RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR:

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 63602/2024, caratulado: “TROVATO PATRICIA AMALIA S/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A -FACTURACIÓN PERÍODOS 04-06/2024”, el Acta de Directorio Nº 5/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 01/07/2024 ante EDESA S.A., por la Sra. Patricia Amalia Trovato, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Av. Sarmiento N°154 de la Ciudad de Salta, domicilio electrónico patricia_trovato@hotmail.com correspondiente al NIS 3087765, quien manifiesta que, el día 27/05/24 realizó por medio de la página de EDESA (https://oficinavirtual.edesa.com.ar/cuentas/resumen)el pago correspondiente al periodo 04/24 del NIS 3087765 con un importe de $ 134.457,27. Agrega que, dicho importe fue cobrado (por un error de la página) cuatro (4) veces, es decir EDESA recibió en fecha 27/05/24 cuatro (4) pagos por la suma de $134.457,27.

Que continúa expresando la reclamante que, el día 27/05/24 realizó por medio de la página de EDESA el pago correspondiente al periodo 03/24 del NIS 5057049 con un importe de $ 41.119,80. Dicho importe fue cobrado (por un error de la página) dos (2) veces es decir y nuevamente, para que no queden lugar a dudas, EDESA recibió el 27/05/24 dos (2) pagos por la suma de $ 41.119,80.

Que agrega la usuaria que, dicho inconveniente, según le comunicó personal de la Empresa, se debió a problemas con la página de Edesa/Banco Macro, es decir el tercero a quien la Prestadora deriva el cobro de las facturas lo que, a los efectos del cobro duplicado, convierte a EDESA en solidariamente responsable.

Que asimismo, informa la usuaria que se comunicó oportunamente con los Sres. Jorge Salvano, Luis Leyes y la Sra. Lucía Garófali, alertando sobre dicha situación, siendo que los mismos ya se encontraban en conocimiento del tema y en tratativas con el Banco Macro a fin

de brindar una solución, pero que, al día de la fecha, no obtuvo respuestas.

Que finaliza formulando que, el resumen de la tarjeta le llego con todos los cobros erróneos, es por ello que solicita a la Empresa que le reintegren a la brevedad el total de los importes abonados en exceso, los cuales se encuentran conformados por EDESA; Aguas del Norte; Lusal e Impuestos y Tasas municipales. Además, que se apliquen a su favor los intereses por mora correspondientes, así como también la indemnización prevista en la Ley de Defensa del Consumidor. Adjunta resumen de tarjeta de crédito donde figuran los cobros cuadruplicados/duplicados mencionados.

Que seguidamente la reclamante en fecha 04/07/24, envió un nuevo correo electrónico a la Prestadora manifestando que no habían respondido aún a sus requerimientos y, además, nunca había recibido respuesta ante sus planteos. Expresa que la factura reclamada por haber sido cobrada 4 veces corresponde al periodo 04/24 y no al periodo 05/24, y formula que quiso abonarla, pero no figuraba en la página de Edesa.

Que en fecha 08/07/2024 la Concesionaria le informa a la usuaria que el Banco le realizará la devolución correspondiente por transferencia en el transcurso de la semana.

Que en fecha 08/07/24 la Sra. Trovato remite nuevo correo electrónico a la Empresa manifestando que todavía no habían respondido a lo solicitado en el mail original, respecto a la devolución de los montos cobrados erróneamente sumado los intereses y el tipo de tasa que fueron aplicados. A más de ello en fecha 19/07/24 remite nuevamente mail a la Concesionaria con un resumen pormenorizado de las actuaciones y gestiones a la fecha donde expresamente reitera el pedido de información que se detalla a continuación:

-La factura del periodo 05/24 no puede ser abonada por no figurar en la página de la Empresa.

-Si se hizo efectiva la devolución del dinero cobrado erróneamente por parte de Edesa / Banco Macro.

-Intima a Edesa a que en el plazo de 5 (cinco) días, informe por escrito y en forma detallada cuál es el tipo de interés que aplica al NIS cada vez que se abonó las facturas con intereses por mora, tanto para los servicios de la Empresa como los cobrados en su factura por orden y cuenta de Aguas del Norte S.A.

