



ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD

Resolución 37/2021

RESOL-2021-37-APN-ENRE#MEC

Ciudad de Buenos Aires, 12/02/2021

VISTO el Expediente N° EX-2021-11895156-APN-SD#ENRE, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Memorando N° ME-2021-11914549-APN-UOAP#ENRE, la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP) del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) informó que ha observado un incremento en el ingreso de reclamos de personas usuarias, objetando la facturación de recuperos de Consumos No Registrados (CNR) o medidos en exceso, pretendidos por las distribuidoras con fundamento en lo dispuesto en el artículo 5, inciso d), apartados I, II, y III del Reglamento de Suministro, por considerarlos improcedentes ante la inexistencia de anormalidad, o bien, incorrectos, desproporcionados y violatorios de la normativa vigente.

Que el Departamento de Atención a Usuarios (DAU) del ENRE mediante Memorando ME-2021-11949570-APNSD#ENRE, informó respecto a la resolución de dichos reclamos indicando lo que a continuación se expone.

Que de los reclamos ingresados al DAU entre el año 2016 y el 29 de febrero de 2020 por Manipulación de Medidor (objeción de recuperos de CNR -artículo 5, inciso d), apartado II del Reglamento de Suministro-), se resolvieron con un resultado favorable al planteo de las personas usuarias correspondientes a la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.), en un NOVENTA Y CINCO COMA NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95,95 %) de los reclamos tratados.

Que de los reclamos ingresados al DAU entre el año 2016 y el 29 de febrero de 2020 por Manipulación de Medidor (objeción de recuperos de CNR -artículo 5, inciso d), apartado II del Reglamento de Suministro-) se resolvieron con un resultado favorable al planteo de las personas usuarias correspondientes a la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.), en un NOVENTA Y SEIS COMA SESENTA Y TRES POR CIENTO (96,63 %) de los reclamos tratados.

Que, al 7 de febrero de 2021, existen en el DAU OCHO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y UN (8.371) expedientes de reclamo por objeción de CNR -artículo 5 inciso d) apartados I, II y III del Reglamento de Suministro- pendientes de resolución, correspondientes a personas usuarias de las áreas de concesión de EDESUR S.A y EDENOR S.A.

Que el ENRE observó que la propia inacción de las distribuidoras, al no reparar, oportunamente, las anomalías de los medidores y al no cumplir con los recaudos exigidos en el artículo 5 inciso d) apartado I del Reglamento de Suministro, significaba un perjuicio para aquellas personas usuarias de quienes pretendían recuperar el CNR.



Que mediante las Resoluciones ENRE N° 38 y ENRE N° 39, de fecha 14 de octubre de 2020, se ordenó a EDESUR S.A. y a EDENOR S.A.: a) Anular, en los expedientes de reclamo detallados en sus correspondientes Anexos, las notas de débito efectuadas como consecuencia de los recuperos de CNR o de mediciones en defecto, absteniéndose de efectuar ajuste alguno por tal concepto, y b) Anular todos los intereses y recargos generados por los pagos parciales realizados por las personas usuarias desde la fecha de su reclamo y hasta tanto cumpla con la acreditación allí mismo dispuesta, c) Reintegrar los importes que hubieran percibido en exceso, en un todo de acuerdo con el artículo 4, inciso f) del Reglamento de Suministro, y d) Normalizar las instalaciones en aquellos casos en que a la fecha del dictado de la misma, no lo hubieran efectuado.

Que, en ese sentido, el ENRE ha recibido presentaciones realizadas por la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, identificada y digitalizada como IF-2021-11857037-APN-SD#ENRE; la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE AVELLANEDA (IF-2021-11853657-APN-SD#ENRE), la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PILAR (IF-2021-11943074-APN-SD#ENRE) y la COMISIÓN DE USUARIOS RESIDENCIALES DEL ENRE (IF-2021-11959864-APN-SD#ENRE) indicando que las personas usuarias se encuentran intimadas al pago de los CNR y que estos no reúnen los requisitos establecidos en el Reglamento de Suministro, por lo que solicitan la intervención del ENRE con el fin de resguardar los derechos de las personas usuarias.

Que corresponde a este Ente Nacional, atender a dicha situación propendiendo a la continuidad de la prestación del servicio público involucrado para todo el universo de personas usuarias.

Que la presente medida debe dictarse con un límite temporal que permita al ENRE analizar la situación de las personas usuarias, sin la incidencia de cortes de servicios que, por otra parte, podría agravar los efectos derivados de la actual situación de pandemia, que aún no ha finalizado.

Que la iniciativa tiene como objetivo evitar un impacto económico negativo -aún mayor al producido por la pandemia de la COVID-19- en las personas usuarias del servicio público de distribución de energía eléctrica.

Que las distribuidoras se encuentran habilitadas a emitir facturas complementarias por recupero de CNR cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, ya sea por deficiencias propias del equipo de medición o por comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada por la intervención de las personas usuarias.

