RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61224/2024, caratulado: BUSTAMANTE, VIRGINIA ESTEFANÍA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 12/2023"; el Acta de Directorio Nº 35./2025, y;

CONSIDERANDO:

Que el expediente del visto se inicia con el reclamo Nº 692045, realizado el día 11/01/2024, ante la Distribuidora EDESA S.A., por la Sra. Virginia Estefanía Bustamante, con domicilio en calle Sarmiento N° 644 de la localidad de Embarcación y correo electrónico bvirginiaestefania@gmail.com; a través del cual impugna la facturación del periodo 12/2023.

Que la Distribuidora responde a la usuaria en fecha 19/1/24, mediante nota DSC: 743/2024 (fs. 02/04), en la cual informa que efectuó un análisis de la facturación del periodo reclamado. Indica que cuanto al *"(…) concepto N.D. Ajuste de Cobranzas de periodo 01/2022 ($7.444,14), 04/2022($4.184,55), 05/2022($4.166,90), 07/2022($8.189.38), 07/2023($9.684,18), 10/2022 ($9.855,82) Y 11/2022 ($7.501,38) 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.

Que continúa advirtiendo que EDESA S.A. está en pleno derecho de cobrar los recargos por mora en virtud de lo establecido en el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica, artículo 5, inciso b) FACTURAS IMPAGAS y artículo 9 MORA E INTERESES. Señala que las facturas de la empresa tienen un único vencimiento y deben ser abonadas hasta la fecha de vencimiento inclusive y, el pago fuera de vencimiento, será penalizado con mora e intereses (art. 2º inciso b del Régimen de Suministro). Manifiesta que dichos recargos serán incluidos en la siguiente facturación. Por último informa a la accionante respecto de su derecho a manifestar su disconformidad con la resolución adoptada en el plazo de treinta (30) días. De conformidad con lo

establecido en Resolución ENRESP N° 1200/2023 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios).

Que a fs. 5 rola nueva comunicación de la Distribuidora a la usuaria – de fecha 4/2/24-, en la que ratifica la respuesta dada a su reclamo de facturación N° 692045, señalando que en caso de contar con los comprobantes de pago, deberá presentarse ante la oficinas comerciales de la empresa.

Que a su turno, el día 8/2/24, la usuaria envía correo electrónico a la empresa manifestando que en la oficina comercial de Embarcación no pudieron efectuar la refacturación de la factura impugnada, lo que le preocupa pues está dispuesta a pagar pero no los conceptos ya abonados y de los que cuenta con comprobantes correspondientes. Indica que en el sistema de EDESA no le figura deuda alguna, por lo que de no mediar solución recurrirá a Defensa del Consumidor y al Ente Regulador de los Servicios Públicos (fs. 6).

Que a fs. 7/11, EDESA SA, mediante nota DSCE 184/24, eleva a este Organismo todo lo actuado ratificando lo informado en su nota DSC Nº 743/24. Adjunta una planilla Excell en concepto de comprobante de contra cargos enviados por la entidad bancaria y copia de duplicado de la factura impugnada.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia Económica del ENRESP, a fs. 16 se agrega el pertinente informe. En el mismo, señala que de las presentes actuaciones surge que la usuaria identificada con el NIS 5092887, realizó su reclamo respecto de los importes facturados en el periodo 12/2023. La empresa, en su respuesta –tanto a la usuaria como a este Organismo (fs. 2 y 7)- manifiesta que los ítems "ND Ajuste de cobranzas" generados en la factura del periodo 12/2023 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. Indica que EDESA detalla en su nota que los periodos rechazados o desconocidos y cobrados en la factura del 12/2023 corresponden al 01/2022 ($7.444, 14), 04/2022 ($4.184,55), 05/2022 ($4.166,90), 07/2022 ($8.189,38), 10/2022

($9.855,82), 11/2022 ($7.501,38) y 07/2023 ($9.684,18), totalizando la suma de $51.026,35. Advierte que, sin embargo, la factura de periodo 12/2023 detalla 21 conceptos por "ND Ajuste de cobranzas" por un total de $236.594.65, importe mayor al informado por la empresa tanto a la usuaria como al ENRESP. Asimismo, señala que en la misma factura del 12/2023 detallan 21 conceptos "Recargo por mora e intereses".