Que ante ello, la Prestadora responde en fecha 22/07/24 informando que el Banco hará el reintegro correspondiente y que verifique su cuenta bancaria o en tal caso consultar a dicha entidad bancaria o informar a este medio.

Que en fecha 24/07/24 remite la usuaria su disconformidad ante las respuestas por ser escuetas y ambiguas ya que las mismas no responde a todos los requerimientos, por lo tanto, intima a EDESA para que, en un plazo de 5 días, le informe por escrito y en forma detallada cuál es el tipo de interés e índice que aplica al NIS que se abonó facturas con intereses por mora, tanto los servicios de la Empresa como los cobrados por orden y cuenta de Aguas del Norte S.A. Asimismo, formula expresa reserva de solicitar – incluso judicialmente – el reembolso de todo porcentaje de interés moratorio o punitorio que haya sido cobrado en las facturas por encima del límite que le impone el art. 31 de la Ley 24.240 (50% de la tasa pasiva del BNA).

Que agrega que, EDESA ha guardado silencio respecto de la intimación puntual por lo tanto reitera la misma, con el apercibimiento de que, en caso de persistir en el silencio, se radicará una demanda judicial en contra de La Empresa.

Que en fecha 26/07/24, la Concesionaria le informa a la usuaria que, en respuesta a su solicitud se generó el reclamo de Facturación número 721954. Se le dará tratamiento al mismo, conforme con el “Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía” (Resolución ENRESP 1200/23) (…) Se realiza reclamo por el periodo 06/24 dado que se detecta un error en el cobro de intereses por mora haciendo referencia al periodo 04/24, el cual abonó correctamente en tiempo y forma (…) el Banco nos informa que ya

realizó los reintegros correspondientes por los NIS que reclama, es importante que pueda constatar su cuenta bancaria en busca de movimientos con fechas posibles el 05/07/24 y 15/07/24).

Que la usuaria continúa realizando reclamos ante EDESA informando que no puede abonar las facturas del periodo 05/24 y 06/24 ya que las mismas no figuran en la página de la Empresa y que no se encuentran reclamadas. Solicita también solución definitiva al reclamo. Asimismo, en fecha 12/08/24 remite nuevo correo electrónico informando que al día de la fecha siguen sin estar disponibles las facturas correspondientes al periodo 05/24 y 06/24 en la página de Edesa lo que le impide realizar el pago correspondiente. Agrega que las mismas no están reclamadas. Solicita regularizar la situación para realizar el pago correspondiente.

Que en fecha 13/08/24 Edesa manifiesta que ya se encuentran disponibles las facturas correspondientes a los periodos 05-06/24.

Que en fecha 15/08/24 la usuaria expresa que, no han dado respuesta a los requerimientos planteados en reiterados mails e informa que el día martes 13 le envían mail manifestando que ya se encuentran disponibles en la página de Edesa las facturas del periodo 05/24 y 06/24 para poder abonarlas, aunque solo estaba la del periodo 05/24. Agrega que, el mismo día que suben la boleta del periodo 05/24 le enviaron el aviso de suspensión del suministro cuando hace 40 días que la solicita mediante reiterados mails que se incorporen las facturas para abonar. Por lo expuesto solicita se conteste a todo lo requerido con anterioridad, y que presentó la disconformidad, la cual no fue elevada al Ente Regulador en el plazo correspondiente. Asimismo, en fecha 29/08/24 abonó en la página de Edesa la factura correspondiente al periodo 07/24 ya que la del periodo 06/24 seguía sin estar disponible.

