

punto 7.1.Start=1Tot=0), Nota ENRE 129.062 (../Busqueda?readForm&Nota ENRE 129.062Start=1Tot=0), Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (../Busqueda?readForm&Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y CulturalesStart=1Tot=0), Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales - artículo 11 (../Busqueda?readForm&Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales - artículo 11Start=1Tot=0), Protocolo de San Salvador (../Busqueda?readForm&Protocolo de San SalvadorStart=1Tot=0), Protocolo de San Salvador - artículo 11 (../Busqueda?readForm&Protocolo de San Salvador - artículo 11Start=1Tot=0), Reglamento de suministro (../Busqueda?readForm&Reglamento de suministroStart=1Tot=0), Reglamento de suministro - artículo 04 inciso f) (../Busqueda?readForm&Reglamento de suministro - artículo 04 inciso f)Start=1Tot=0), Reglamento de suministro - artículo 04 inciso j) apartado I) (../Busqueda?readForm&Reglamento de suministro - artículo 04 inciso j) apartado I)Start=1Tot=0), Reglamento de suministro - artículo 05 inciso d) (../Busqueda?readForm&Reglamento de suministro - artículo 05 inciso d)Start=1Tot=0), Reglamento de suministro - artículo 05 inciso d) apartado II) (../Busqueda?readForm&Reglamento de suministro - artículo 05 inciso d) apartado II)Start=1Tot=0), Resolución ENRE 0015/2021 (../Busqueda?readForm&Resolución ENRE 0015/2021Start=1Tot=0), Resolución ENRE 0023/1994 - anexo - artículo 15 (../Busqueda?readForm&Resolución ENRE 0023/1994 - anexo - artículo 15Start=1Tot=0), Resolución ENRE 0046/2021 (../Busqueda?readForm&Resolución ENRE 0046/2021Start=1Tot=0), Resolución ENRE 0095/2021 (../Busqueda?readForm&Resolución ENRE 0095/2021Start=1Tot=0)

Expediente Citado : EX-2023-119328985-APN-DPPU#ENRE (../BusquedaExp?readForm&EX-2023-119328985-APN-DPPU#ENREStart=1Tot=0)



**ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Número GDE: RESOL-2023-749-APN-ENRE#MEC

CIUDAD DE BUENOS AIRES, SÁBADO 21 DE OCTUBRE DE 2023

VISTO el Expediente N° EX-2023-119328985-APN-DPPU#ENRE, y

CONSIDERANDO:

Que existe un colectivo de personas usuarias de la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) que, entre el 1 de febrero de 2021 y el 30 de junio de 2023, realizaron reclamos ante este ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) objetando la facturación de un recuperado de Consumos No Registrados (CNR) -artículo 5 inciso d) apartado II del Reglamento de Suministro- por considerarlo incorrecto, desproporcionado y violatorio de la normativa vigente, que se encuentran detallados en el Anexo I (IF-2023-121963464-APN-DGR#ENRE) que forma parte integrante de la presente medida.

Que, conforme lo dispone artículo 5 inciso d) apartado II del Reglamento de Suministro, en caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada por la intervención de la persona usuaria, la distribuidora estará facultada a recuperar el CNR y a emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos

emergentes de dicha verificación.

Que, para hacer uso de dicha facultad, la distribuidora debe proceder de acuerdo a los recaudos establecidos en el artículo 5 inciso d) apartado II del Reglamento de Suministro.

Que el punto 4 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión de EDESUR S.A., referido a la calidad del servicio comercial, dispone que la distribuidora debe extremar sus esfuerzos para brindar a las personas usuarias dentro de su área de concesión, una atención comercial satisfactoria de acuerdo con los parámetros establecidos en las disposiciones legales, contractuales y reglamentarias vigentes, además de las explicitadas en el mismo contrato.

Que, a su vez, el punto 4.2.3.B) del citado Subanexo 4 dispone que se evaluará la relación de los reclamos, por cualquier tipo, resueltos desfavorablemente por la distribuidora y con resolución contraria por parte del ENRE.

Que, asimismo, el artículo 4 inciso j) apartado 1 del Reglamento de Suministro, establece que la distribuidora debe tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le formulen las personas usuarias dentro del término de QUINCE (15) días hábiles administrativos, excepto aquellos casos donde se vea afectada la seguridad pública o el medio ambiente, cuya solución debe darse en forma inmediata, informando a las personas usuarias su resolución.

