RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-64222/24, caratulado: “SEBASTIÁN DI PIETRO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación Periodo 09/2024 MORA E INTERESES”; el Acta de Directorio Nº 28/25, y,

CONSIDERANDO:

Que el expediente de referencia se inicia con el reclamo Nº 729659, realizado el día 04/10/2024, ante la Distribuidora EDESA S.A., por el Sr. Sebastián Dipietro, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en correo electrónico sebitav1975@gmail.com, quien solicita refacturación del periodo 09/2024 atento a que según le informaron telefónicamente, no contaban con los comprobantes de los débitos realizados, los cuales adjunta..

Que la Distribuidora responde al usuario en fecha 06/11/2024, mediante nota DSC: N° 11451/24, en la cual informa que realizo un análisis en sus registros de facturación del período reclamado. En cuanto al concepto N.D contra cargo, 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 con la cual se abonó. Seguidamente le recomienda dirigirse al banco para hacer la consulta pertinente.

	Periodo	N.D contracargo	Recargos
	02/2024	$41.696,52	$14.572,93
	03/2024	$90.028,01	$18.495,28
	04/2024	$91.742,45	$20.805,47

Que a continuación cita la normativa atinente al caso y comunica respecto de la posibilidad de interponer Disconformidad ante la resolución adoptada por la Distribuidora.

Que, EDESA S.A, mediante nota DSCE: N° 1669/2024, eleva a este Organismo todo lo actuado ratificando lo informado en su nota DSC Nº 11451/2024.

Que en fecha 24/11/2024 el usuario presenta si disconformidad ante la respuesta dada por la Distribuidora solicitando la revisión de su caso, indicando además que las facturas reclamadas fueron abonadas habiendo adjuntado los comprobantes de pagos.

Que seguidamente toma intervención la Gerencia Económica de este Organismo, informando que se procedió a verificar el reclamo presentado por el usuario. De dicho análisis, surge que el usuario identificado con el NIS 3003352, realizó su reclamo respecto de los importes facturados en el periodo 09/2024. La empresa, en su respuesta al usuario y a este Organismo, manifiesta que los ítems “ND contra cargo” generados en la factura del periodo 09/2024 corresponden a los contracargos informados por la entidad bancaria por el desconocimiento de pagos realizados por el stop debit que solicitó el titular de la tarjeta de débito/crédito.

Que continua informándola mentada Gerencia que, la Empresa detalla en su nota que los periodos rechazados o desconocidos y cobrados en la factura del 09/2024 corresponden al periodo 02/2024 ($41.696,52), 03/2024 ($90.028,01) y 04/2024 ($91.742,45). Asimismo, en la misma factura del 09/2024 se detallan los conceptos “Recargo por mora e intereses” correspondientes a los periodos antes mencionados. Cabe destacar, que EDESA no aporta ningún tipo de documentación que avale que el titular de la tarjeta realizó el desconocimiento de

los pagos reclamados, como ser la planilla de contracargos remitida por el banco a la empresa, sólo una planilla de Excel.

Que por otra parte, se envió mail a la Distribuidora solicitando nos informen las fechas consideradas para el cálculo de los intereses. En su respuesta nos manifiestan que los mismos fueron calculados desde la fecha de pago de cada periodo y hasta el 17/09/2024 (fecha del contracargo). Esta última fecha no puede ser corroborada a la falta de documentación de los contracargos emitidos por el banco.

Que destaca la Gerencia que, cuanto mayor sea el plazo entre la fecha de “desde” (fecha en la que el usuario realiza el pago) y la fecha “hasta” (fecha del procesamiento del contracargo por parte del banco y EDESA), mayor será el importe adeudado por el usuario; situación que no beneficia al usuario, por lo que se debería instar a la empresa para que la facturación de los mismos sea a la mayor brevedad posible.

