

General Roca, 29 de Junio de 2026.

I.- Proceso: Para dictar sentencia en esta causa caratulada "**ANGUITA FRITZ LUIS ALBERTO C/ EDERSA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARISIMO)**", **Expte N° RO-02102-c-2023** en trámite ante ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

II.- Antecedentes: 1) Demanda interpuesta por el Sr. Luis Alberto Anguita Fritz en fecha 22/08/2023: Se presenta por medio de apoderado a interponer demanda de daños y perjuicios contra la empresa EDERSA S.A, más sanción punitiva.

El letrado efectúa reserva de honorarios y/o de inconstitucionalidad ante la limitación del art. 7 ante el tipo de proceso sumarísimo, que solicita aplicable ante la naturaleza de los derechos en juego.

Describe la actividad que realiza la empresa de servicio público de distribución, comercialización, generación aislada y transporte de energía eléctrica en la Provincia de Río Negro, exceptuando Bariloche y el Departamento de Pichi Mahuida.

Expone que en los últimos meses de 2022, en distintos barrios se ha cambiado el medidor de luz y con la firma de esa acta se han originado boletas de deudas (por supuestos consumos no registrados) por sumas muy altas, imposibles de pagar.

Refiere a su caso puntual, que es usuario residencial cliente N° 300-481198-2, titular N° de NIS 23464240002, persona mayor adulta, que hubo un cambio de medidor (con bornera trabado, quemado), conforme acta 565 con fecha 4/10/2022, sin darle siquiera una mínima intervención.

Describe que a los días llegó una factura de \$216.526,86 sin detalle ni explicación de consumos. Efectuado el reclamo, le dijeron que estaba robando energía, que tenía que pagar y le dieron una copia del acta.

Que ante la inminencia del corte de luz, y luego de intensos reclamos pagó la suma \$8.117,11 que fue una reducción de la multa impuesta ante la presión de los vecinos ante tamañas multas sin explicación.

Describe que por medio de su hija, los vecinos afectados se organizaron e hicieron reclamos para que anularan esas multas, luego de varias reuniones solo se logró que bajaran las multas, sin un fundamento objetivo y sin explicación clara ni información debida.

Expone que en la mayoría de los casos solo se ha logrado que "recalculen", sin explicación alguna las "actas/multas". En algunos casos las han bajado en un 95% varias de ellas, otras no las han bajado, incluso personas que no se han enterado de estas maniobras engañosas, han refinanciado o aceptado las multas ante la presión o corte de

energía.

Solicita la nulidad/anulación de las actas, ya que el cambio de medidor es un procedimiento reglado en el reglamento de suministro de energía en tanto no se ha cumplido el procedimiento que surge del art. 4 del mismo. El derecho de control del usuario se encuentra en art. 3. inc "C" del mismo.

Expone que en el presente el error en la facturación se debe a fallas imputables exclusivamente a la Distribuidora, que la traba del medidor debió deberse a cuestiones propias de la distribuidora y de su falta de control durante estos últimos años.

Afirma que en caso de anormalidades es aplicable el art. 3 inc "e", que si existió es responsabilidad de la distribuidora ya que la debió informar y solucionar en el plazo estipulado.

En cuanto a las irregularidades del acta señala que si van a cambiar el medidor porque notaron una anormalidad en el consumo, lo que no fue anoticiada al usuario.

Que en el caso existieron irregularidades en varios tramos: en ningún lado se dice que se nos acusa de robar/hurtar energía sin embargo se nos condena por eso, el acta es por cambio de medidor. Solo ponen que se cambia el medidor y una irregularidad del mismo (incomprobable). Es decir, no se respetó su derecho de defensa o descargo.

Sobre la multa, nunca dijeron como se llegó a ese número ni a que se refiere, tampoco es explicada en la facturación que uno debe abonar.

Que el procedimiento para cambio de medidor es con intervención y está reglado, el de hurto o apropiación también. Aca mezclaron todos los procedimientos, en perjuicio del consumidor.

Sostiene que posteriormente y ante el reclamo ante la autoridad administrativa las multas y facturaciones fijadas se declararon NULAS, asimismo se ha sancionado a EDERSA con una multa de \$6.860,30 la cual se descontaría de su próxima factura, con vencimiento de fecha 08/05/23.

Realiza el encuadre normativo en la LDC, concretamente sostiene que se violó su derecho a la información respecto el cambio de medidor y afectación a un trato digno ante la actitud de indiferencia antes los reclamos, la falta de trato en la sucursal y desprecio de los consumidores.

Cuantifica los daños reclamados: Por daño material solicita la nulidad de la multa y la devolución de la suma abonada \$8.117,11, todo con sus intereses. Por la multa por

incumplimiento a las obligaciones contenidas en el art.3 punto e) y 4 e) del régimen de suministro y punto 5.5.3.3. del Subanexo del contrato de Concesión manifiesta que es el equivalente al 50% de la factura objetada lo que arroja la suma de \$108.263,43. Por daño extrapatrimonial \$1.189.760) o 80 JUS al momento de dictar sentencia y por sanción punitiva la suma equivalente a 30 canastas básicas totales para el hogar 3 y la publicación de la condena.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona se haga lugar a la demanda, con costas.

2) Contestación de demanda de EDERSA en fecha [26/09/2023](#): Se presenta por medio de apoderada a contestar la demanda en su contra. Realiza la negativa general y particular de los hechos y desconoce la documental.

Sostiene que es la empresa encargada del servicio público de Distribución de energía eléctrica en la Provincia de Río Negro y detalla sobre el Plan de “Seguridad Pública, Hurto y Fraude”, que a fines del año 2021 se retomó y que consiste en controles que ejecutan para regularizar situaciones de robo de energía, cuyo objetivo es encontrar y solucionar aquellos casos que ponen en peligro a la seguridad pública. Afirma que ese plan se vio interrumpido por la pandemia durante el año 2020 y gran parte del año 2021, lo que contribuyó a que este tipo de irregularidades aumentaran exponencialmente.

Explica sobre el Régimen de Suministro establece en el Artículo 5° inciso y que en el caso del Sr. Anguita estamos ante el caso del Art. 5° inc. d), es decir un supuesto de apropiación ilegítima de energía eléctrica, que, tal como se desprende del acta de constatación y fotografías. Afirma que se observó el medidor con bornera trabada (quemada), lo que motivó el inicio de las actuaciones que derivaron en la emisión de la factura por recupero de energía no registrado.

Que el día 04/10/2022 se labró el Acta de Constatación n° 565 en su domicilio porque se encontró que el medidor estaba trabado y luego se corroboró por sistema que el mismo registraba consumos en “0” desde el año 2018, configurándose así una anomalía en los términos del art. 5 inc. d, antes citado.

En esa ocasión, se realizó el cambio de medidor y se le informó al usuario que estaba presente que debía apersonarse en la sucursal de EdERSA dentro de las 48 hs para regularizar esa situación.

Aclara que si bien, de acuerdo a lo previsto en el RSEE, no era necesario emitir un acta de comprobación en este caso, de todas maneras se labró un acta de

comprobación frente a la autoridad policial cuando se cambió el medidor y se comprobó que el mismo estaba trabado.

Afirma que el Sr. Anguita si firmó el acta de constatación en la cual se le notificó que se había detectado como anomalía el “medidor con bornera quemada (trabado)” y declaró que recibió una copia del acta.