Que, dentro del plazo enunciado precedentemente, la distribuidora está obligada a notificar por escrito a las personas usuarias, con constancia de entrega, la decisión adoptada y debidamente fundada, acreditándole -en caso de corresponder- las multas establecidas en la normativa aplicable e informar a las personas usuarias el derecho de recurrir ante el ENRE en caso de no estar de acuerdo con la resolución adoptada.

Que de los reclamos ingresados al ENRE por objeción de CNR entre el año 2016 y el 31 de diciembre de 2020, correspondientes a personas usuarias de EDESUR S.A., el Departamento de Atención de Usuarios (DAU) de este Ente Nacional resolvió un total de UN MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE (1.287) reclamos, de los cuales UN MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO (1.235) tuvieron un resultado favorable al planteo efectuado por las personas usuarias, lo que representa un NOVENTA Y CINCO COMA NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95,95%) de la totalidad de los reclamos recibidos.

Que en la Resolución ENRE N° 46 de fecha 24 de febrero de 2021, este ente analizó el mismo dato estadístico para el período comprendido entre el año 2016 y el 31 de diciembre de 2020 y el resultado porcentual de los reclamos de las personas usuarias de su área de concesión resueltos por CNR en los que el resultado fue favorable a las personas reclamantes, alcanzó el NOVENTA Y CINCO COMA NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95,95%).

Que tal como resulta del análisis efectuado para el período que nos ocupa (año 2016 y al 31 de diciembre de 2020) o sea, para los casos analizados con posterioridad al dictado de la mencionada resolución, el porcentaje se conserva sin alteraciones sustanciales.

Que, tal y como se ve reflejado en la estadística mencionada, la distribuidora no brinda un tratamiento adecuado a este tipo de reclamos y, por lo tanto, tampoco una atención comercial satisfactoria, en clara

transgresión a la normativa mencionada.

Que la cuantía de expedientes de reclamo por objeción de CNR en trámite, requiere de medidas extraordinarias a los fines de no tornar ilusorios los derechos de las personas usuarias, en particular, el derecho que les asiste a tener un pronunciamiento en tiempo y forma.

Que resulta necesario proceder con medidas que tiendan a satisfacer los derechos de las personas usuarias y, al mismo tiempo, constreñir a la distribuidora a cumplir con sus obligaciones contractuales y con las normas del Marco Regulatorio que la rigen.

Que el dictado de la presente resulta pertinente en virtud de la identidad de objeto, causa y sujeto pasivo que comparten los reclamos contenidos en el Anexo I (IF-2023-121963464-APN-DGR#ENRE) de este acto, en orden a los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia que debe guiar la tramitación de las actuaciones administrativas (artículo 1 inciso b) de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549).

Que la presente medida encuentra su basamento en la pluralidad normativa de diversa jerarquía y naturaleza que constituye el régimen de protección de las personas usuarias, a saber: el artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL (CN); tratados internacionales de protección de derechos humanos de jerarquía constitucional (artículo 75 inciso 22) CN), la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor, y en el artículo 2 inciso a) de la Ley N° 24.065 de Marco Regulatorio Eléctrico Nacional, entre otras.

Que el artículo 42 de la CN dispone que 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.

Que, en acuerdo a lo anterior, las autoridades deben proveer 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.

Que, al respecto, 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.

Que los instrumentos internacionales establecen que el servicio público domiciliario de electricidad es un servicio indispensable para la salud y la vida digna, que está expresamente comprendido dentro de la noción de vivienda adecuada, así como una mejora continua de las condiciones de existencia está desarrollada por el sistema de protección de derechos humanos (artículos 14 bis y 75 inciso 22) CN; artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y artículo 11 del Protocolo de San Salvador).

Que los principios sobre los cuales se basan las Directrices para la Protección del Consumidor establecidas en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo establecen los parámetros de unas buenas prácticas comerciales que en las actividades comerciales con

los consumidores comprenden el trato justo y equitativo.

Que, conforme dichas directrices, las empresas deben tratar de manera justa y honesta a los consumidores en todas las etapas de su relación, como parte esencial de la cultura empresarial, deben facilitar información completa, exacta y no capciosa sobre los bienes y servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas.