Que a más de lo expuesto, en la factura del periodo 08/24 con vencimiento el 19/09/24 donde se facturan los “Recargos por mora e intereses 05/24” por un monto de $ 6815.34 siendo que la misma no fue abonada en tiempo y forma porque la Empresa nunca la puso a disposición para realizar el pago de la misma es decir, cobran los intereses desde el vencimiento el

13/06/24 hasta el 15/08/24 que se realizó el pago, cuando EDESA recién el día 13/08/24 subió a la página la factura mencionada por lo que el pago fuera de término es responsabilidad de la Empresa que no la puso a disposición tal cual fuera mencionado con anterioridad. Además, en fecha 04/09/24 informa la reclamante a la Distribuidora vía mail que la factura correspondiente al periodo 06/24 sigue sin estar disponible en la página de la Empresa e íntima que la misma sea puesta a disposición para el pago correspondiente.

Que mediante nota DSC 9326/2024 de fecha 12 de septiembre de 2024 EDESA S.A. le informa a la usuaria que el inconveniente ocurrido con el pago del periodo 04/2024 pudo haber sido provocado por un microcorte en la conexión de internet o por intentos reiterados de su parte, no siendo en ninguno de los casos responsabilidad de la distribuidora. No obstante, personal de EDESA intervino para asegurar que se reintegraran los importes totales (incluyendo los servicios de terceros) de cada factura debitada más de una vez a todos los usuarios afectados, considerando que no contaban con los comprobantes para acreditar los pagos.

Que continúa manifestando la Distribuidora que, en cuanto a los recargos por mora facturados en el período 06/2024, “estos han sido anulados debido a la situación particular mencionada. La factura corregida se encuentra a su disposición para su pago. Le enviamos la factura definitiva para que pueda abonarla”.

Que agrega la Empresa que, la fórmula utilizada para el cálculo de los intereses es la tasa pasiva en los términos del art. 31 de la Ley Defensa del Consumidor, es decir la tasa pasiva más un 50%. desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la fecha de efectivo pago.

Que finaliza la misiva la Prestadora manifestando que, por lo expuesto, habiendo esta Empresa cumplido con su obligación de expedirse fundadamente respecto a los reclamos formulados, le hacemos conocer que para el caso de encontrarse en desacuerdo con la resolución de rechazo adoptada por EDESA, le asiste el derecho de plantear DISCONFORMIDAD dentro del plazo de treinta (30) días de recibida la presente, e incluso tiene la

facultad adicional de solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa. Estos trámites deberán ser presentados vía correo electrónico o bien ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta.

Que la usuaria en fecha 26/09/24 reclama nuevamente ante Edesa a respecto de la factura del periodo 08/24 ya que en la misma se facturaron intereses sobre la factura correspondiente al periodo 05/24. Como ya se mencionó con anterioridad, la misma no estaba disponible en la página de Edesa para el correspondiente pago.

Que acto seguido en fecha 17 de octubre de 2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Económica del ENRESP, quien procede a verificar lo comunicado por la Distribuidora en su Nota DSCE 1.268/24 y lo manifestado por la usuaria de la referencia.

Que expresa la citada Gerencia que, se observa que el día 27/05/24 la usuaria efectuó por medio de la página de EDESA (https://oficinavirtual.edesa.com.ar/cuentas/resumen), el pago correspondiente al período 04/24 del NIS 3087765 y el período 03/24 del NIS 5057049. Ahora bien, por un error del sistema del banco Macro, al cual redirecciona la página antes mencionada (según fuera confirmado por personal de la Distribuidora), fue registrado 4 veces el pago del primer NIS y 2 veces el pago del segundo. Por ello, fueron cargados en la tarjeta de crédito del usuario 4 pagos de $ 134.457,27 y 2 pagos de $ 41.119,80.

Que ante esta situación, personal de la Gerencia Económica se comunicó con la Empresa, solicitando que le sean reintegrados los importes facturados en exceso, ya que los mismos incluyen el cobro de los servicios de COSaySA, así como los impuestos y tasas municipales y LUSAL, lo que generaría que el usuario deba recurrir a cada uno de esos Organismos a reclamar la devolución.