Que continúa la mentada Gerencia manifestando que remitió correo electrónico a la Prestadora solicitando nos informen el motivo de los diferentes cargos por mora e intereses. Indica que, en su respuesta. EDESA manifestó que corresponden *"(…) a los contracargos enviados por la entidad bancaria, y que los mismos fueron calculados desde el 26/09/2023 que es la fecha en la que el banco les debita el importe desconocido/rechazado hasta el 19/02/2024. Esta última fecha es la que no podemos identificar con ningún parámetro de cálculo (no corresponde con fecha de procesamiento del contracargo, ni fecha de emisión de la factura en la cual se aplicaron, tampoco fecha de vencimiento de ésta) (…)"*. Por lo demás, destaca que, *"(…) cuanto mayor sea el plazo entre la fecha de "desde" (fecha en la que el banco les debita el importe desconocido/rechazado) y la fecha "hasta" (fecha del procesamiento del contracargo por parte de EDESA), mayor será el importe adeudado por el usuario; situación que no beneficia al usuario. Por el contrario, si consideramos como fecha de inicio del cálculo el 26/09/23, en la factura del periodo inmediato siguiente se debieran calcular e informar los intereses por mora y no en la factura del 12/2023 con fecha de cálculo hasta 19/02/24 (…)"*. Por otra parte, manifiesta que solicitó a la usuaria enviar los comprobantes de pagos o resumen bancario en caso de contar con ellos, *"(…) comprobantes que se adjuntan a fs. 14 y 15, pero que a nuestro entender, no acreditan el efectivo pago, como así tampoco, la documentación aportada en el expediente por la Distribuidora de los contracargos enviados por el banco (…)".* Corresponde destacar que la documentación aportada por la usuaria se refiere a comprobantes de pagos emitidos por Macro Click, los cuales dejan constancia que los pagos se encuentran sujetos a imputación.

Que cabe señalar, que frente a las inconsistencias señaladas por la Gerencia Económica, la Gerencia Jurídica del ENRESP intimó a la

Distribuidora para que se expida sobre las inconsistencias advertidas en autos, a saber: **1)** De las constancias obrantes en el expediente de la referencia, se desprende que la facturación impugnada por la usuaria incorpora 21 (veintiún) conceptos de N.D Ajuste de Cobranzas por un monto total de $236.594,65 (Pesos Doscientos Treinta y Seis Mil Quinientos Noventa y Cuatro con 65/100) y otros tantos Recargos por Mora e Intereses por la suma de $ 165.942,18 (Pesos Ciento Sesenta y Cinco Mil Novecientos Cuarenta y Dos con 18/100) (fs. 10/11). Los mentados conceptos, al decir de la empresa, responderían 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; **2)** No obstante, tanto en la respuesta brindada a la usuaria a través de DSC 743/24 como en la DSCE 184/24 remitida a este Organismo (fs. 2 y 7), la Distribuidora, luego de manifestar que los items "ND Ajuste de Cobranzas" generados en la factura impugnada 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, detalla que los periodos rechazados o desconocidos y cobrados en la factura del 12/2023 corresponden al 01/2022($7.444,14), 04/2022 ($4.184,55), 05/2022 ($4.166,90), 07/2022 ($8.189,38), 10/2022 ($9.855,82), 11/2022 ($7.501,38) ? 07/2023 ($9.684,18), totalizando la suma de $51.026,35 (Pesos Cincuenta y Un Mil Veintiséis con 35/100); **3)** Se advierte asimismo que, consultados por la Gerencia Económica respecto de los conceptos del motivo de los recargos por mora e intereses incluidos en la facturación aludida, la empresa indicó que corresponden a los contracargos enviados por la entidad bancaria, y que los mismos fueron calculados desde el 26/09/2023 -que es la fecha en la que el banco les debita el importe desconocido/rechazado- hasta el 19/02/2024. Al respecto, la Gerencia Económica advierte que esta última fecha no resulta identificable con ningún parámetro de cálculo, pues no se corresponde con la fecha de procesamiento del contracargo, ni con la de emisión de la factura en la cual se aplicaron, tampoco con la de vencimiento de ésta. Así las cosas, se solicitó a la Prestadora remita las aclaraciones del caso a este Organismo de Control acompañando la documentación respaldatoria, todo ello bajo apercibimiento de inicio del Procedimiento de Aplicación de Sanciones correspondiente.