Sostiene que posteriormente, de conformidad con el art. 5° del RSEE, EdERSA emitió una factura por el recupero de los consumos que el usuario no había abonado durante los últimos 4 años (23 bimestres) y que ascendía a la suma de \$216.526,88.

Que el usuario tuvo un consumo en “0” desde el año 2018 hasta fines de 2022 cuando EdERSA solucionó la irregularidad del medidor, por lo que cumplió con lo indicado en el Régimen de Suministro y facturó el ajuste por energía consumida y no registrada.

Alega la mala fe del actor, dejando de lado que jamás denunció que sus consumos figuraban en cero y se benefició de pagar facturas ínfimas durante 4 años.

Que en el reclamo ante el EPRE, en el que no se presentó, culminó con la Resolución 094/23, del 04/03/2023, la cual ordenaba por un lado anular la factura emitida por EdERSA, por el otro proceder al recupero de consumos para el bimestre 05/2022 sobre 645/KWH.

Es decir, el EPRE por un lado anuló la factura emitida por EdERSA, pero por el otro ordenó una refacturación observando las facturas que el propio reclamante presentó las cuales registraban consumo 0.

Más allá de eso, con anterioridad a emisión de la Resolución EPRE se firmó un acuerdo con el Sr. Anguita, quien se presentó en la sucursal de EDERSA, donde fue tratado de forma correcta y respetuosa . En él se acordó anular la factura por recupero de energía por la suma de \$216.526,88 y se refacturo el recupero de energía solamente por 254 KWh en 2 bimestres, lo que arrojó la suma de \$8.117,11, monto menor al dispuesto por el ente regulador.

Funda la improcedencia de la demanda, rechaza los supuestos daños, efectúa reservas, ofrece prueba y peticiona el rechazo de la demanda, con costas.

3) Apertura y clausura de la etapa probatoria: El [23/11/2023](#) se celebra audiencia preliminar ordenándose la apertura del periodo probatorio, que se clausura el 12/09/2025.

El [17/09/2025](#) alega la parte demandada y el [29/09/2025](#) la actora. El 06/10/2025 dictamina el Ministerio Público Fiscal, el 28/10/2025 pasan las actuaciones a dictar

sentencia. Luego, el 10/10/2025 se ordenó como medida para mejor proveer informe al EPRE, diligenciado el mismo el [23/04/2026](#), el 20/05/2026 pasa la causa a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

III.- Fundamentos de hecho y de derecho: 1) La cuestión a decidir: El actor reclama a EDERSA S.A los daños y perjuicios que le imputa ante el accionar de la demanda en el marco del "Plan de Seguridad Pública, Hurto y Fraude" . respecto del suministro del servicio de electricidad.

Ante la postura asumida por la demandada, los hechos corresponde resolver si EDERSA acreditó el presupuesto fáctico del recupero que invocó - apropiación ilegítima de energía eléctrica, conf. art. 5° inc. d) del Régimen de Suministro- y si el procedimiento que siguió (acta, encuadre, cálculo y cobro) se ajustó a esa reglamentación y a la normativa consumeril

También si en el caso ha existido incumplimiento a la normativa consumeril por parte de Edersa, en particular el deber de información y el deber de trato digno y equitativo; en caso de verificarse tales incumplimientos, la procedencia y cuantía de los rubros reclamados.

2) Normativa aplicable: El vínculo que une a las partes es, sin discusión, una relación de consumo (arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24.240; arts. 1092 y 1093 del CCyC): el Sr. Anguita Fritz reviste la calidad de usuario residencial del servicio público de electricidad, y EDERSA la de proveedora en posición monopólica en la Provincia.

Resulta aplicable el art. 42 de la Constitución Nacional, que reconoce a los usuarios el derecho a la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz y a condiciones de trato equitativo y digno; el microsistema de la Ley 24.240; el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica de EDERSA (RSEE) y el Código Civil y Comercial.

El derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un

microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y las normas legales infra constitucionales" (Wajntraub, Javier H, "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" - cita n° 51, p. 34. Rubinzal - Culzoni Editores).

Todo ello debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyC, siendo aplicable la regla in dubio pro consumidor (arts. 3 y 37 LDC; art. 1094 CCyC): ante la duda sobre el alcance de las obligaciones, se estará a la interpretación más favorable al consumidor/usuario.

Debe ponderarse, además, que el actor es persona adulta mayor, es decir un consumidor Hipervulnerable en los términos de la Resolución SCI 139/2020. Ello intensifica el deber de trato digno y de información a cargo de la proveedora, y debe leerse a la luz de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y de las "100 Reglas de Brasilia" sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Por último, en el caso también rige la regla de las cargas probatorias dinámicas del art. 53, párr. 3 de la LDC que imponen a EDERSA, en su calidad de proveedora profesional y única poseedora de la información técnica, del medidor retirado y de los registros de consumo, soporta la carga de aportar todos los elementos de prueba que obren en su poder y de colaborar en el esclarecimiento de los hechos.

3) Análisis del caso: los hechos y las pruebas: En primer lugar debo señalar que la valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio -

Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En lo particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas", que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 "COLIÑIR").

Se produjo la siguiente prueba:

3.1) Documental: Acompañada por las partes.

3.2) Testimonial: De Vanesa Gisella Colombil, Luisa Amelia Lezama, Laura del Carmen Sandoval, Juan Pablo Aravena, Sebastián Busader y de Juan José Zarraga.

3.3) Informativa: EPRE Informe del [03/06/2024](#); [05/06/2024](#), aclaración del [07/06/2024](#). En fecha [20/09/2024 09:38:20](#) la actora acompaña resolución del EPRE. Demandada solicita en [01/10/2024 08:34:22](#) hs. Editorial Río Negro (agregada en [13/12/2023](#)).

3.4) Documental en poder de la demandada: Acompañada en [30/11/2023 11:12:11](#) hs.. Proveído del [04/12/2023](#). Intimación del [13/12/2023](#). Respuesta del [21/12/2023 15:28:58](#) hs. Proveído del [26/12/2023](#).

3.5) Pericial contable: Presentada en fecha [21/05/2024 10:19:38](#) hs. Impugnación del [24/05/2024 17:22:19](#) hs. Petición del [07/06/2024 18:11:45](#) hs.; manifestación de la demandada del [12/06/2024 09:38:59](#) hs. Presentación de la perita del [11/08/2024 18:48:49](#) hs. En [21/08/2024](#) rectificatoria de proveído. Intimación a EDERSA en [10/09/2024](#). Contestada en [12/09/2024 09:28:24](#) hs.

Presentación de la perita CASTRO del [07/10/2024 14:51:52](#) hs. Presentación de la actora de fecha [10/10/2024 10:06:15](#) hs. En [25/10/2024 09:22:44](#) hs. demandada contesta traslado. En [22/10/2024 09:33:56](#) perita CASTRO responde traslado. Proveído del [15/11/2024](#). Proveído del [03/12/2024](#).- En [09/12/2024](#) se ordena nuevo sorteo de perito/a contador/a.-

En [26/08/2025 18:46:00](#) hs. informe pericial de Cr. VILLA.

3.6) Instrumental: Expte. "VETTULO C/ EDERSA S/ RECLAMO" (RO-01154-C-2023) (recibido según constancias del [03/06/2024](#)).