Que el recupero de los CNR debe realizarse en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 5 inciso d) apartados I, II y III del Reglamento de Suministro, respecto al proceso de verificación, la acreditación del tipo de anomalía existente, el cálculo adecuado de la cantidad de consumo que se pretende recuperar y, principalmente, la verificación de la real existencia de consumos que no fueron debidamente registrados.

Que, este Ente Regulador, a través de diferentes pronunciamientos en la materia, ha señalado que no resulta suficiente acreditar la existencia de anomalías en el medidor o el cumplimiento de las formalidades ya mencionadas, sino que, además, se requiere la comprobación de la existencia de consumos no registrados o registrados en defecto.



Que pese a la aplicación de dicho criterio en sucesivas resoluciones de reclamos interpuestos por las personas usuarias ante el mismo motivo -pretendido recupero de energía por CNR- se advierte que las distribuidoras adoptan conductas que no cumplen con el presupuesto referido, ni se ajustan a los parámetros que la norma establece.

Que, a su vez, se ha constatado que EDESUR S.A. y EDENOR S.A. emplean criterios diferentes en casos análogos e, incluso, que la misma concesionaria emplea distintos criterios para casos de situaciones semejantes.

Que, en este contexto, el ENRE encuentra necesario reglamentar específicamente, lo dispuesto en el artículo 5, inciso d), apartados I, II, y III del Reglamento de Suministro- (Boletín Oficial 1/2/2017) con el objetivo de ajustar las conductas de las distribuidoras.

Que, a fin de preservar el derecho de las personas usuarias, hasta tanto se emita la reglamentación respectiva se estima oportuno, como medida previa, instruir a las distribuidoras a suspender de forma inmediata y con carácter transitorio la emisión de Notas de Débito y Liquidaciones Complementarias, en los términos del artículo 5 inciso d) apartados I, II y III del Reglamento de Suministro, a partir de la notificación de la presente, y a abstenerse de suspender los suministros por falta de pago de sumas originadas en el recupero pretendido con fundamento en dicha normativa, en los casos de las personas que hubieran generado el reclamo pertinente ante su correspondiente distribuidora o ante éste Ente.

Que en el hipotético caso en que a la fecha de notificación de la presente se hubiera originado dicha suspensión, las distribuidoras deben proceder a la inmediata rehabilitación del servicio.

Que, asimismo, se deberá ordenar a las distribuidoras a presentar, en el término de CINCO (5) días hábiles administrativos, un informe sobre la cantidad de facturas por Consumos No Registrados o registrados en defecto o en exceso, emitidas desde el 1 de marzo de 2020 a la fecha, detallando para cada Nota de Débito/Crédito o Liquidación Complementaria: a) identificación de la persona usuaria; b) categoría tarifaria; c) monto total del recupero o débito con el desagregado de cada uno de los conceptos que lo componen y motivo del recupero -especificando si se trata de 5 d) I, II o III); d) fecha de detección de la anomalía; e) tipo de anomalía y si ésta fue considerada visible o no visible, f) fecha de emisión de la Nota de Débito/Crédito o Liquidación Complementaria ; f) periodo recuperado; g) consumo base utilizado y como fue calculado dicho consumo; h) kilovatios hora totales; i) valor de tarifa utilizado para calcular el monto a recuperar e indicar la tarifa vigente para la categoría de la persona usuaria de que se trate vigente al momento de detección de la supuesta anomalía; j) si se levantó Acta de Comprobación o no; k) en su caso autoridad interviniente (Escribano/Personal del Ente o Autoridad Policial competente, indicando si este se encontraba dado de alta ante el ENRE al momento de su intervención) - denunciando los datos completos de estos; l) si se efectuó contraste del medidor; m) denunciar los casos en que hubiera procedido a la suspensión del suministro como consecuencia de la anomalía y el motivo de ello, y si adoptó los recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anomalía verificada o el cuerpo del delito correspondiente; n) si efectuó denuncia penal; ñ) si normalizaron las instalaciones, cuando, y en caso contrario por qué no lo hizo; o) si dio cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 4 inciso c) del Reglamento de Suministro.

Que, en dicho informe, las distribuidoras deberán indicar cuáles de las facturas informadas fueron objetadas por las personas usuarias y el resultado del tratamiento dado a cada reclamo.



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, como el artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL (CN) y Tratados Internacionales de Protección de Derechos Humanos de jerarquía constitucional (artículo 75, inciso 22 CN).

Que, en consonancia al precepto constitucional aludido, mediante la sanción de la Ley N° 26.361 -modificatoria de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor-, se incorporaron los conceptos de “trato digno” y “prácticas abusivas” -artículo 8 bis-, posteriormente regulados e incorporados al artículo 1.097 del Código Civil y Comercial, en atención a la situación de debilidad en la que se encuentran las personas usuarias y consumidores en las relaciones de consumo, respecto de sus proveedores.

Que en virtud de lo establecido en el inciso a) del artículo 2 de la Ley N° 24.065, es el ENRE quien debe velar por los derechos de las personas usuarias y, en su artículo 56, faculta a este Ente Nacional a dictar los reglamentos a los cuales deberán ajustarse los distribuidores en materia de procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos.