Que continúa manifestando la mentada Gerencia que, dado que los pagos ingresaron en el resumen de la tarjeta de crédito, el usuario envió, en fecha 01/07/24 un correo electrónico a tramitescomerciales@edesa.com.ar, informando dicha situación y solicitando la

devolución de los montos cobrados en exceso, intereses por mora e indemnización prevista en la Ley de Defensa del Consumidor, adjuntando a tales efectos el Resumen de la Tarjeta Naranja. Ante la falta de respuesta por parte de la Distribuidora, el día 04/07/24 el usuario le remite un nuevo e-mail, informando que no recibió respuesta alguna y que además le fue bloqueada para el pago la factura del período 05/24 del NIS 3087765, cuando la misma nunca fue reclamada, por lo que no era posible efectuar su cancelación. Adjunta captura de pantalla del "Histórico de tus facturas y pagos" de la oficina virtual, donde se observa, efectivamente que dicho período fue bloqueado.

Que en respuesta a la primera misiva, EDESA comunica al usuario, en fecha 04/07/24, que *"el banco realizará la devolución correspondiente por transferencia en el transcurso de la semana"*, sin hacer referencia a los demás planteos efectuados. Por tal motivo, el usuario remite nuevos correos los días 08/07/24 y 19/07/24, solicitando respuesta a los restantes reclamos y solicitando nuevamente que se ponga a disposición la factura del período 05/24 del NIS 3087765 para poder realizar el pago, ya que la misma continuaba bloqueada. A ello, EDESA responde, en fecha 22/07/24, que el banco hará el reintegro correspondiente.

Que posteriormente, el día 24/07/24 el usuario reitera su disconformidad ante la falta de respuesta a sus reclamos, por lo que la Distribuidora le informa en fecha 26/07/24, que se generó el reclamo y se le dará tratamiento conforme el *"Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos"*. Comunica asimismo que *"Se realiza reclamo por el período 06/24, dado que se detecta un error en el cobro de intereses por mora haciendo referencia al período 04/24, el cual abonó correctamente en tiempo y forma"*, y que *"el Banco nos informa que ya realizó los reintegros correspondientes por los NIS reclamados"*.

Que seguidamente, el día 06/08/24, el usuario reitera e-mail a la empresa, informando que continúan sin encontrarse a disposición para el pago las facturas de los períodos 05 y 06/24 del NIS 3087765, siendo que nunca se reclamó sobre tales períodos. En igual sentido, el día 12/08/24 realiza un nuevo reclamo vía e-mail. En fecha 13/08/24 la Distribuidora le responde

que *“ya se encuentran disponibles las facturas correspondientes a los períodos 05-06/24”*, y en el mismo momento se envía aviso de suspensión del suministro. Al respecto, cabe destacar que sólo se encontraba disponible al cobro el período 05/24 del NIS 3087765, no así el 06/24, lo que fue efectivamente corroborado e informado por el usuario a la Distribuidora el día 15/08/24, adjuntando nuevamente “Histórico de tus facturas y pagos” de la oficina virtual y reiterando nuevamente la falta de respuesta a todos los planteos realizados.

Que en fecha 29/08/24, se abona la factura del período 07/24 NIS 3087765 y continúa sin estar disponible para el pago el período 06/24. No obstante ello, en la factura del período 08/24 se incluyen intereses por mora de $ 6.815,34 por el período 05/24 (factura que no se encontraba a disposición para su pago sin motivo alguno ya que nunca fue reclamado por el usuario. El día 04/09/24, el usuario reclama nuevamente por la factura del período 06/24, la cual sigue sin encontrarse disponible para el pago.

Que por último, en fecha 26/09/24 el usuario reclama la factura del período 08/24 NIS 3087765 (por los intereses por mora del período 05/24 facturados), mientras que la empresa le comunica el día 01/10/24 que ya fue refacturada sin considerar los mismos.