3.7) Pericia técnica: Acompañada en [05/08/2024 19:22:50](#) hs. Impugnación del [09/08/2024 10:02:04](#) hs. Contestación del [15/08/2024 13:26:48](#) hs..

4) Relación de consumo. Usuario de servicio público: Tal como ya se adelantó el vínculo entre las partes es una relación de consumo, con base en el art. 42 de la Carta Magna, que constitucionaliza el principio protectorio en cabeza de consumidores y/o usuarios.

El art. 3° de la LDC establece como pauta interpretativa que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, prevalecerá siempre el principio in dubio pro consumidor (la norma más favorable al consumidor). La norma referida también establece que las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esa ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

Por su parte, el art. 25 establece: *“Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable resultará la más favorable para el consumidor”*.

Además, no puede perderse de vista que a los usuarios/as de servicios públicos les asiste el derecho, de rango constitucional, a la calidad y eficacia de los mismos, así como a la protección de su seguridad e intereses económicos (art. 42 CN). Por ende, quien se obliga a la prestación de un servicio público esencial como lo es la electricidad, debe realizarlo en condiciones adecuadas y resultará responsable de los perjuicios que cause su incumplimiento o su irregular ejecución (conf. CSJN, doctrina de Fallos: 182:5; 307:82; entre otros).

5) Valoración de la prueba. Solución del caso: No se encuentra controvertido que el día 04/10/2022 dependientes de EDERSA realizaron, en el domicilio del actor, una inspección labrando el acta N° 565 de cambio de medidor, consignándose como observación técnica "MEDIDOR CON BORNERA QUEMADA (TRABADO)"; que ante tal procedimiento se emitió una factura por recupero de energía de \$216.526,88; que el actor formuló reclamo ante el EPRE y que por Resolución 094/23 el organismo anuló esa facturación, dispuso un recupero y aplicó una multa a EDERSA. También que EDERSA refacturó el recupero por \$8.117,11, suma que el actor abonó.

El perito Ing. Delord, en base al acta mencionada, explicó que un medidor

requiere para su funcionamiento dos bobinas una de tensión y otra de corriente. Que dichas bobinas se reflejan en materia de su conexión sobre las bornera, en caso de deterioro de una bornera deja de ser alimentado el medidor, por lo cual ante la falta de operatividad de una de las bobinas, el mismo no opera, es decir queda trabado.

Señaló que surge del acta que por deficiencia en bornera, el medidor estaba trabado (no giraba su disco) debido al no funcionamiento del disco (giro) no se realiza la medición de consumo, por lo cual no se logra la lectura del consumo.

El perito en ningún momento atribuyó que la causa de ese deterioro a manipulación del usuario.

Por el contrario, conforme el acta, el medidor retirado databa del año 2008, es decir 14 años de antigüedad.

Ante el requerimiento formulado como medida para mejor proveer, el EPRE acompañó las 297 resoluciones emitidas por el organismo entre los años 2023 al 2025 inclusive, ante mala atención comercial y son resoluciones de primer instancia y de procesos sancionatorios por incumplimientos.

Informó el ente que con posterioridad al 03/04/2023, en relación al expediente del aquí actor, N° 32618/22, no existen resoluciones posteriores.

La defensa de la demandada ha sido alegar que el actor cometió apropiación ilegítima de energía eléctrica, en los términos del art. 5° inc. d) del RSEE, apartado II. Este supuesto exige la comprobación de "hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada" y habilita recuperar hasta cuatro (4) años con un recargo del 40%".

La propia reglamentación, ante la gravedad de los hechos, que importan atribuir al usuario una conducta defraudatoria, con eventuales consecuencias penales, exige ciertos requisitos, entre ellos que se labre un acta en presencia de funcionario público y con prueba de irregularidad/anormalidad.

Teniendo a la vista el acta N° 565 surge que la misma presenta deficiencias. Si bien el instrumento fue confeccionado por dependientes de la propia demandada, se limita a consignar "bornera quemada (trabado)", sin completarse casilleros preimpresos que el propio formulario prevé para constatar la situación de los precintos (tapa/contratapa, bornera: "Bien / Manipulado / Falta").

En los datos del medidor surge que NO "registra consumo", en el detalle "medidor con bornera quemada" y que el suministro queda normalizado.

Es decir del acta surge en esa fecha no había consumo registrado, que el medidor

estaba trabado y que, por esa razón, fue cambiado.

Declararon en el proceso testigas que integraron el grupo de vecinos que sufrieron similares problemáticas.

La **Sra. Vanesa Gisella Colombil**, dijo que ese día que fueron a cambiarle el medidor le llegó a él una multa notificatoria con una cantidad de dinero al que ellos obviamente no llegaban como para pagar la boleta.

Eran algo de \$434.000.- lo sabe por Roxana, sabe que viajó a Cipolletti por estos temas, salieron en la tele, en el diario.

Sobre la situación del Sr. Anguita dijo que estaba angustiado, porque es una persona que toda su vida trabajó y encontrarse con una boleta así, sabiendo que con la edad que tiene nadie le daría trabajo para poder juntar plata y pagar eso, pues es una persona mayor. Estuvo bastante tiempo descompuesto del estómago por una gastritis nerviosa, que don Anguita por la situación andaba como medio doblado porque le dolía el estómago. Y todo por los nervios de encontrarse en esa situación de no poder pagar una boleta de esa suma.

Cree que el servicio no fue suspendido, pero recuerda que estaban mal por la boleta que no podían pagar.

La Sra. **Laura del Carmen Sandoval**, tuvo el mismo problema con Edersa (no tiene algún juicio pendiente con la demandada, tuvo una mediación y se solucionó).

Respecto del actor dice que es grande, una persona mayor, siempre estuvo la hija ayudándolo con el reclamo, y siempre estuvieron los dos.

El motivo del reclamo fue por el importe [de la factura] que le vino muy grande y era muy poco lo que tenía en la casa por la luz que le cobraban.

Se le pregunta a que se debió tal importe, respondiendo que cree que era porque se había colgado o algo así de la luz o tenían algún desperfecto en el tema de la luz. Que las personas que reclamaban por este tema eran casi 50/60.

Desde que empezaron a reclamar todos fueron muchas veces, más de 10 veces, ella fue con el actor. La respuesta de la empresa fue que ellos no se iban a hacer cargo. Este tema tuvo repercusiones, en las noticias salió mucho

La respuesta formal de Edersa, decía que era problema de nosotros. Decían que los usuarios robaban la luz y por eso era el monto que nos correspondía a cada uno. Que nunca nos explicaron el porqué de las montos tan altos que nos daban.

Algunas multas se iban bajando pero nunca decían el por qué las rebajaban; cada vez que uno iba a reclamar y llevaba la boleta con menos cantidad de lo que les habían

dicho no nos daban explicación, la bajaban nomás.

Contó que eran muchos los preocupados por no saber qué iba a pasar, porque había muchos que no llegaban a pagar las boletas por el monto que nos venía. Los montos eran altos, el de ella era por \$1.000.000.- y había por montos entre los \$400.000/\$700.000 también. Esto fue en 2022 y que algunos reclamos se solucionaron y otros no.

Dijo que en su caso la factura fue de un millón de pesos, se le rebajó el mismo unas cuatro veces se lo rebajaron y no terminó pagando nada. Cree que no le cobraran el cambio de medidor.

Dijo que en ese momento los amenazaron con suspender el servicio si no pagaban la boleta, esto en la oficina pero muchas veces no les dejaban hacer un acta, ni te lo dejaban firmar porque estabas reclamando.