Que la Ley N° 27.250 de Defensa del Consumidor, que sustituye el artículo 4 de la Ley N° 24.240, establece que las personas usuarias tienen derecho a información adecuada, y, en consonancia con lo establecido por los artículos 1.097 y 1.098 del Código Civil y Comercial de la Nación, establece que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.

Que, finalmente, la Ley N° 24.065 de Marco Regulatorio Eléctrico Nacional pone en cabeza de este Ente Regulador la misión de velar por la adecuada protección de los derechos de las personas usuarias del servicio público de energía eléctrica, conforme sus artículos 2 inciso a) y 56 incisos a), o) y s).

Que el ENRE dictó la Resolución ENRE N° 95 de fecha 22 de abril de 2021, a través de la cual aprobó la nueva reglamentación para la aplicación del artículo 5 inciso d) del Reglamento de Suministro.

Que en su Anexo II se reglamentó el tratamiento de los casos de recuperación de energía encuadrados en el artículo 5 inciso d) apartado II) del Reglamento de Suministro, tanto en lo referente a las causales para su configuración, como en los requisitos y elementos probatorios que deberán estar presentes ineludiblemente a fin de habilitar a las distribuidoras a emitir facturas complementarias amparadas en dicha normativa.

Que en las respuestas brindadas por EDESUR S.A. a los reclamos tramitados y en trámite ante este Ente de Control motivados en recupero de CNR (artículo 5 inciso d) apartado II del Reglamento de Suministro), se observa reiteradamente las siguientes conductas: a) Falta de aviso previo a la persona usuaria y/o falta de constancia en acta de haber dado aviso del procedimiento previo a realizar la inspección, de acuerdo a lo reglamentado en la Resolución ENRE N° 95/2021; b) El acta de comprobación -labrada por escribano público o ante personal policial- se encuentra incompleta puesto que no detalla claramente las condiciones en las que se encontraba la tapa de alojamiento del medidor y su perno de seguridad, o no detalla y/o individualiza (en el caso de inmuebles de propiedad horizontal) las condiciones de cada conexión directa en particular; c) El acta de comprobación no cuenta con presencia de personal policial competente; d) El acta de comprobación presenta signos de haber sido alterada o completada con posterioridad a la inspección, la que además no ha sido realizada con la presencia de las personas usuarias; e) Del historial de consumos de la cuenta se advierte que no hay quiebre en el registro de los consumos, y por lo tanto, no existen consumos no registrados o registrados en defecto; f) Los gastos de verificación facturados no se encuentran acreditados o no están autorizados por la normativa vigente; g) Se incluyen cargos por conceptos no permitidos por la normativa vigente; h) Las anomalías constatadas y descritas en el acta de comprobación demuestran que se trataba claramente de una anomalía visible y la distribuidora sin embargo estableció que se trataba de una no visible, extendiendo así el período de recupero y aplicando además el recargo del CUARENTA POR CIENTO (40%); i) El promedio de consumos utilizado para efectuar el recupero no es representativo de los consumos normales y habituales de las personas usuarias; j) El período utilizado para calcular el

recupero no es correcto: i) en tanto del historial de consumos de la cuenta surge que el quiebre comienza con posterioridad a la fecha utilizada; ii) Existe una Solicitud de Suministro o una inspección en la dirección del suministro de fecha posterior a la fecha utilizada como comienzo del recupero, en el que no se detectó ninguna anormalidad y; iii) Existe documentación de las personas usuarias que acredita habitar en el inmueble con posterioridad a la fecha utilizada en el recupero.

Que las situaciones descriptas en los puntos precedentes revisten carácter sistemático y evidencian un notorio desapego de la distribuidora al cumplimiento de los recaudos que le impone el artículo 5 inciso d) apartado II del Reglamento de Suministro a fin de quedar habilitada a realizar el recupero de consumos de las personas usuarias.

