RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60533/2023, caratulado: “ GUARDO MARÍA DEL CARMEN – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN; el Acta de Directorio Nº 4/2025, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 67949 efectuado en fecha 13/9/23 ante EDESA S.A., por la Sra. María del Carmen Guardo, con domicilio electrónico en casilla de correo mary170483@gmail.com, correspondiente al suministro identificado bajo NIS 5235258; quien cuestiona la facturación del periodo 08/2023 en el que se incorpora Nota de Débito en concepto de “Ajuste de Cobranza”, señalando que abonó los periodos 08, 09 y 10/2022 en el Rapipago de calle Dean Funes y España. Presenta prints de pantalla del histórico de pagos de la Oficina Virtual Edesa, relativa a los periodos que la empresa señala como revertidos (fs. 3/5).

Que a fs. 5/8 mediante nota DSC 10859/2023 -notificada en fecha 15/11/23- EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria, expresa que procedió a realizar un análisis de los registros de facturación del periodo impugnado. Informa que, en cuanto al concepto N.D Ajuste de Cobranzas de Periodo 08/2022 ($6.284,83), Periodo 09/2022($7.405,78) y Periodo 10/2022 ($4.984,56) *“(…) se tuvo que aplicar, ya que han sido desconocidos esos pagos por la entidad bancaria, por un stop debit que solicito el Titular de la tarjeta de débito/crédito a la cual se abonó (…)”*. Recomienda dirigirse al banco y hacer la consulta correspondiente. Instruye acerca que la Distribuidora está en pleno derecho de cobrar recargos por mora en virtud de lo establecido los arts. 5° inc b) y 9° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica. Agrega que EDESA S.A., se vio y se ve afectada en su patrimonio por la decisión de la usuaria de no abonar hasta la fecha de vencimiento de las facturas del servicio eléctrico, no siendo responsabilidad de la empresa el tiempo que transcurra hasta que el mismo las abone.

Que continúa EDESA S.A. advirtiendo que la empresa actúa, en cada facturación que realiza, de manera procedente y dentro del marco

legal de las normativas vigentes. Asimismo, informa que las facturas correspondientes 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) en la siguiente facturación. Indica que los conceptos facturados por cuenta y orden de otros proveedores (como por ej. Aguas del Norte, Municipalidad, etc.) deberán ser reclamados ante el organismo correspondiente. Advierte, por lo demás, que si la usuaria quisiera pagar solamente el servicio de energía eléctrica del periodo reclamado, deberá presentarte en algunas de las oficinas de la empresa para realizar la desunificación de la factura.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando a la Sra. Guardo que le asiste el derecho a presentar su disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa y los plazos al efecto.

Que frente a ello, en fecha 21/11/23, la Sra. Guardo presenta su disconformidad a la respuesta otorgada por la Distribuidora, indicando que *"(…) a mis pagos siempre los realicé en efectivo en el rapipago y nunca pagué con tarjeta ni de débito ni de crédito (…)*". Adjunta prints de pantalla del histórico de pagos de la oficina virtual de EDESA.

Que mediante nota DSCE 1117/2023 (29/11/23), EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en nota DSC 10859/2023. Indica que, como prueba de lo expuesto, adjunta "comprobante de contracargos enviados por la entidad bancaria" a fs. 13 (aunque de hecho se trata de una planilla de Excel sin valor probatorio alguno) y copias de las facturas correspondientes a los periodos 08/22, 09/22, 10/22 y 08/23 a fs. 14/17. Con respecto a lo mencionado en la disconformidad de la Sra. Guardo, advierte que los adjuntos aportados dan cuenta que el pago de los periodos reclamados fue realizado en nuestra oficina virtual a través del sistema MacroClickPago/con tarjeta de débito o crédito.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica del ENRESP, la misma envía un correo electrónico a la usuaria – en fecha 6/11/23- solicitando que remita "*(…) comprobantes de pago realizados de los correspondientes resúmenes para poder verificar los mismos y realizar la*

gestión correspondiente (…)".