Se atendía a los que reclamaban afuera de la oficina, porque supuestamente había gente adentro y no querían que se enteraran de lo que estaba pasando. Aclara que esto fue en General Roca; en la parte de atrás -o sea donde salen los autos, las camionetas de ahí-; y que era verano, en pleno sol, a las 10 de la mañana cuando ya el sol estaba muy fuerte y había gente con bebés y mucha gente mayor también, además de personas de 30/40 años que iban a representar a los padres porque no podían caminar o alguna cosa tenían, porque muchos de los usuarios eran gente mayor.

Sobre la situación del Sr. Anguita dijo que siempre andaba angustiado, porque él por ser persona mayor no tenía que andar pasando estas cosas. La hija lo ayudaba siempre, iba con él y ella con su bebé y sus nenas, porque él solo no la dejaba.

No sabe si el actor fue atendido en la sucursal de Cipolletti, indicando que cuando reclamaban juntos era en Roca, y que siempre se llamaba de a uno y los atendían, pero nunca les dieron solución.

No tiene conocimiento sobre si fue refacturada la factura del señor Anguita, ni si el servicio fue suspendido. Respecto de cuál era la anomalía/irregularidad detectada en la casa del actor, ella decía que era por los cables que le habían encontrado mal.

La **Sra. Luisa Amelia Lezama**, de 68 años de edad, también fue una de las perjudicadas (no está en juicio ni ha ido a mediación en relación con EDERSA).

Contó que, de Edersa fueron a su casa a decirle que tenía el medidor trabado; primero fue un señor con un acta y le dijo que habían cometido fraude y tenían que pagar \$60.000 porque el medidor estaba trabado, supuestamente lo habían trabado ellos; pero el medidor tiene una llave que solamente Edersa tiene, que además son

personas mayores, su marido tiene 74 años (ella tiene 68 años).

Ella fue a Edersa con el acta que le habían hecho, la dejaron 2 hs esperando; ya estaban por cerrar y viendo que no la atendían, sumado a que es diabética y se estaba descomponiendo, le pidió al de seguridad que le entregue el acta así volvía al día siguiente; ante lo cual personal de Edersa se disculpó y le dijo que se habían olvidado de ellos.

Se contactó con Anguita por las redes sociales, todos reclamaban por las multas había de \$1.000.000 y \$400.000. Que fueron un montón de veces a reclamar a Cipolletti y al Ente.

Pedían al Ente que les sacaran la multa, pero no quería Edersa, les amenazaban con cortarles la luz. Ella sería una de las primeras que se quedaría sin luz, porque si no pagaba su boleta vencía el 31 de octubre del 2022.

En Cipolletti no llegaron a nada, había un señor grande que era del Ente y se burlaba de ellos, se reía y los “sobraba”. Recuerda que eran unas 15 personas ese día.

Por su parte en General Roca quienes iban a reclamar eran por lo menos 30/40 personas, aunque los perjudicaros eran unas 70 personas -todas mayores de edad, entonces algunos iban y en otros casos se acercaban sus hijos o nietos-.

Señaló que desde Edersa les decían “chorros”, que estaban robando la energía. Cuando fueron a su casa le dijeron que estaban cometiendo fraude y eso estaba penado. Los trataban muy mal en las oficinas, los dejaban siempre afuera mientras hacía mucho calor; entonces un día para que la gente que llegaba no los viera los metieron a un costado, a pleno sol, y allí les hablaba un representante de la empresa (un señor flaco, canoso, no recuerda el nombre).

No querían atenderlos adentro, les alejaban para que la gente que llegaba no se enterara, por eso los llevaban a un costado; el de seguridad tenía orden de no dejar entrar a nadie así que estaban afuera.

Le parece que no se solucionó el reclamo del actor. Desconoce que pasó con los demás reclamantes, cree que algunos lo solucionaron pagando. Otros están esperando la contestación del EPRE. No sabe si Edersa rebajó la multa.

Edersa decía que la multa era porque estaban los medidores trabados, que estaban robando energía. Explicó que en su caso, hacía años que estaban con ese tema que no se medía bien la luz, ellos sabían bien que estaba mal el tema y nunca dijeron nada, dejaron pasar mucho tiempo diciendo que el señor iba a medir.

Explicó que ella pagaba las boletas como les llegaba, que nunca dejó de pagar lo

que le venía.

Dijo que cuando llegaron las facturas por grandes sumas de dinero, en las misma no estaba detallado el cálculo con mayor información; a ellos les llegó un acta requiriendo que pagaran los \$60.000.-

Sobre el Sr. Anguita dijo que estaba mal, que les contaba que andaba descompuesto, ellos no tenían mucha plata y pagaban mucho. Que la mayoría de los reclamantes son jubilados entonces no tenían de dónde sacar tanta plata.

No sabe específicamente cuál era la anomalía/irregularidad que se le detectó al señor Anguita en el medidor, pero manifiesta que la mayoría de los problemas del grupo era que estaban trabado y tenían otra cosa que también nombraban en relación al medidor, pero no recuerda.

Que sólo los amenazaban con cortarles la luz, pero no lo hacían.

Sobre su caso, describió que a su domicilio fue un señor con un acta, entonces ella se dirigió a Edersa y al otro día le cayeron tres señores a ver su medidor, entonces uno de los tres señores que fueron se le acercó y le dijo que estaban cambiando el medidor porque estaba trabado y le entregaron el acta y un papel que decía que venían con testigo -supuestamente era un policía pero ella solo vio a tres personas de civil- uno solo se acercó a su casa y los otros dos quedaron en el medidor, ella en ningún momento vio en qué condición estaba el medidor.

Finalmente dijo que no sabe y no recuerda si al señor Anguita le pasó lo mismo.

También declararon empleados de la firma demandada.

El **Sr. Juan Pablo Aravena**, explicó el procedimiento del plan de seguridad pública, hurto y fraude, a través del cual se detectó una irregularidad en el medidor del señor Anguita.

Dijo que el procedimiento está avalado y aprobado por la Secretaría de Energía y el Ente Regulador. Es un trabajo en conjunto que está basado en poder solucionar cualquier problema de seguridad pública que se encuentre en algún pilar, y a su vez la detección de irregularidades, que en este caso puede ser un fraude o un hurto de energía. Ese procedimiento se está realizando en toda la provincia de Río Negro, hoy en día hay más o menos revisados un poquito más de 160.000 pilares.

Detalló algunas de las anomalías y en el caso particular la anomalía de irregularidad del medidor del señor Anguita fue que el medidor tenía la bornera fundida, el cable. Explicó que no es un medidor analógico sino digital, por lo que tiene una tapa bornera, y tiene que tener un precinto. Cuando se va a revisar el suministro, se ve que el

precinto no estaba, y al sacar la tapa bornera se ve que hubo una manipulación de los cables, que hizo que se fundiera la bornera y permitió que cuando estaba cerrado la tapa bornera no fuera visible para el lectorista - persona que no tiene por que ser idóneo sino que solamente mira a través de un memo colector, verifica el número de medidor y coloca la lectura que dice el mismo-.

Dijo que al ser analógico y no digital (contradicción con lo anteriormente dicho), por más que esté quemado o roto, solamente se ve lo que dice en forma analógica. Que esa es la anomalía que se detectó y por eso el cliente llevaba muchos periodos con un consumo cero.