Que atento lo expuesto, dada la cantidad de reclamos en trámite y el porcentaje de éstos que son resueltos de manera favorable a las personas usuarias, y con la finalidad de proteger adecuadamente sus derechos, objetivo primordial para la Política Nacional en materia de distribución de electricidad, se concluye que debe instruirse a EDESUR S.A. a analizar cada uno de los reclamos que integran el Anexo I (IF-2023-121963464-APN- DGR#ENRE) de este acto y, de ser el caso, realice las refacturaciones y reintegros pertinentes, ajustando dicho análisis a las siguientes consideraciones: a) Todas las actas de comprobación deben haber sido labradas (y firmadas) con intervención de un escribano público y/o en presencia de un funcionario público del ENRE y/o ante autoridad policial competente, quien, en este último caso, debe figurar en el listado informado al ENRE correspondiente a la fecha de la inspección; b) En las actas de comprobación debe existir la constancia de haber dado aviso a la persona usuaria de la inspección realizada, de acuerdo a lo reglamentado en la Resolución ENRE N° 95/2021; c) Todas las actas de comprobación deben describir y detallar minuciosamente las condiciones en las que se encontraba la tapa de alojamiento del medidor y su dispositivo de seguridad; d) Todas las actas de comprobación deben estar completas con la misma caligrafía y color de tinta y no deben poseer tachaduras, enmiendas ni mutilaciones; e) Deben existir Consumos No Registrados o registrados en defecto. Ello debe surgir claramente del historial de consumos de la cuenta (quiebre de consumos); f) Sólo se puede facturar en concepto de gastos de verificación los que se encuentren debidamente acreditados y aquellos que estén autorizados por la normativa vigente; g) Sólo se puede recuperar el Consumo No Registrado, el que debe ser facturado a tarifa vigente al momento de emisión de la factura complementaria. El lapso entre la verificación y la emisión de la factura complementaria no puede exceder de TREINTA (30) días corridos; h) No puede incluirse válidamente ningún importe por otro concepto que no sea cargo variable por el consumo no registrado; i) El promedio de consumos base utilizado para calcular el recupero debe ser representativo de los consumos normales y habituales de la cuenta; j) El período utilizado para el recupero debe estar debidamente justificado: i) Del historial de consumos debe surgir el quiebre en el registro y; ii) De la documentación presentada por el o la reclamante que acredite fehacientemente desde cuándo habita el inmueble de la dirección del suministro (mediante contrato de locación/escritura, puede acreditar desde cuándo es persona usuaria y desde cuándo no, y con la presentación de facturas de otros servicios puede acreditar el tiempo desde cuando está ocupando el inmueble, y modificar así la extensión del recupero) y; k) Se considerará que se trata de una anormalidad visible, pudiendo recuperar como máximo UN (1) año retroactivo desde la fecha de la detección y sin aplicar el recargo del CUARENTA POR CIENTO (40%) cuando del acta de comprobación surja que: i) La tapa de habitáculo estaba rota o con signos de haber sido despegada y vuelta a pegar y; ii) Los precintos/perno de seguridad, ya sea de la tapa principal, de la contratapa, de la carcasa del medidor o de la tapa de bornera se encuentren faltantes o adulterados.

Que, por otra parte, y como ya fuera dicho, el Reglamento de Suministro en su artículo 4 inciso j) apartado I, se refiere a las obligaciones de la distribuidora respecto de los reclamos y quejas que le formulan las personas usuarias.

Que la obligación señalada no se restringe al mero hecho de dar una respuesta formal, sino que debe entenderse como la obligación de que tanto el tratamiento, respuesta y resolución del reclamo sean adecuadas, respetando el derecho de las personas usuarias a acceder a información adecuada y al trato digno.

Que los reclamos que integran el Anexo I (IF-2023-121963464-APN-DGR#ENRE) de la presente resolución han sido debidamente notificados a la distribuidora.

Que EDESUR S.A. ha tenido oportunidad de efectuar un descargo respecto de cada uno de los reclamos que integran el Anexo I de este acto, resultando fehacientemente notificada en virtud de lo establecido por el punto 5.3 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, lo que garantiza la oportunidad de la distribuidora de ejercer su derecho de defensa, que consistiría en este caso, en acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4 inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro; esto es, no sólo notificar a cada persona usuaria -dentro del plazo previsto por la norma y por escrito- la decisión por ella adoptada, acreditando la multa correspondiente e informándole la posibilidad de recurrir ante el ENRE en caso de disconformidad, sino además, que la respuesta brindada haya sido adecuada a fin de resolver en forma definitiva el reclamo de las personas usuarias.