Que ante el silencio de la usuaria, la mentada Gerencia emite el pertinente informe. En el mismo señala que la Sra. Guardo (NIS 5235258) realizó su reclamo respecto de los importes facturados en el periodo 08/2023. Advierte que la empresa, en su respuesta a la usuaria, manifiesta que el ítem "ND Ajuste de Cobranzas" generado en la factura del periodo 08/2023 por un importe de $18.675,17 (motivo del reclamo) se fundamenta en el informe que el banco le envía con el detalle de los contracargos (fs. 13), indicando que el titular de la tarjeta de crédito utilizada para la cancelación de las facturas por los periodos 08, 09 y 10/2022 rechazó los pagos referidos con un stop debit. Así las cosas informa que, en el periodo 08/2023, y al haber sido registradas en el sistema como 'pagadas", es que se generó la Nota de Débito por Ajuste de Cobranza por la suma total adeudada. Indica que verificó que la facturación de los periodos 08, 09 y 10/22 –que da lugar al ajuste de cobranzas incluido en la facturación del periodo impugnado- concuerda con los importes reclamados. Destaca que remitió correo electrónico solicitando a la usuaria los comprobantes de pago correspondientes, sin que la misma hubiera aportado documentación alguna.

Que para un mejor análisis del reclamo incoado, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera conveniente distinguir por un lado la pertinencia de la gestión de cobro y por el otro el tratamiento dado al reclamo.

Que al respecto, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, el art. 4º, inciso (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 en el caso que nos ocupa, la usuaria no está desconociendo los cargos y consumos reclamados en la facturación correspondiente al período 08/2023, sino que cuestiona las N.D. -ajuste por cobranzas- correspondientes a las facturaciones de los periodos 08, 09 y 10/22 por considerar que las mismas han sido oportunamente abonadas.

Que en prueba de sus afirmaciones, acompaña prints de pantalla de la propia oficina virtual de EDESA S.A. Sin embargo, de acuerdo a lo detallado en dicha plataforma, la usuaria habría efectuado dichos pagos a través de Macroclick Pago, y no a través de un Rapipago como alega la Sra Guardo.

Que por su parte EDESA S.A., al remitir las actuaciones, se limita a reiterar los argumentos vertidos previamente a la usuaria, remitiéndose a la normativa referida al derecho de cobrar los recargos por mora. Adjunta facturas de los periodos comprendidos en el ajuste de cobranza impugnado (incluido en la facturación del periodo 08/2023) y un Histórico de Consumos del suministro que no hace a la resolución de las presentes actuaciones - toda vez que no están en discusión los consumos registrados- y una planilla en la que se detallan tres (3) pagos con los subsiguientes contracargos, los cuales se corresponderían con los periodos cuyo pago reclama. Dicha planilla carece de un sello o membrete que posibilite identificar su origen.

Que en síntesis, esos son los hechos relevantes planteados en el expediente, que se corresponden, desde el punto de vista expresado por la usuaria reclamante, con una suerte de acción de imputación de pagos, lo que es rechazado por la prestadora quien dice haber sufrido contracargos respecto de esos pagos y que éstos no cumplieron entonces su efecto cancelatorio.

Que bajo estos términos, cabe adelantar que el Ente Regulador de los Servicios Públicos resulta incompetente para entender -en este asunto puntual- por tratarse de una cuestión, en esencia, que debe ser resuelta por normas de derecho de fondo de naturaleza civil y comercial.

Que en efecto, y en virtud del principio republicano de la división de poderes y de las derivaciones del caso “Ángel Estrada” (CSJN,

Fallos 328:651), tal materia es propia del Poder Judicial y debe ser resuelta por un juez natural, bajo las formas y postulados judiciales pertinentes, a través de una sentencia con fuerza de verdad legal.