Que después de la detección de la anomalía, a diferencia de las distribuidoras del país, ellos tienen un procedimiento mucho más flexible con el usuario porque creen y entienden la necesidad del servicio básico. Se hace un acta, va el contratista con un policía contratado, y explica la normativa del Ente Regulador.

Recalca que, a diferencia de otras distribuidoras, en que directamente el procedimiento es cortar, este accionar se los permite el Ente Regulador. Regularizan la medición y se deriva toda la documentación, fotos, acta, al Departamento de Pérdidas No Técnicas, donde el personal que está a cargo de realizar la facturación hace un cálculo de recupero de energía, se emite la factura correspondiente, la sucursal deriva esa factura al usuario, o sea, el usuario ya tiene el primer conocimiento que es el acta, el segundo conocimiento es la factura, luego se le envía un aviso de suspensión en caso que el usuario no se haya presentado a regularizar su situación, y después de ahí es cuando la sucursal, en caso que no haya ninguna presencia del usuario, se realiza el corte del suministro.

Con respecto al señor Anguita la anomalía detectada fue que había consumo cero, lo cual en la factura se observa porque en el lado izquierdo aparece 0 kW; entonces lo único que se le está cobrando ahí al usuario son los valores que permite cobrar a través de su régimen de suministro el Ente Regulador por el mantenimiento del alumbrado público; y que luego deriva en compensación con el Municipio por el uso del espacio aéreo; y el cargo fijo por tener el medidor porque dicho medidor es responsabilidad de Edersa, les pertenece (lo tiene el usuario y paga por tenerlo). Se incluye también el IVA -el 21%- , o no si es un residencial.

Recuerda que el señor Anguita reclamó, con posterioridad al acta, en la sucursal de Roca, lo atendió en ese momento el responsable comercial, que acudía.

Que luego él, presenció una reunión en la sucursal entre la señora Anguita; a

quién se le atendió y se le hizo una, se tomó en cuenta la situación económica de la persona pues lo demostró presentando documentación -un recibo de sueldo- y se le hizo una rebaja bastante importante en su factura, que fuera aceptada por la Sra. Anguita en ese momento.

Paralelamente se había hecho un reclamo en el Ente Regulador, que sacó una resolución en la que no ignora el procedimiento, lo avala, y solamente dice que para ellos como Ente Regulador había que refacturar la primera factura por un monto que era superior a la refacturación que habían hecho en el arreglo personal con la usuaria.

Ante ello respondieron al Ente Regulador existía un acuerdo de palabra con la usuaria, y por más que el monto era menor al que el Ente Regulador indicaba, iban a respetar ese monto. Aseveró que esto fue respondido al Epre por EDESA; y esta información se le brindó a la señora Anguita. Hubo comunicación constante con ella.

Dijo que se la Sra. Anguita no firmó nada sino que se hizo una reunión en privado en la sucursal, la atendió el responsable comercial la primera vez, la segunda vez además del responsable comercial estuvo el jefe de área en la parte institucional y el hablante, analizaron la documentación que presentó la señora y ahí mismo el testigo autorizó la refacturación correspondiente.

Dijo que se acuerda de cada caso porque la señora Anguita era la representante de varios de los usuarios y era la que se comunicaba constantemente con EDESA.

Explicó que la lectura del medidor se toma bimestralmente. No se revisa un medidor, se toma lectura. El lectorista no tiene por qué ser idóneo en la parte técnica.

En relación a la revisión del medidor explicó que EDESA ha retomado, luego de la pandemia, su plan de revisión de procedimientos de seguridad pública, lo que implica revisar pilares y detección de irregularidades. Es obligación de EDESA revisar medidores y pilares, porque el medidor es propiedad de EDESA.

Sobre el procedimiento que iban casa por casa y que las irregularidades eran del 3%, 4% en la provincia, refirió que ese servicio está tercerizado.

El testigo desconoce la antigüedad del medidor del Sr. Anguita.

Manifiesta que cuando se encuentra una irregularidad se toca timbre, o se avisa a la persona si hay alguien para que salga y presencie el procedimiento, que está controlado por un policía. No recuerda en éste caso si hubo alguien que lo presenciara, si firmaron o no. Si no había nadie, ellos están autorizados por el Ente Regulador a realizar el procedimiento, porque están acompañados por una autoridad policial.

Aclara sobre el procedimiento que una cosa es una orden de salida comercial -una

orden de servicio que es realizada por el sector comercial-, y otra cosa es encontrar una irregularidad en un medidor, que se deja asentado en un acta y queda registrado el cambio de medidor en esa acta.

Se le preguntó si hubieron denuncias penales por estos casos; él sólo llegó “hasta ese punto”, luego se traslada al sector de legales.

En relación a la reunión de Cipolletti, a la que asistieran Anguita y su hija, narra que la misma fue solicitada por la gente que estaba realizando reclamo y para ser atendidas por autoridades de mayor rango, se realizó en la sede central de Cipolletti. Dijo que estuvo presente pero no se acuerda lo que pidieron los usuarios en esa oportunidad, que trataban de darle una solución factible a los reclamantes, de poder juntarse uno por uno, porque es caso por caso. Cada caso tiene una irregularidad distinta. No se puede hablar con todo el mundo de casos distintos, hay que hacerlo persona por persona (uno tenía una bornera fundida, otro las tres fases puenteadas, otro una cometida pinchada).

Se le preguntó sobre si se les explicaba a los usuarios los montos de facturas elevados, dijo que está explicado el acta y que luego el cliente tiene que acercarse a la sucursal y se le puede dar la explicación correspondiente de cuál es el cálculo que se realiza; pero en la factura no hay detalle, entonces está el detalle del acta realizada y los Kw recuperados.

Que el cliente, para impugnarlo, puede entregar un reclamo formal, que se puede hacer a través de la distribuidora o a través del Ente Regulador.

Sobre éstos casos dijo que el Ente Regulador tiene su criterio y con éste no anula el procedimiento, sino conforme a su criterio técnico les indica por qué anular y refacturar para recuperar.

Explicó que el Ente Regulador hace un expediente y pide toda la información técnica, forma del cálculo de recupero, procedimiento, fotos, acta, datos del policía, la autoridad; todo, y luego hace su análisis y da su resolución. El expediente es caso por caso.

El Sr. **Sebastián Pedro Busader**, encargado del área de comunicación de EDESA.

Si bien se detectó cuando declaró que se encontraba en la misma sala que el testigo anterior, ello se advirtió por la suscripta, situación que luego fue consentida por el letrado del actor.

Su intervención en el caso fue a partir de una serie de notas periodísticas que se

difundieron en un medio regional y después comenzaron a salir en medios locales.

Que se comunicó con la Sra. Roxana Anguita, quien además en ese momento figuraba como una de las representantes del grupo de vecinos que estaban levantando la voz en virtud de que les habían llegado, según ellos, facturas abultadas. Habló con ellos en carácter de comunicador de la empresa y encargado de relaciones institucionales; y en particular porque dentro del área existe un programa que se llama “Edersa en los Barrios”, donde trabajan justamente con estas problemáticas.

Se comunicaron para atender el reclamo y conocer de primera mano cómo venía el tema y para tratar de ver si podían encauzar la situación. Eso fue a principios de noviembre del año 2022.