Que concluye la Gerencia Económica de este Organismo que, por todo lo expuesto, es decir la falta de respuesta ante los reclamos del usuario; la falta o incorrecta información brindada en cada respuesta realizada por la empresa; la demora en la devolución de los cobros cuadruplicados y/o duplicados, cuando existe una responsabilidad solidaria ante las bocas de cobro por ella habilitadas; el bloqueo de facturas que el usuario nunca reclamó ni tenían que ver con el objeto del reclamo, impidiendo de este modo su cancelación en tiempo y forma; el cobro de intereses por mora sobre dichas facturas una vez puestas al cobro, es que a criterio de esta Gerencia correspondería aplicar a EDESA una sanción menor a favor del usuario.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procede a

dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria Patricia Amalia Trovato, se ajusta a la normativa vigente.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido El Contrato de Concesión **ANEXO III** establece en el **art. 4- CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL "***LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria. Los distintos aspectos de la misma se controlarán por medio de los indicadores que se detallan en los puntos 4.1), 4.2), 4.3) y 4.4) del presente documento, de tal forma de orientar sus esfuerzos hacia: -El conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada, -Evitar la excesiva pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos, -Satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios, y-Emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales. Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones descriptas en el punto 5) de este documento*". Asimismo, el artículo **5.5.3.3.** del mismo cuerpo normativo indica: **Reclamos por errores de facturación** ***"****Por incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los usuarios por errores en la facturación, LA DISTRIBUIDORA abonará a los usuarios damnificados una multa equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo."*

Que a su vez el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 1200/23) artículo 6.2**. establece*: "En los casos en que un Prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, el USUARIO que haya presentado el reclamo, podrá abonar únicamente los conceptos no reclamados, hasta tanto se resuelva su reclamo; debiendo la PRESTADORA abstenerse, por igual término, de realizar cortes o restricción del servicio motivados en la facturación objetada por el reclamante**". **Sobre este punto cabe hacer mención que la Distribuidora no solo realizó el bloqueo de facturas lo cual impedían ser abonadas por la usuaria toda vez que no se encontraban disponibles para su cancelación, sin estar**

reclamadas las mismas, sino que remitió aviso de suspensión del suministro, cuando la que está en falta es la Empresa no la Usuaria.

Que no obstante lo expresado, la Empresa incorpora en las boletas el ítem de mora, toda vez que debido a que las facturas no se abonaron por no estar disponibles para su pago, generaron intereses, siendo exclusiva responsabilidad de la Prestadora que las facturas no se encuentren disponibles para ser abonadas.

Que además, respecto de los cobros indebidos por parte la Distribuidora, las escuetas respuestas y el intento de deslindarse de responsabilidad aludiendo que el problema es con el Banco, cuando el Banco Macro es un tercero autorizado para el cobro de las facturas, y quien lo autoriza es la Distribuidora, ante ello, no puede deslindarse de responsabilidad aduciendo que es exclusiva responsabilidad el banco o peor aún, responder tan vaga y falazmente de que el inconveniente pudo haberse originado por microcortes en la conexión de internet.

Que a más de lo expuesto, se entiende que hay varias irregularidades por parte de la Distribuidora en relación al Tratamiento del reclamo, en primer lugar, no resultó ajustado a derecho el procedimiento realizado por EDESA S.A. para llevarle **información clara y certera** al reclamante tal como correspondía legalmente hacerlo. Ante ello, la Gerencia actuante entiende que, no ha sido debidamente informado, tal es así que, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece: "*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…*". Por otro lado, el artículo 31 de la Constitución Provincial dispone: "*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...*".

Que coincidentemente, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "***Información****. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*".

Que, a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835, establecen el derecho que tiene la usuaria de recibir una información adecuada y veraz. A más de ello, **el Código Civil y Comercial de la Nación en su art. 1100** establece ***"Información y Publicidad dirigida a los consumidores, Información:*** *El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada. La información debe ser gratuita para el consumidor. Proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión".*

Que cabe hacer mención la falta de respuestas ante los reiterados reclamos efectuados por la reclamante, sumado a ello, en las escuetas respuestas la Prestadora nunca le brindo una información concreta, veraz respecto a todos los reclamos realizados por la misma. Como se advierte, en este caso bajo análisis, se verifica que EDESA omitió darle al reclamante el mismo tratamiento legal que le fuera dispensado a otros usuarios en idéntica situación fáctica y legal conforme a Derecho, lo que trajo consecuencias jurídicas perjudiciales para el usuario en el marco de esa relación de asimetría que vincula obligadamente a las partes, amén de que supuso un trato discriminatorio a su respecto, en violación a la normativa de rango constitucional y legal que lo tutela como usuario de un servicio público domiciliario