Que en este sentido, la Procuración del Tesoro de la Nación ha dicho: “La jerarquía de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el carácter definitorio y último de sus sentencias respecto de la interposición y aplicación del Derecho y la necesaria armonía en el comportamiento de los distintos órganos del Estado, son factores que determinan, en principio, la conveniencia de que la Administración Pública se atenga a los criterios que sustente dicho Tribunal en el terreno jurisdiccional. Ciertamente, ello se encuentra supeditado a que se evidencie acabadamente la aplicación de tales lineamientos al caso concreto (conf. Dictámenes 252:344; 254:365).”

Que refuerza esta afirmación -sobre la incompetencia del Ente en el asunto- las características particulares que rodean el presente caso, como ser que tanto la reclamante como la empresa han mencionado actos jurídicos realizados por terceros que bien podrían ser citados en el ámbito judicial, bajo los apercibimientos y cargas procesales correspondientes (por ejemplo; la eventual actuación de un Rapipago como agente de pago de la propia Distribuidora; los bancos intervinientes en el complejo relacionamiento jurídico que une a los interesados en toda esta trama de transacciones vinculadas con tarjetas de débito, y finalmente, a las empresas administradoras de la o las tarjetas VISA Débito que habrían intervenido en el caso).

Que de igual manera, en el ámbito judicial podrían ordenarse y diligenciarse eficazmente otros medios de prueba para acreditar los extremos invocados por las partes (para el caso, pericias contables, inspecciones, informativas, testimoniales, confesionales, entre otras); todo lo cual excede plenamente las competencias propias asignadas a este organismo por su Ley de Creación N° 6835.

Que a mayor abundamiento, cabe expresar que la praxis indica que ciertos casos controvertidos en relación con pagos virtuales efectuados con tarjetas de débito y/o crédito, y/o el accionar de agentes de pago como Rapipago, pueden derivar incluso en investigaciones de índole penal sobre

fraudes y retenciones indebidas, que también son materias propias del Poder Judicial.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente entiende que corresponde **DECLARAR la INCOMPETENCIA** de este Organismo para entender la pretensión formulada por la usuaria, Sra. María del Carmen Guardo, titular del NIS 5235258 en relación a la imputación de pago de los períodos 08, 09 y 10 de 2022 y su rechazo respecto de los conceptos “N.D. Ajuste de Cobranza” de dichos periodos, por considerar que ya estaban abonados.

Que por todo lo expuesto, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que toda pretensión de cobro de los periodos en cuestión debe ser planteada en sede judicial y en consecuencia corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. que se abstenga de toda acción tendiente a la suspensión o corte del servicio del NIS 5235258 que se origine como consecuencia de la falta de pago de los periodos 08, 09 y 10/22, hasta tanto cuente con la sentencia judicial que así lo disponga.

Que finalmente, y sin perjuicio de lo anterior, dicha Gerencia advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 10859/23 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 13/9/23 y respondido el 15/11/23, esto es sesenta y cuatro (64) días después de presentado el reclamo, superando así, el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios, Resolución Ente Regulador Nº 1200/23.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada a la usuaria, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el artículo 11 del mencionado Reglamento, 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"; y en consecuencia, la mencionada Gerencia recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a 382 kWh; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5235258 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 en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: DECLARAR la INCOMPETENCIA de este Organismo para entender la pretensión formulada por la usuaria Sra. María del Carmen Guardo, titular del NIS 5235258, bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60533/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A. que se abstenga de toda acción tendiente a la suspensión o corte del servicio del NIS 5235258 que se origine como consecuencia de la falta de pago de los periodos 08, 09 y 10/22, hasta tanto cuente con la sentencia judicial que así lo disponga; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a 382 kWh; valorizados según la

categoría tarifaria que revista el NIS 5235258 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; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA SA 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 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. -

El documento fue firmado electrónicamente por: López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 23/01/2025 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/0