La primera vez se reunieron en la sede central de Edersa (en noviembre), y los representantes de los vecinos estuvieron de acuerdo en acudir a sede central porque se les expresó que en la sucursal de General Roca no había posibilidades de ningún tipo de determinación definitiva en relación a la problemática, y “acá” él los iba a poder atender junto con el gerente del área, el gerente comercial. Y así fue.

Que después se volvieron a reunir en la sucursal de General Roca, y entre noviembre de 2022 y abril de 2023, tuvieron una innumerable cantidad de interacción con quien era representante del grupo de vecinos, no menos de 300 mensajes le ha contestado.

Explicó que en general se acordó primero rever toda la situación, verificar cada uno de los casos, y una vez cumplimentado todo ese procedimiento, vinieron a General Roca y atendieron a todos los usuarios, uno por uno, caso por caso, y fueron solucionando uno por uno.

En Cipolletti se atendieron un grupo de 10/12 personas y en la sucursal de General Roca eran muchos más, los fue atendiendo entre el jefe de la sucursal con el jefe del área comercial. Refirió que algunos casos llegaron al EPRE.

Contó que el reclamo fundamental de Anguita primero fueron las facturas abultadas que no entendían, y después el por qué de las multas. Explica que él fue muy explícito, después de interiorizarse de la situación y charlar con el área correspondiente; aseverando que fue muy explícito caso por caso y lo tiene en el chat.

Sobre los montos de las facturas explicó que no está indicado que tiene que estar eso especificado en la factura. La persona tiene dos formas de reclamar: por un lado, yendo a la distribuidora, donde así lo hicieron y se les contestó fehacientemente a cada una de las partes, con especificaciones al respecto. Por otro lado pueden reclamar ante

el EPRE. Desconoce que pasó en esos casos.

Sobre la publicación en los medios locales, regionales, dice que no puede responsabilizarse por ello.

Que viajó una vez a Roca, eso se acordó una vez, viajó una vez. El arreglo con los vecinos a partir de ahí era que iban a ir yendo a la sucursal para que el jefe de la misma fuera solucionando caso por caso.

En esa reunión que tuvieron con los vecinos les aclaró que a partir de ahí los que no hubiesen ido (porque no fueron todos ese día), podían seguir yendo y que los iba a atender específica y especialmente; no los iba a atender ningún comercial sino que los iba a atender el jefe de la sucursal para revisar los casos.

Explicó sobre la atención brindada en la sucursal, que los hizo ingresar por el garaje, porque la sucursal estaba llena de gente; es un lugar donde los espacios no sobran, son reducidos, había mucha gente, este grupo de vecinos era 15-20, pero él particularmente los hizo entrar por ese lugar. Recuerda que hacía calor y que se le ofrecía un refrigerio.

Dijo que se verificaba caso por caso, se explicaba cómo iba a ser el procedimiento, se le indicaba lo que se le había cobrado y se le indicaba cómo era el recupero.

Desconoce si en las reuniones que se llevaron a cabo en la sucursal de acá de General Roca, con la parte comercial, por cada usuario si se le daba algo por escrito porque era privado, no podían estar ahí.

Luego dijo que los reclamantes cortaron la calle, que gente se encadenó, una usuaria.

Sobre los reclamos de ese barrio dijo que no hubo ninguna suspensión de suministro porque entendieron que era una situación que había que tratarla particularmente y caso por caso, entonces no hubo suspensión de suministro.

Por último, el **Sr. Juan José Zárraga**, con anterioridad empleado de Edersa.

Explicó que en el marco del plan de seguridad pública, hurto y fraude se detectó esta anomalía o irregularidad en el domicilio del señor Anguita.

Solo recordó que fue en octubre del 2022 Pero puntualmente el caso no recuerda.

Preguntado sobre que significa que se detecte un consumo en cero significa que el usuario está usando la energía que viene de la red -en el caso de Edersa- pero el medidor no lo está registrando, por lo cual cuando le llega la factura lo hace sin los costos de cargo variable, que sería el consumo. Sólo llega el cargo fijo, es un cargo de palabras lo

dijo y demás impuestos municipales, provinciales, IVA a un bravo público, si corresponde. Explicó que en caso consumo cero se trata de que no registra consumo, la factura va a venir con ese detalle y con el consumo cero, con lo cual no se le cobraba el cargo variable porque es cero.

Afirma que el señor o su hija la señora Anguita hicieron reclamos en la sucursal y que fueron atendidos en más de una oportunidad.

Sobre la factura por recupero de energía, en ese caso se le explica que se facturó un proporcional de acuerdo a un estimado de energía calculado, que en su momento fue suministrado y no cobrado.

Recuerda que en este caso, la señora recurrió al Ente Regulador provincial y que hubo una resolución.

Explicó que el medidor es de propiedad de la distribuidora. Que cuando hay anomalías, la distribuidora entiende que necesita hacer un cambio de medidor, lo hace. Se le preguntó si en este cambio de medidor el usuario puede pedir una pericia para ver si funciona bien, a lo que respondió que sí, pero que desconoce si en este caso se hizo.

Dijo que fue él quien respondió los reclamos ante el EPRE, que fueron varios en 2022.

Dice que seguramente atendió a la Sra. Anguita pero no recuerda bien. Dijo que la situación tuvo repercusión mediática, que la gente reclamó afuera de Edersa; pero que no tiene presente cuántos fueron.

Detalló que en las facturas de recupero, el formato era una factura habitual, que es posible que haya llegado algún renglón donde diga recupero de consumo, no suministrado o algo similar. Entiende que se rebajaron esas multas. Para el caso de esta señora, la resolución fijó anular la factura hecha en su momento y el Epre ordenó facturarle un monto que ellos estimaron.

Entiende que por el procedimiento en sí el EPRE fijó una multa, pero no sabe los motivos.

En el expediente administrativo ante el EPRE N° 32618/22 "RECLAMO SR. ANGUITA FRITZ LUIS ALBERTO S/ MALA ATENCIÓN COMERCIAL (PRESUNTO FRAUDE ELECTRICO) C/EdERSA", se dictó la Res. 94/23.

En lo que aquí interesa, el ente consideró: *"...No obstante, no se considera fraude eléctrico pero sí anomalía cuando no se permita entrada a los equipos de medida y control autorizados por la empresa distribuidora, haya problemas en los equipos de*

medida por errores de conexión que no afecten a la capacidad de lectura o haya errores de medida por problemas en la configuración, instalación o programación de los equipos de control contadores".

El EPRE tuvo presente que EdERSA no acreditó el presunto fraude y ponderó que omitió responder al pedido de información y documentación requerido.

También consideró que la irregularidad descripta en el acta de fs. 05 era palmariamente visible, por lo que debió observar con anterioridad y comunicárselo al usuario damnificado, intimando a su regularización. Situación que no ocurrió en el caso.

Finalmente hizo lugar al reclamo formulado por el Sr. Anguita Fritz, ordenó la anulación de la factura de \$216.526,86 (fs. 06) y que se emita nueva facturación.

De toda la prueba reseñada, y por aplicación del art. 53 LDC, la duda sobre la existencia y la causa de la irregularidad debe resolverse en contra de quien tenía la carga probatoria y se encontraba en mejores condiciones de probar, es decir de EDERSA.

Como surge del expediente administrativo, la demandada ya fue sancionada por no realizar el procedimiento conforme al reglamento.