Que la distribuidora no ha acreditado en los reclamos detallados en el Anexo I (IF-2023-121963464-APN- DGR#ENRE), haber efectuado la notificación de lo resuelto a las personas usuarias en tiempo y forma, conforme lo dispuesto en el artículo 4 inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro; ni haberse ajustado a los recaudos impuestos en el artículo 5 inciso d) apartado II de dicho reglamento para proceder a los recupero de energía efectuados.

Que en tal entendimiento y conforme lo hasta aquí enunciado, corresponde aplicar a EDESUR S.A. una multa de DOS MIL KILOVATIOS HORA (2.000 kWh), de conformidad a lo establecido en los puntos 5.5.5. y 6.3. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, por incumplimiento al artículo 4 inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro, con destino a cada una de las personas usuarias reclamantes que se detalla en el Anexo I (IF-2023- 121963464-APN-DGR#ENRE), el cual forma parte integrante de este acto.

Que, en lo concerniente a la correcta determinación de las sanciones, el punto 5.2. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión establece que las multas deberán graduarse tomando en consideración el tipo y gravedad de la falta, los antecedentes generales de la distribuidora y, en particular, la reincidencia en faltas similares a las que se penalizan.

Que, a los efectos de la fijación del monto de la sanción impuesta, se tuvieron en cuenta los criterios precedentemente señalados, en particular lo dispuesto en el punto 5.5.5. del citado subanexo.

Que para valorizar la multa corresponde tener en cuenta lo dispuesto en la Nota ENRE N° 125.248, punto 7.1 y su aclaratoria, la Nota ENRE N° 129.062, y considerar el precio promedio de venta de

energía eléctrica de EDESUR S.A. de PESOS VEINTIDÓS CON CUATRO MIL NOVECIENTOS TREINTA DIEZMILÉSIMOS (\$ 22,4930) por kWh vigente a la fecha del presente acto.

Que dado que la situación bajo análisis -incorrecto tratamiento de reclamo- obedece a motivos ajenos a las personas usuarias reclamantes, no es procedente que estos abonen recargos e intereses por los pagos a cuenta que hubieran realizado, los que deben ser anulados por la distribuidora.

Que para el caso que, tras efectuar el análisis conforme lo instruido en la presente resolución, resultare un saldo deudor para algunas personas usuarias, EDESUR S.A. deberá otorgarles un plan de pago, como mínimo, de SEIS (6) cuotas, también sin recargos ni intereses.

Que la distribuidora deberá efectuar la acreditación de las anulaciones, refacturaciones y reintegros que en el marco de este acto correspondan, dentro de los TREINTA (30) días hábiles administrativos computados a partir de notificada la presente resolución.

Que la distribuidora deberá efectuar la acreditación de la sanción correspondiente a cada persona usuaria, dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos computados a partir de notificada la presente resolución.

Que, dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos posteriores a los plazos estipulados precedentemente, la distribuidora deberá informar al ENRE sobre el cumplimiento del proceso de acreditación de las anulaciones, refacturaciones y reintegros realizados, así como de las sanciones aplicadas en las cuentas de las personas usuarias, mediante documentación certificada por auditor externo o contador público independiente, cuya firma se encuentre certificada por el consejo profesional respectivo.

Que, para los casos de las personas usuarias dadas de baja al momento de la acreditación, la distribuidora deberá proceder en acuerdo a lo dispuesto en la Resolución ENRE N° 15 de fecha 19 de enero de 2021 y, en igual plazo, deberá entregar a este Ente Nacional copia firmada por su representante o apoderado de la documentación respaldatoria de los depósitos por el acumulado de la sanción pertinente en cada caso.

Que EDESUR S.A. debe cumplir con el procedimiento de notificación y acreditación a las personas usuarias y al ENRE, conforme al detalle especificado en el Anexo II (IF-2023-121967205-APN-DGR#ENRE) que forma parte integrante de la presente resolución.

Que lo dispuesto en el presente acto no implica renuncia alguna por parte de las personas usuarias, quienes podrán interponer nuevos reclamos por los derechos que consideren no han sido satisfechos.

Que si tras el análisis ordenado, la distribuidora no efectuara las anulaciones, refacturaciones y reintegros que pudieran corresponder en cada caso, y la persona usuaria realizara un nuevo reclamo al ENRE por resultar insatisfecho en sus derechos, tal conducta será considerada una falta grave pasible de sanción.