Que además, cabe hacer mención que no solo no fue debidamente informada la usuaria, sino que en su nota de respuesta DSC 9326/2024 la Distribuidora expreso que podía solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa, siendo errónea estas manifestaciones toda vez que, los reclamos no tenían que ver con el consumo de las facturas o por deficiencia del medidor, es evidente la falta de lectura de la Empresa ante los reiterados reclamos realizados por la reclamante.

Que a más de lo expuesto, el **artículo 8° "bis"** de la Ley de Defensa de Consumidor establece expresamente lo siguiente: *"Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias*." Lo que se pretende es

garantizar un trato digno al consumidor, evitando prácticas comerciales que limiten o nieguen sus derechos, toda vez que la ausencia un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario. Asimismo, atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo. Las prácticas de comercialización que transgredan el derecho del consumidor a un trato equitativo y digno, o transgredan los principios de buena fe o del abuso del derecho constituyen prácticas abusivas prohibidas por la ley, son prácticas que buscan aprovechar la necesidad o inexperiencia de las personas, afectando en forma negativa sus intereses.

Que por todo ello, y considerando entonces que las normas relativas al consumo deben ser interpretadas del modo más favorable para los intereses de los usuarios y consumidores, asegurándoles un trato igualitario, digno y equitativo en sus relaciones de consumo frente a prestaciones monopólicas,, en mérito a los fundamentos expuestos *ut supra*; la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia Económica el ENRESP, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la Sra. Patricia Amalia Trovato,

Que a más de lo expuesto, debido a que EDESA S.A. incorporo en las facturas intereses moratorios cuando no correspondía, toda vez que las facturas no se encontraban a disposición de la usuaria para abonar las mismas, además de aquellas facturas abonadas cuatro y dos veces, no correspondía el pago de intereses a la usuaria frente a ello la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 establece textualmente: *"En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente. La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación*

Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago Es por ello que corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto en la factura inmediata siguiente correspondiente al 50% por los intereses mal cobrados debiendo los mismos ser calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut supra expresado conforme la tasa pasiva del Banco de la Nación Argentina.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 9326/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 01/07/2024 y respondido en fecha 12/09/2024, esto setenta y tres (73) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.".*

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 1.200/23**), 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 consistente en una multa a favor de la usuaria equivalente **7.220 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3087765** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado todo ello por la mala Gestión Comercial de la Empresa al momento del tratamiento del reclamo, por la falta

de respuestas ante los reiterados reclamos, por brindar incorrecta información, por respuesta extemporánea, por la demora en las devoluciones de los cobros cuadriplicados y/o duplicados, por el bloqueo de facturas que no estaban reclamadas y no tenían que ver con el objeto del reclamo, por el cobro de intereses por mora sobre las facturas que no se encontraban habilitadas para el pago. 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 6.835, 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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por la usuaria Patricia Amalia Trovato, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63602/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento del artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor en la factura inmediata siguiente correspondiente al 50% por los intereses mal cobrados debiendo los mismos ser calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme la tasa pasiva del Banco de la Nación Argentina, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **7.220 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3087765** al momento de la notificación, ello por la mala Gestión Comercial de la Empresa al momento del tratamiento del reclamo de la usuaria, por la falta de respuestas ante los reiterados reclamos, por brindar incorrecta información, por respuesta extemporánea, por la demora en las devoluciones de los cobros cuadriplicados

y/o duplicados, por el bloqueo de facturas que no estaban reclamadas y no tenían que ver con el objeto del reclamo, por el cobro de intereses por mora sobre las facturas que no se encontraban habilitadas para el pago, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: 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 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 214 - 2025	29/01/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 29/01/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 29/01/2025