Por otro lado, la mención "bornera quemada (trabado)", sobre un medidor del que el usuario fue desapoderado sin posibilidad de control, ni descargo, resulta insuficiente para tener por configurada la apropiación ilegítima que EDERSA invocó como título del recupero.

Como mencione, surge del acta que el medidor retirado era del año 2008, por lo que es factible que su deterioro haya sido por uso y antigüedad.

A todo ello se suma que en el caso se violaron los derechos que asistían al consumidor/usuario.

En primer lugar, se ha violado el deber de información (art. 42 CN; art. 4 LDC), en tanto ha quedado acreditado que EDERSA no informó al usuario en forma concreta, clara, detallada de las razones del recambio del medidor, el método de cálculo del recupero ni la composición de la deuda en la factura.

Los propios empleados Sres. Aravena y Busader reconocieron que en la factura no se detallaba el cálculo y que el usuario "debe acercarse a la sucursal" para obtener explicaciones.

En el caso, se trataba de un adulto mayor, por lo que es inadmisibles pretender trasladar al consumidor la carga de reconstruir el porqué de un consumo que se le facturaba.

Por otro lado, en relación al trato digno que como deber regula el art. 8 bis de la

LDC, la doctrina tiene dicho que *"apunta a varios aspectos... El trato (entendido como comunicación, relación o proceder de obra o palabra con el individuo, que apunta a la gestión de la concreción del contrato de consumo) debe ser digno, lo que indica que el consumidor o usuario merece que se le dispense por parte del oferente el debido decoro y cortesía a través de su comportamiento, consistente éste en conductas o actos que demuestren respeto, consideración y deferencia por la persona con quien se está tratando (el cliente potencial o el consumidor efectivo, por caso, con quien ya se celebró un contrato)"* (SUAREZ, Enrique L., Comentario a fallo "El derecho a un trato digno y el debido resarcimiento del daño moral. Cuando un acertado y feliz pronunciamiento muestra nuevos caminos para la salvaguarda de los consumidores, SJA 16/8/2006; JA, 2006-III-323).

En el caso, a testiga Sra. Lezama describió el procedimiento similar que ella vivió, dijo que desde Edersa les decían "chorros", que estaban robando la energía.

En cuanto al procedimiento describió similares irregularidades; iba personal Edersa le comunicaban que estaban cambiando el medidor porque estaba trabado y le entregaron el acta y un papel que decía que venían con testigo -supuestamente era un policía pero ella solo vio a tres personas de civil- uno solo se acercó a su casa y los otros dos quedaron en el medidor, ella en ningún momento vio en qué condición estaba el medidor.

Las testimoniales de las Sras. Colombil, Sandoval y Lezama dieron cuenta que la atención recibida por el actor y su hija fue contraria a un estándar de trato digno que merecían como usuarios (atendidos en la vereda, fuera de la sucursal, a pleno sol y en horario de calor, muchos de ellos adultos mayores; imputaciones de "robo" o de ser "chorros"; amenazas de corte del suministro como medio de presión para el pago o la refinanciación; y re cálculos sin explicación).

En conclusión, tengo por acreditado el incumplimiento, por parte de EDERSA, del Reglamento de Suministro, de la Ley 24.240 (deberes de información y de trato digno) y del estándar de profesionalidad agravado que le es exigible (art. 1725 CCyC), a la luz del principio protectorio aplicable, por lo que en función de la responsabilidad objetiva que emerge de los art. 4,5,8 bis 25 de la LDC, corresponde condenarla a responder por los daños y perjuicios que a continuación se detallan.

6) Daños y perjuicios: La responsabilidad por daños a consumidores/usuarios, tiene basamento constitucional en el art 42 CN,

reconociéndose el derecho humano fundamental, en la relación de consumo, a ser protegido en su salud, seguridad e intereses económicos, por lo que la afectación de los derechos del actor deben analizarse a la luz de la normativa constitucional, teniendo como norte asegurar la tutela judicial efectiva y la reparación integral o plena del daño padecido.

6.1) Daño patrimonial:

6.1.1.- Daño emergente: Reclama por tal rubro la suma de \$8.117,11.

El perito Villa informó que en relación a la multa del actor el porcentaje de descuento fue del 96,25% (conf.anexo III).

La Cra. Castro, sobre el caso del Sr. Anguita concluyó que el Epre impone multa. Ordena bonificación de la misma. Epre anula factura SI 216526,86.- y el importe refacturado es de \$8117,11.

La perita informó que de la factura de \$216.526,86.- No consta en la documental acompañada pago alguno. Si consta Nota de crédito B-0041-04418935 de fecha 10/11/22, referida al bimestre 05/2022 emitida a favor del actor, por el mismo importe.

En el anexo II concluyó que de la liquidación B-0044-02229741, con vencimiento el 08/05/23, surge la bonificación Resolución EPRE N° 094/23 por \$ 6709.30.

Finalmente, en el anexo III la perita afirmó que el Sr. Luis Alberto Anguita abonó la Liquidación Serv.Púb. B-0041-04418938 de \$8.117,11, mediante recibo N° 4928805 el actor abonó dicha liquidación. Ello coincide con la documental aportada por el actor, pago que se efectivizó el 28/11/2022 (pág. 7 de documental).

Conforme lo dicho al abordar la responsabilidad, EDESA no probó el título del recupero. A su vez, tengo presente que el pago realizado por el Sr. Anguita fue en un contexto coactivo, ante la amenaza del corte del servicio esencial y respecto a un hipervulnerable, sin que mediara un acuerdo transaccional válido (véase que si bien los testigos afirman que se trató de dar solución en la sucursal, el propio Sr. Aravena reconoció que el actor "no firmó nada").

Si bien la Res. del EPRE validó como definitivo el recupero sobre 645 KWh en concepto de recupero de consumos para el bimestre 05/2022, el mismo se efectivizó en la factura con vencimiento el 08/05/2023 y por un importe menor de \$6.709,30.-

Como ya dije la carga probatoria pesaba sobre la demandada, por lo que

ponderando que el actor abonó en Noviembre de 2022 la factura con base en el acta, la duda se establece sobre el consumidor por lo que el pago realizado carece de causa.

En función de ello, el rubro prospera por **\$8.117,11.-** a la que se le adicionarán intereses desde la fecha del pago 28/11/2022 y hasta su efectivo pago a las tasas que surgen de los precedentes obligatorios del STJ.

6.1.2) Aplicación de multa del 50% (\$108.263,43): El actor funda su reclamo en el art. 3 inc. e) del RSEE, que contempla una indemnización tarifada a favor del usuario cuando se le haya facturado sumas o conceptos indebidos o le haya reclamado el pago de facturas ya abonadas. Dispone la norma que "LA DISTRIBUIDORA deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más los intereses y punitivos que cobra por mora en el pago de las facturas, más una indemnización equivalente al 50% del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución e indemnización se harán efectivas en las facturas inmediatas siguientes".

En función de ello, corresponde hacer lugar al rubro por la suma de **\$108.263,43.-**, en la forma dispuesta por el Anexo del Régimen de suministro de energía para los servicios prestados por EDERSA.

6.2.- Daño Extrapatrimonial: Solicita por tal concepto la suma de \$1.000.000.- o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse en autos, con más intereses.

En los alegatos actualizó la suma a \$3.500.000.-

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar - por analogía- el art. 1741 del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: "...específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico" (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: "...En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094,

1095, 1096 y ss, CCyC" (STJ- Se. 45/21 Daga).