Que por resultar un objetivo de la Intervención devolver la institucionalidad al ENRE fortaleciendo las instancias de participación ciudadana, con carácter previo al dictado de la presente, la decisión fue puesta en conocimiento de la COMISIÓN DE USUARIOS RESIDENCIALES del ENTE

REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (CUR ENRE), pronunciándose favorablemente sobre su dictado.

Que se ha emitido el dictamen legal exigido en el artículo 7 inciso d) de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549.

Que el ENRE resulta competente para el dictado de la presente resolución, en virtud de lo dispuesto en el artículo 56 incisos a), o) y s) de la Ley N° 24.065.

Que el Interventor del ENRE se encuentra facultado para el dictado de este acto, en virtud de lo dispuesto en los incisos a) y g) del artículo 63 de la Ley N° 24.065, en el título III de la Ley N° 27.541, en el Decreto N° 277 de fecha 16 de marzo de 2020, en el artículo 12 del Decreto N° 1020 de fecha 16 de diciembre de 2020, en el artículo 1 del Decreto N° 871 de fecha 23 de diciembre de 2021, en el artículo 3 del Decreto N° 572 de fecha 1 de septiembre de 2022 y en el artículo 2 del Decreto N° 815 de fecha 6 de diciembre de 2022.

Por ello,

EL INTERVENTOR DEL ENTE NACIONAL
REGULADOR DE ELECTRICIDAD
RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Sancionar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.), conforme lo dispuesto en los puntos 5.5.5. y 6.3. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, con una multa de DOS MIL KILOVATIOS HORA (2.000 kWh) con destino a cada una de las personas usuarias comprendidas en el listado que como Anexo I (IF-2023-121963464-APN-DGR#ENRE) forma parte integrante de la presente resolución, equivalente a la suma de PESOS CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS (\$ 44.986), por incumplimiento al artículo 4 inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro.

ARTÍCULO 2.- Instruir a EDESUR S.A. a que: a) Analice cada uno de los reclamos que integran el Anexo I (IF- 2023-121963464-APN-DGR#ENRE) de este acto y, de ser el caso, realice las refacturaciones y reintegros pertinentes, ajustando dicho análisis a las conductas indicadas en los considerandos de la presente; b) Anule todos los intereses y recargos generados por los pagos parciales realizados por las personas usuarias desde la fecha de la emisión de la facturación y hasta tanto cumpla con la acreditación dispuesta, en el modo en que se indica en el artículo 7; c) Reintegre los importes que hubieran percibido en exceso en un todo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 inciso f) del Reglamento de Suministro y; d) Normalice las instalaciones en aquellos casos en que, a la fecha de la presente, no lo hubiera efectuado.

ARTÍCULO 3.- Ordenar a EDESUR S.A. que, en los casos que exista un saldo deudor, luego de la refacturación instruida en el artículo precedente, otorgue a las personas usuarias alcanzadas para su cancelación un plan de pagos de, como mínimo, SEIS (6) cuotas sin recargos ni intereses.

ARTÍCULO 4.- Intimar a EDESUR S.A. a que efectúe la acreditación del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución del siguiente modo: a) Lo dispuesto en el artículo 1, dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos computados a partir de notificada la presente resolución; b) Lo dispuesto en