Que por otra parte, en el expediente se encuentra adjunto, los comprobantes de pago de los periodos 03 a 07/2024; no así el correspondiente al período 02/2024, por lo que, ante la falta de otra documentación que acredite el desconocimiento de los mismos por parte del titular de la tarjeta, deberían ser considerados como válidos.

Que para un mejor análisis del reclamo incoado, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera conveniente distinguir la pertinencia de la gestión de cobro requerido por la Distribuidora.

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, el usuario cuestiona las N.D. ajuste por cobranzas correspondientes a las facturaciones de los periodos 02/24 a 04/2024 por considerar que las mismas has sido oportunamente abonadas.

Que en prueba de sus afirmaciones, acompañó print de pantalla de los pagos realizados, al momento de interponer el reclamo.

Que por su parte EDESA S.A., al remitir las actuaciones, se limita a reiterar los argumentos vertidos previamente al usuario, remitiéndose a la normativa referida al derecho de cobrar los recargos por mora. Adjunta una planilla en la que se detalla el periodo, cuyo pago reclama. Dicha planilla carece de un sello o membrete que permitan identificar su origen para poder tenerla por un documento probatorio válido, como ser por ejemplo una copia del "Resumen Diario de Contra-cargos, Devoluciones, Ajustes y Rechazos" que envía la empresa procesadora de los pagos (Visa, Macro Click, Pago Mis Cuentas, etc.), a través de la institución bancaria, a la Distribuidora, del cual surja el rechazo de los débitos por los importes en análisis.

Que en el mismo sentido, respecto a la información aportada por el usuario, en principio no constituyen prueba suficiente para acreditar el efectivo pago de los periodos reclamados por EDESA S.A., toda vez que en los print de pantalla enviados, se indica al pie que de los mismos, que el pago realizado se encuentra sujeto a su imputación.

Que en tal sentido esta gerencia, le requirió mediante nota NFC 267 - GJ N° 108 – 2025 de fecha 29/01/2025, remita los comprobantes físicos de los pagos alegaos, los cuales no fueron remitidos en el plazo requerido.

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 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 el usuario, Sr. Dipietro Sebastian, titular del NIS 3003352 en relación a la imputación de pago de los períodos 02-03 y 04/2024, 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 3003352, que se origine como consecuencia de la falta de pago de los periodos 02-03-04 y refacture el periodo 09/2024, sin los “N.D contra cargos” y “recargos por mora e intereses” facturados en dicho periodo, hasta tanto cuente con la sentencia judicial que así lo disponga

Que otra cuestión analizada, respecto a si la Distribuidora actuó diligentemente respecto al tratamiento del reclamo, surgiendo de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora mediante nota DSC N°11451/24, es extemporánea, por cuanto transcurrieron 54(cincuenta y cuatro) días desde la interposición del reclamo (04/10/2024) hasta en envió de la respuesta (27/11/2024), ello en contraposición a lo regulado en el art. 7º segundo párrafo del

Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ENRESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, por lo cual 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, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1. que: “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 Reglamento”; y en consecuencia, APLICAR a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un (1) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos once (11) períodos registrados, esto es, 543,90 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente, que revista el NIS 3003352 al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: DECLARAR la INCOMPETENCIA de este Organismo para entender la pretensión formulada por el usuario, Sr. Sebastián Di Pietro, tramitada bajo expediente Nº 267-64222/2024; ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. se abstenga de toda acción tendiente a la suspensión o corte del servicio del NIS 3003352 que se origine como consecuencia de la falta de pago de los periodos 02-03 y 04/2024, sin mediar sentencia judicial que así lo disponga, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que proceda a refacturar el periodo 09/2024, debiendo quitar de la misma los conceptos “N.D contra cargos” como así también “recargos por mora e intereses”, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor del usuario por la extemporaneidad en la respuesta brindada, consistente en una multa de **543,90 kWh**, equivalente a un (1) meses de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3003352 al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTICULO 5°: 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.

ARTICULO 6°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1054 - 2025	25/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 25/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 25/06/2025