



"2024 - 40 años del Tratado de Paz y Amistad entre Argentina y Chile"

Viedma, 3 de abril de 2024

VISTOS: Los Trámites Electrónicos N° 2582/23, 1483/23 y 2639/23 del Registro de la Defensoría del Pueblo de Río Negro **"S/IMPUTACIÓN DE CRÉDITO POR PARTE DE EdERSA"** y;

CONSIDERANDO:

I

Que, a partir de la tramitación de los reclamos citados en el Visto, se pudo constatar que el sistema utilizado por la empresa EdERSA para que los usuarios del servicio de energía eléctrica reclamen los pagos en demasía o duplicados presenta irregularidades en su implementación y no se adecúa a derecho.

Que se comprobó que la empresa EdERSA requiere como condición para la devolución de pagos duplicados, entre otros, la acreditación de comprobantes, siendo que por sistema ya dispone de dicha información.

Que no hay un sistema unificado por el cual se realice la devolución ya que, según la propia prestadora, puede realizarse por cheque, transferencia bancaria o compensarse con el resto de las facturas.

Que la información sobre saldos a favor o compensaciones de pago no es reflejada en ningún momento en las facturas del servicio, a diferencia de los intereses por mora que se aplican de forma automática.

Que, a pesar que los usuarios cumplan con lo dispuesto por la prestadora para solicitar la devolución de los pagos duplicados, se ha comprobado que la empresa igualmente ha realizado cortes de servicio eléctrico, evidenciando que se trata de un sistema con deficiencias.

II

Que el artículo 1095 del Código Civil y Comercial de la Nación dispone que los contratos de consumo se interpretan en el sentido más favorable para el consumidor.



“2024 - 40 años del Tratado de Paz y Amistad entre Argentina y Chile”

Que el artículo 4 de la Ley 24.240 dispone que 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 los artículos 26 de la Ley 24.240 y 18 de la Ley Provincial 5.414 disponen que las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los **reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora**.

Que el artículo 37 inciso c) de la Ley 24.240, dispone que se tendrán por no convenidas las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

III

Que, teniendo en cuenta que la falta de acatamiento de las normativas nacionales y provinciales por parte de la empresa EdERSA afecta los derechos de los usuarios del servicio eléctrico y de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 9 y 27 de la Ley K 2756 de la Defensoría del Pueblo, corresponde advertir a la prestadora sobre su incumplimiento; recomendar se lleven a cabo las modificaciones necesarias para garantizar la protección de los consumidores y poner en conocimiento de la presente Resolución al Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE) para su conocimiento, adjuntando los antecedentes de las actuaciones referidas.

Por ello;

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO RESUELVE:

ARTICULO 1º: Advertir a la Distribuidora EdERSA sobre su incumplimiento a la normativa en materia de derechos del consumidor en los casos de imputación de créditos y recomendar que realice las adecuaciones necesarias que garanticen una efectiva protección de los derechos de los usuarios del servicio que presta.



“2024 - 40 años del Tratado de Paz y Amistad entre Argentina y Chile”

ARTICULO 2º: Remitir la presente Resolución al Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE) para su conocimiento, adjuntando los antecedentes de las actuaciones referidas.

ARTICULO 3º: Regístrese, notifíquese, cumplido, archívese.

Firmado digitalmente por:

SANTAGATI
Adriana Claudia
Defensora del Pueblo de Río Negro