el artículo 2, dentro de los TREINTA (30) días hábiles administrativos computados a partir de notificada la presente resolución y; c) Dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos posteriores a los plazos estipulados precedentemente en a) y b), la distribuidora deberá informar al ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) sobre el cumplimiento del proceso de acreditación de: i) Las anulaciones, refacturaciones y reintegros realizados en las cuentas de las personas usuarias, acompañando detalle pormenorizado de cada una de las refacturaciones efectuadas, el historial de facturaciones y el historial de pagos de la cuenta, desde la fecha del hecho que originó el reclamo; ii) De las multas aplicadas con destino a las cuentas de las personas usuarias, todo ello mediante documentación certificada por auditor externo o contador público independiente, cuya firma se encuentre certificada por el consejo profesional respectivo y; iii) Para los casos de las personas usuarias dadas de baja al momento de la acreditación, la distribuidora deberá proceder en acuerdo a lo dispuesto en la Resolución ENRE N° 15 de fecha 19 de enero de 2021 y, en igual plazo al mencionado precedentemente, y deberá entregar al ENRE copia firmada por su representante o apoderado de la documentación respaldatoria de los depósitos, por el acumulado de la sanción pertinente en cada caso; bajo apercibimiento de aplicar las sanciones correspondientes por incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 25, inciso y) del Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 5.- Instar a EDESUR S.A. a que cumpla con el procedimiento de notificación y acreditación a las personas usuarias y al ENRE, especificado en el Anexo II (IF-2023-121967205-APN-DGR#ENRE) que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 6.- Ordenar a EDESUR S.A. que los créditos de las refacturaciones y las multas aplicada/s deberá/n ser acreditada/s en la próxima factura (Liquidación de Servicios Públicos -LSP-) a emitirse transcurrido el plazo de acreditación indicado, consignando en la misma, en forma desagregada -con mención expresa de la presente resolución- el crédito determinado, debiendo informar a la persona usuaria que podrá optar por recibir ese crédito, en un único pago. En caso de que no lo hiciere, y que dicho crédito superase el valor final correspondiente a la próxima factura, el saldo insoluto debe necesariamente ser acreditado en las subsiguientes facturas hasta la concurrencia de los créditos y débitos a ser compensados.

ARTÍCULO 7.- Hacer saber que lo dispuesto en este acto, de ningún modo obstará a los reclamos que por cualquier otro concepto las personas usuarias estimen conducente realizar en virtud de los derechos vulnerados por la distribuidora, no implicando la presente medida renuncia de ningún tipo y quedando habilitadas a interponer nuevos reclamos por los derechos que consideren no han sido satisfechos en esta resolución.

ARTÍCULO 8.- Hacer saber a EDESUR S.A. que la mora se producirá de pleno derecho ante la falta de pago en tiempo y forma, correspondiendo la aplicación de intereses a la tasa activa para descuento de documentos comerciales a TREINTA (30) días del BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA, calculados desde el momento en que las penalidades y los reintegros deben satisfacerse conforme la presente resolución y hasta la fecha de su efectiva acreditación o pago.

ARTÍCULO 9.- Comunicar la presente a la SECRETARÍA DE ENERGÍA (SE), a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES y la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.

ARTÍCULO 10.- Poner en conocimiento a la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES, dependiente del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DE LA NACIÓN el dictado de la presente resolución a los efectos que correspondan.

ARTÍCULO 11.- Notifíquese a EDESUR S.A. y hágase saber que la presente resolución es susceptible de ser recurrida en los plazos que se indican: a) Por la vía del recurso de reconsideración conforme lo dispone el artículo 84 del Reglamento de Procedimientos Administrativos Decreto N° 1.759/72 T.O. 2017, dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos, como así también; b) En forma subsidiaria o alternativa, por la vía del recurso de alzada previsto en el artículo 94 del citado reglamento y en el artículo 76 de Ley N° 24.065, dentro de los QUINCE (15) días hábiles administrativos; y c) Mediante el recurso directo por ante la CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL contemplado en el artículo 81 de la Ley N° 24.065, dentro de los TREINTA (30) días hábiles judiciales. Los recursos que se interpongan contra esta resolución no suspenderán su ejecución ni sus efectos (artículo 12 de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549). De conformidad con lo dispuesto por el artículo 15 del Reglamento para la Aplicación de Sanciones que fuera aprobado mediante Resolución ENRE N° 23/1994 y a lo dispuesto en el punto 5.3 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, no se dará tratamiento a los recursos que eventualmente interponga EDESUR S.A. hasta tanto no se acredite el efectivo e íntegro pago de las sanciones impuestas por esta resolución.

ARTÍCULO 12.- Regístrese, comuníquese, archívese.

Resolución ENRE N° 749/2023

ACTA N° 1898

Walter Domingo Martello
Interventor
Ente Nacional Regulador de la Electricidad



NO-2018-27097615-APN-ENRE#MEM.pdf

(/web/bibliotd.nsf/da2cfec8fa71d51b032585e500688054/cd72e9cef10b69d003258a5100733f04/\$FILE/NO-2018-27097615-APN-ENRE%23MEM.pdf)