, tales como: tributos municipales, Lusal, I.P.V., Anafe en Casa, Sol en Casa, Plan Conectate Digital y similares- corresponde se exija por única vez y se interprete como constante y solamente podrá autorizarse la reincorporación a la factura cuando exista una manifestación expresa en tal sentido por parte del usuario;

Que en virtud de ello, el modelo de factura -previo a su implementación- deberá ser aprobada por el ENRESP, por lo que corresponde otorgar a EDESA S.A. un plazo de noventa (90) días -a partir de la publicación de la presente en el Boletín Oficial- para su reconfiguración;

00933/22

Que, por todo lo expuesto, y de conformidad a lo establecido en la Ley 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 PÚBLICOS**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: DISPONER, como regla general, que EDESA S.A. deberá facturar el servicio público de distribución de energía eléctrica en forma independiente a cualquier otro concepto o rubro que resulte ajeno o no asociado a la prestación de los mismos.

ARTÍCULO 2°: MANTENER la vigencia de la Resolución Ente Regulador N° 1690/09 hasta la próxima Revisión Tarifaria Integral de EDESA S.A., a los efectos de garantizar la normal prestación de los servicios públicos esenciales.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR que el modelo de factura que dará las certezas señaladas, previo a su implementación, deberá ser presentado por la Distribuidora ante el ENRESP para su aprobación dentro del término de noventa (90) días de publicarse la presente en el Boletín Oficial.


ARTÍCULO 4°: DEJAR ESTABLECIDO que la expresión de voluntad informada por el usuario a los efectos de separar de la boleta del servicio de distribución de energía eléctrica los conceptos o rubros anexados -no contemplados en los Artículos 1° y 2° de la presente tales como: tributos municipales, Lusal, I.P.V., Anafe en Casa, Sol en Casa, Plan Conectate Digital y similares- deberá interpretarse como constante y solamente podrá autorizarse la reincorporación a la factura cuando exista una manifestación expresa en tal sentido por parte del usuario. Esta decisión entrará en vigencia a partir de la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 5°: ESTABLECER que la anexión de otros tributos municipales o servicios públicos acordados por operatorias de cobranzas, previo cumplimiento de la normativa vigente y aprobación legal emanada de autoridad competente, deberán proponerse al ENRESP, el que solamente podrá autorizarla cuando se garantice al usuario la posibilidad de separar los montos involucrados utilizando códigos de barras por cada rubro o sistema de troquelados o similar. Disponer que esta decisión entrará en vigencia

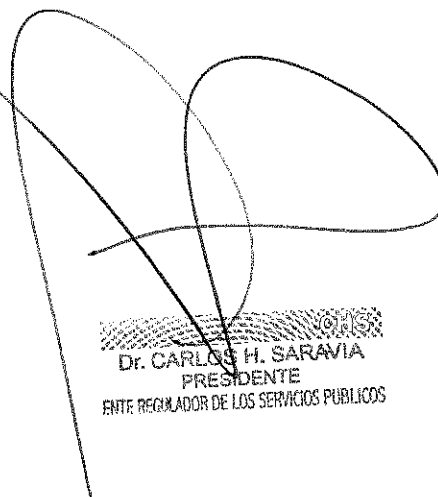
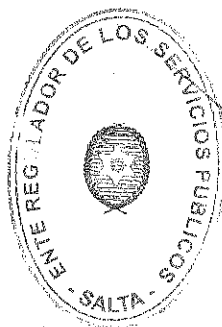
a los seis (6) meses contados a partir de la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 6°: DEJAR EXPRESAMENTE ACLARADO que el dictado de la presente resolución se corresponde con las atribuciones conferidas a este ente autárquico por los artículos 2, 3 y 47, segundo párrafo, de la Ley Provincial 6835 y asegurando la vigencia de los derechos reconocidos a los usuarios por el artículo 42 de la Constitución Nacional y artículos 31 y 61 de la Constitución Provincial.

ARTÍCULO 7°: NOTIFICAR, registrar, publicar en el Boletín Oficial y oportunamente Archivar.-



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