Que en consecuencia, a través de DSCE 1357/24 EDESA remite una *"(…) planilla de cálculos con el detalle de los intereses cargados con la fecha informada por el banco (FEC CONTRACARGOS) (…)".*

Que atendiendo a que dicha información era insuficiente en orden a dar cumplimiento a lo requerido por este ENRESP se dio inicio, en el marco de Expte. 267-63858/24 y a través de RESO 267 - DP N° 1746 – 2024, a un Procedimiento de Aplicación de Sanciones, por encontrarse EDESA, prima facie, incursa en incumplimiento a lo establecido en el art. 25, inc. w), del Contrato de Concesión. Sustanciado que fuera dicho procedimiento conforme lo establecido en Ley N° 6835, se dictó RESO 267 - DP N° 697 – 2025 por la que ordenó aplicar una multa a la Empresa en virtud de haber transgredido lo previsto por la referida normativa referente al deber de información de la Distribuidora hacia el ENRESP. Esta última resolución fue objeto de Recurso de Aclaratoria con Apelación en Subsidio por parte de la empresa, el cual se encuentra en tratamiento.

Que dicho todo esto y 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 12/2023, sino que cuestiona las N.D. -ajuste por cobranzas- e intereses por mora incluidas en la misma por considerar que las mismas han sido oportunamente abonadas.

Que en prueba de sus afirmaciones, acompaña “Comprobantes de Pago” emitidos por la plataforma de Macroclick Pago ((todos ellos del 19/7/23) relativos a 15 (quince) conceptos con sus respectivos montos (fs. 15), los cuales, a entender de la Gerencia Económica no acreditan el efectivo pago, por un monto total de $ 146.619,94 (Pesos Ciento Cuarenta y Seis Mil Seiscientos Diecinueve con 94/100).

Que por su parte EDESA S.A., tanto al contestar el reclamo de la usuaria como en oportunidad de remitir las actuaciones a este ENRESP refiere una deuda de la usuaria correspondiente a 7 (siete) periodos totalizando la suma de $51.026,35 (Pesos Cincuenta y Un Mil Veintiséis con 35/100) por un stop debit que habría efectuado el titular del medio de pago correspondiente, e invoca normativa referida al derecho de cobrar los recargos por mora. Sin embargo, y tal como se puntualizó ut supra, la factura impugnada incorpora 21 (veintiún) conceptos de N.D Ajuste de Cobranzas por un monto total de $236.594,65 (Pesos Doscientos Treinta y Seis Mil Quinientos Noventa y Cuatro con 65/100) y otros tantos Recargos por Mora e Intereses por la suma de $ 165.942,18 (Pesos Ciento Sesenta y Cinco Mil Novecientos Cuarenta y Dos con 18/100) (fs. 10/11). Agrega asimismo una planilla de Excell en la que se detalla lo que serían los contracargos, los cuales se corresponderían con la suma de $236.594,65 (Pesos Doscientos Treinta y Seis Mil Quinientos Noventa y Cuatro con 65/100) (fs. 9) la cual carece de un sello o membrete que posibilite identificar su origen, y no resulta una prueba fehaciente de los contracargos que la empresa estaría intentando hacer valer.

Que consultada la empresa por la Gerencia Económica respecto de los intereses incorporados en la facturación impugnada, la misma indicó que corresponden a los contracargos enviados por la entidad bancaria, y que los mismos fueron calculados desde el 26/09/2023 que es la fecha en la que el banco les debita el importe desconocido/rechazado hasta el 19/02/2024, fecha que la mentada Gerencia indica que no es posible identificar con ningún