Que en el trámite de estas actuaciones se ha respetado el debido proceso y se ha emitido el dictamen legal establecido en el artículo 7 inciso d) de la Ley Nacional de Procedimiento Administrativo N° 19.549.

Que el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD es competente para el dictado de este acto, en virtud de lo establecido en los artículos 56 incisos a), o) y s) de la Ley N° 24.065.

Que la Interventora del ENRE se encuentra facultada para el dictado de la presente resolución en virtud de lo dispuesto en los incisos a) y g) del artículo 63 de la Ley N° 24.065, el artículo 6 de la Ley N° 27.541, en el Decreto N° 277 de fecha 16 de marzo de 2020, en el Decreto N° 963 de fecha 30 de noviembre de 2020 y en el artículo 12 del Decreto N° 1.020 de fecha 16 de diciembre de 2020.

Por ello,

LA INTERVENTORA DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Ordenar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y a la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.), a suspender a partir de la notificación de la presente resolución, en forma inmediata y con carácter transitorio, la emisión de Notas de Débito y Liquidaciones Complementarias en los términos del artículo 5 inciso d) apartados I, II y III del Reglamento de Suministro y a abstenerse de suspender los suministros por falta de pago de sumas originadas en el recupero pretendido con fundamento en dicha normativa, independientemente de si las personas usuarias hubieran generado el reclamo pertinente ante su correspondiente distribuidora o ante éste ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) hasta tanto este Organismo emita la reglamentación de lo dispuesto en el artículo 5, inciso d), apartado I, II, y III del Reglamento de Suministro.



ARTÍCULO 2. -Hacer saber a EDENOR S.A. y a EDESUR S.A. que deben presentar, en el término de CINCO (5) días hábiles administrativos, un informe sobre la cantidad de facturas por Consumos No Registrados (CNR) o registrados en defecto o en exceso, emitidas desde el 1 de marzo de 2020 a la fecha, detallando para cada Nota de Débito/Crédito o Liquidación Complementaria: a) identificación de la persona usuaria; b) categoría tarifaria; c) monto total del recuperado o débito con el desagregado de cada uno de los conceptos que lo componen y motivo del recuperado – especificando si se trata de 5 d) I, II o III); d) fecha de detección de la anomalía; e) tipo de anomalía y si ésta fue considerada visible o no visible, f) fecha de emisión de la Nota de Débito/Crédito o Liquidación Complementaria; f) periodo recuperado; g) consumo base utilizado y como fue calculado dicho consumo; h) kilovatios hora totales; i) valor de tarifa utilizado para calcular el monto a recuperar e indicar la tarifa vigente para la categoría del usuario de que se trate vigente al momento de detección de la supuesta anomalía; j) si se levantó Acta de Comprobación o no; k) en su caso autoridad interviniente (Escribano/Personal del Ente o Autoridad Policial competente, indicando si este se encontraba dado de alta ante el ENRE al momento de su intervención) - denunciando los datos completos de estos; l) si se efectuó contraste del medidor; m) denunciar los casos en que hubiera procedido a la suspensión del suministro como consecuencia de la anomalía y el motivo de ello, y si adoptó los recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anomalía verificada o el cuerpo del delito correspondiente; n) si efectuó denuncia penal; ñ) si normalizaron las instalaciones, cuando, y en caso contrario por qué no lo hizo; o) si dio cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 4 inciso c) del Reglamento de Suministro; y, asimismo, las distribuidoras deberán indicar cuáles de las facturas informadas fueron objetadas por las personas usuarias y el resultado del tratamiento dado a cada reclamo, remitiendo también, una réplica de dicho informe en planillas formato Excel.

ARTÍCULO 3.- Instruir a EDENOR S.A. y a EDESUR S.A a que procedan a la inmediata rehabilitación del servicio, en los casos que, a la fecha del presente acto, se encontrare suspendido el suministro por la falta de pago de Notas de Débito y Liquidaciones Complementarias, emitidas en los términos del artículo 5 inciso d) apartados I, II y III del Reglamento de Suministro.

ARTÍCULO 4.- Notificar el presente acto a EDENOR S.A. y a EDESUR S.A.

ARTÍCULO 5.- La presente resolución es susceptible de ser recurrida en los plazos que se indican a continuación (i) 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, (ii) 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 de Marco Regulatorio Eléctrico Nacional, dentro de los QUINCE (15) días hábiles administrativos, y (iii) 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.

ARTÍCULO 6.- Comunicar la presente a la SECRETARÍA DE ENERGÍA, a la SUBSECRETARÍA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, a la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES dependiente del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DE LA NACIÓN, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, la DEFENSORÍA DEL PUEBLO





DE AVELLANEDA, la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PILAR y a la COMISIÓN DE USUARIOS RESIDENCIALES (CUR).

ARTÍCULO 7.-. Regístrese, comuníquese, publíquese en extracto, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Maria Soledad Manin

e. 18/02/2021 N° 8139/21 v. 18/02/2021

Fecha de publicación 18/02/2021