parámetro de cálculo (no corresponde con fecha de procesamiento del contracargo, ni fecha de emisión de la factura en la cual se aplicaron, tampoco fecha de vencimiento de ésta). A esto se suma que cuanto mayor sea el plazo entre la fecha de "desde" (fecha en la que el banco les debita el importe desconocido/rechazado) y la fecha "hasta" (fecha del procesamiento del contracargo por parte de EDESA), mayor será el importe adeudado por el usuario; situación que no beneficia a la usuaria; por el contrario *"(…) si consideramos como fecha de inicio de cálculo el 26/09/23, en la factura del periodo inmediato siguiente se debieran calcular e informar los intereses por mora y no en la factura del 12/2023 con fecha de cálculo hasta 19/02/24 (…)".*
Cabe señalar que en marco del aludido Expte N° 267-63858/24 la empresa manifestó que en las presentes actuaciones se envió, a pedido del ENRESP, un cuadro detallando *"(…) NIS, Número de factura, Periodo, Fecha de desconocimiento del pago, Fecha Actual, Cálculo de Tasa 1 (corresponde al índice de la tasa pasiva + 50% del banco nación correspondiente a la fecha del contracargo), Cálculo de Tasa 2 (corresponde al índice de la tasa pasiva + 50% del banco nación correspondiente a la fecha 3 actual), Diferencia de tasas, Interés, aclarando en el cuerpo del mismo que se realizaron los cálculos teniendo en cuenta la fecha del momento en el que el banco debita el importe desconocido/rechazado (26/09/2023) y la fecha efectiva de suspensión (19/02/2024) (…)"*. Aclara que *"(…) el cuadro previamente presentado contiene un error involuntario en la columna "FECACTUAL", donde debió indicarse "21/12/23" en vez lugar de "19/12/24" (…)"*. Indica que con posterioridad, en fecha 23/9/24, la empresa recibió un nuevo requerimiento por parte de este ENRESP, a lo que respondieron a través de DSCE 1357/24, adjuntando *"(…) un cuadro que detalla los siguientes campos para el análisis: NIS, Número de factura, Período, Fecha de pago, Fecha de contracargo, Cálculo de Tasa 1 (Corresponde al índice de la tasa pasiva + 50% del banco nación correspondiente a la fecha del contracargo), Cálculo de Tasa 2 (corresponde al índice de la tasa pasiva + 50% del banco nación correspondiente a la fecha actual), Diferencia de tasas, Interés, Vencimiento, Total tarifa (…)"*. Advierte que este último cuadro subsanó el error involuntario antes mencionado, detallando que la fecha hasta la cual se calculó el interés corresponde a la "FEC_CONTRACARGO".

Que no obstante, analizada que fuera dicha información por la Gerencia Económica del ENRESP, la misma indicó en este punto que *"(…) también existen inconsistencias dado que, más allá del error involuntario y que lo consideramos procedente, se remitieron a este Organismo planillas con distintas fechas "desde" y "hasta" para el cálculo de los intereses. En un principio y a pedido nuestro, nos envían por mail planilla con las fechas 26/09/2023 (fecha en la que el banco le debita a EDESA el importe desconocido/rechazado) y 19/02/2024 (fecha de efectiva suspensión, la cual es posterior a la fecha de emisión de la factura que contiene los contracargos). Fechas incomprobables de verificar dado que no contamos con la documentación respaldatoria (…)"*. No obstante ello, señala que se verificó la operación considerando el coeficiente correspondiente a la diferencia entre las dos tasas de interés de las fechas informadas (26/09/23 y 19/02/24) resultando el total calculado correcto ($165.942,18) para esos parámetros de cálculo. Luego, y ante la solicitud de aclaración de las fechas consideradas dado que las mismas no resultaban identificables con ningún parámetro, la empresa nos remite nueva planilla con nuevas fechas de cálculo, pero igual importe total de $165.942,18 puntualizando fechas "desde" 19/07/2023 (fecha de pago x parte de la usuaria) y "hasta" 21/12/2023 (fecha del contracargo). En consecuencia, luego de adjuntar el cuadro pertinente, la Gerencia Económica indica que se procedió a realizar un nuevo análisis, determinando que: a) Como fecha de inicio para el cálculo del interés por mora corresponde la fecha en la cual el banco le debita a EDESA el importe desconocido/rechazado (fecha del contracargo); no así la fecha en la cual el usuario realizó el pago (19/07/2023) porque la Distribuidora contaba con ese importe/dinero hasta que el banco se lo debita por el rechazo; b) Se informó en la primera planilla de cálculo como fecha "hasta" 19/02/2024 a fin de que el coeficiente a aplicar en la determinación de los intereses sea el mismo y el total de intereses coincida en ambas planillas, esto es, $165.942,18. Indica expresamente cuáles son los parámetros de cálculo de intereses que debieran aplicarse, arrojando una diferencia de tasas del 0,424 (a diferencia del 0,701 brindado por la empresa), siempre aclarando que las fechas consideradas surgen de la información remitida por EDESA (sin que de los expedientes N° 267-62224/24 ni 267-63858/24 se desprendan constancias fehacientes de las mismas). Dicho esto,

la Gerencia Económica, considera que, de corresponder, la Distribuidora debería refacturar los intereses por mora considerando para la determinación el coeficiente 0.424 y no 0,701 con la correspondiente indemnización del 25% dispuesta en el art. 31 de la Ley de Defensa del Consumidor.

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 los bancos intervinientes en el complejo relacionamiento jurídico que une a los interesados en toda esta trama de transacciones vinculadas con tarjetas de crédito, y finalmente, a las empresas administradoras de la o las tarjetas VISA Crédito 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, pueden derivar incluso en investigaciones de índole penal sobre fraudes y retenciones indebidas, que también son materias propias del Poder Judicial.

Que corresponde destacar que esta postura ha sido ratificada –para un caso análogo- por el Juzgado de 1° Instancia en lo Contencioso y Administrativo de la Provincia en los autos caratulados "EDESA S.A. por Apelación de Resolución del Ente Regulador de Los Servicios Públicos" (Expte N° 873348/24), en los que, en orden a rechazar el recurso interpuesto por Distribuidora y luego de analizar la atribuciones legales del ENRESP, señaló que *"(…) la cuestión de hecho discutida y la prueba acompañada nada tienen que ver con la normativa del servicio, para lo cual el Ente se halla capacitado para resolver conforme sus facultades, lo cual justifica la declaración de incompetencia contenida en el acto cuestionado, puesto que la usuaria no desconoció cargos por consumos de servicios correspondiente (…) sino ajustes correspondientes a facturaciones anteriores por considerar que estas han sido abonadas y conforme lo fijado por el art. 4 inc b), el cobro que se pretende esta fuera del alcance de resolución por parte del ENRESP (…)"*. Asimismo, el mentado Tribunal destacó que *"(…) es que la competencia de los Entes Reguladores debe ser siempre analizada a la luz de la especialidad que*

es el servicio público. Luego, el Ente Regulador nunca va a tener competencia en temas distintos o ajenos al servicio público: donde hay servicio público, habrá competencia, y donde no hay servicio público, no la habrá. Si se trata de una cuestión regida por el marco regulatorio, ahí podrá entender el Ente. Si no se trata de una cuestión regida por el marco regulatorio, ajena al servicio público, entonces el ente no resulta competente

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. Virginia Estefanía Bustamante, titular del NIS 5092887 en relación a la imputación de pago de los conceptos ND Ajustes de Cobranzas y Recargos por Mora e Intereses incorporados en la facturación del periodo 12/2023 –por periodos que mal pueden precisarse si atendemos a la información contradictoria entre los conceptos incorporados a la factura impugnada y los informados en la DSC 743/2024 y DSCE 184/24-

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 5092887 que se origine como consecuencia de la falta de pago de la factura impugnada, hasta tanto cuente con la sentencia judicial que así lo disponga.

Que finalmente, y sin perjuicio de lo anterior, tal como se expresó ut supra, y en un todo de acuerdo con lo expresado por la Gerencia Económica a fs. 16, no existe congruencia entre los conceptos y montos que la Distribuidora incorpora en la facturación impugnada y los incluidos en la DSC 743/2024 (reiterados en la DSCE 184/24), razón por la cual 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 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 a favor de la usuaria consistente en una multa equivalente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es por **1239 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5092887** al momento de notificación de la presente Resolución,

debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por omisión de brindar una correcta y fehaciente información a la reclamante. 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. Virginia Estefanía Bustamante, titular del NIS 5092887, bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61224/2024; 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 5092887 que se origine como consecuencia de la falta de pago de la factura impugnada, 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 a favor de la usuaria consistente en una multa equivalente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es por **1239 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5092887** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por omisión de brindar una correcta y fehaciente información a la reclamante. 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.

RESO 267 - DP N° 1318 - 2025	04/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 01/08/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/08/2025