Cierta parte de la doctrina considera que ante el incumplimiento empresarial en las relaciones de consumo, el daño moral surge por sí mismo, siendo innecesaria su prueba específica; mereciendo una apreciación autónoma, que no tiene por qué guardar proporción con el resarcimiento del daño con repercusión económica ocasionado (conf. LOVECE, Graciela I., Responsabilidad empresarial por productos elaborados y responsabilidad social del abogado, LA LEY 10/06/2013, 7 - LA LEY 2013-C, 50, TR LALEY AR/DOC/2015/2013).

En este caso se ha acreditado el estado de angustia del actor, que fue afectado por la situación. Colombil refiere que estaba angustiado por encontrarse, a su edad, ante una boleta imposible de pagar; Sandoval, que "siempre andaba angustiado, porque él por ser persona mayor no tenía que andar pasando estas cosas"; y Lezama, que "estaba mal" y "andaba descompuesto".

También refirieron a su condición de adulto mayor y la dependencia del acompañamiento de su hija, con el plus de aflicción que la situación importó para él.

Por otro lado las testigas refirieron que Edersa atribuía a los usuarios "robar la luz" y los calificaba de "chorros", imputándoles "fraude" penado, sin acusación formal ni posibilidad de descargo. La estigmatización pública de una persona mayor honesta agrava el daño extrapatrimonial.

Ello implicó nada más, ni nada menos que la concreción de la violación al trato digno del usuario. En tal sentido, la doctrina interpreta que "por vergonzante cabe entender todo aquello que puede resultar deshonroso o humillante; lo vejatorio alude a conductas del proveedor representativas de maltratos, persecuciones, perjuicios o padecimientos para el consumidor; en tanto que lo intimidatorio refiere comportamientos que le infundan temor" (cf. FRUSTAGLI, Sandra A. y HERNÁNDEZ, Carlos. A., "Primeras consideraciones sobre los alcances de la reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, con especial referencia a la materia contractual", JA, 2008-II- p. 1219).

Así, de todo ello surge que la conducta de la demandada provocó al actor un padecimiento espiritual cierto y de entidad: la angustia sostenida, su exteriorización física, el temor a la pérdida de un servicio esencial, la humillación derivada de la imputación de robo y del trato dispensado, y la prolongación del conflicto en el tiempo, todo ello agravado por su condición de adulto mayor jubilado, con 26 recursos limitados, a quien el ordenamiento dispensa una tutela reforzada.

Al momento de cuantificar el rubro -ponderando la dificultad de dicha tarea ante la falta de estándares objetivos o fórmulas matemáticas- considero que lo más razonable es encontrar un sucedáneo al estado negativo del sujeto que prevalezca y se vuelva estable en situación de dominación respecto de la estructura en que interactúa; hallar causas externas que produzcan placeres y alegrías que logren compensar los padecimientos sufridos: remedios para la tristeza y el dolor (GHERSI, Carlos Alberto, Daño moral y psicológico, 2ª edición, Buenos Aires, Astrea, 2002, p. 179/181).

Tal como señala la Cámara de Apelaciones, es prudente tomar como parámetro para cuantificar el rubro indemnizaciones otorgadas en precedentes similares:

- "[VETTULO LAUTARO EDUARDO C/ EMPRESA DE ENERGIA RIO NEGRO S.A. \(EDERSA\) S/ SUMARISIMO \(DAÑOS Y PERJUICIOS \)](#)" (RO-01154-C-2023), en sentencia del 21/08/2024 se reconoció la suma de \$1.000.000.- monto confirmado por la Cámara el 11/02/2025

De modo tal que conforme lo habilita el art. 165 del CPCC, considero razonable compensar el daño moral causado en **\$3.500.000.-** suma determinada al momento del dictado de la presente -art- 772- por lo que tratándose de una obligación de valor conllevará intereses al 8% anual desde 04/10/2022 -fecha de acta- y hasta la fecha de la presente sentencia, y partir de ésta -en caso de incurrir en mora- la suma resultante, llevará intereses hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en "FLEITAS", "MACHIN"; o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

6.3.- Daño Punitivo: Solicita por tal concepto \$2.500.000.- y al momento de alegar peticiona la suma de \$5.000.000.-

Dicho rubro ha sido impugnado por la demandada.

Tal daño se encuentra contemplado en el art. 52 bis de la Ley 24.240 y mod. para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: “el Juez podrá condenar por daños punitivos”, es decir no es imperativo; se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo. Para ello deben considerarse los art. 1,2 y 3 del CCyC, que mandan a resolver las lagunas o casos difíciles por las palabras y finalidades de las normas.

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños

conforme los niveles de precaución deseables socialmente. Mientras que la accesorio, es la sancionatoria.

Corresponde en lo siguiente determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ -art.42 Ley 5190-.

El máximo Tribunal, en tres precedentes judiciales ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro. Así partir del precedente "COFRE"- Se.-9/21- se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Más recientemente en "CAMPOS, FACUNDO" 30/05/24 se hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia.

Por último, en el caso "FABI, MARIA BELEN", del 25/06/2024, se reiteró el carácter excepcional de la figura. Allí se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes Gallego -Se.44/22- y Cabulcoy - Se.54/22, ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

Expuestos los criterios que deben servir de guía a los fines de determinar la procedencia del rubro, en este caso la conducta reprochada a la demandada encuadra en una conducta disvaliosa y grave indiferencia hacia el usuario/consumidor, debido a que ha actuado con indiferencia hacia los intereses ajenos, lo cual quedó plasmado no sólo en la imputación de apropiación sin sustento probatorio; la omisión del procedimiento reglado y del deber de información; el trato indigno acreditado; la determinación arbitraria y variable del recupero; y —según surge de la pericia contable— la dimensión sistémica de la práctica, que llevó a varios reclamos individuales y a la interposición de una demanda en defensa de derechos individuales homogéneos.

La pericia del Cr. Villa detalló un total de 198 actas labradas entre agosto y

diciembre de 2022, un total facturado de \$38.165.306,60 y un total efectivamente percibido (neto de notas de crédito) de \$17.616.942,38.

Así, la diferencia -más de la mitad de lo facturado fue luego "rebajado", confirma que la facturación originaria carecía de sustento fáctico y que el proceder de la distribuidora no fue un episodio aislado, sino una metodología replicada que le implicaba obtener un rédito económico a costa de usuarios mayoritariamente vulnerables.

Por otro lado, no se puede dejar de advertir que nuevamente la empresa Edersa, monopólica, con una posición absolutamente dominante en el mercado no ha brindado información adecuada al usuario.

Como dije, no estamos en presencia de un caso aislado; si no que frente a una estrategia o política de la empresa, por la que se ha actuado con grave y absoluta indiferencia hacia los usuarios, en procura de eludir responsabilidades acrecentando así utilidades.

Todo ello configura una conducta disvaliosa y desaprensiva y en detrimento del consumidor, lo que me lleva a concluir que la conducta de la demandada encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio - conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en los precedentes citados.

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, demás particularidades de la causa y el precedente reciente del STJ.

Vengo sosteniendo la aplicación del texto actual de la LDC a hechos anteriores a diciembre 2022, lo tiene fundamento constitucional y legal en el último párrafo del art. 7 del CCyC, en cuanto las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata. Dicha norma tiene raigambre constitucional y está estructurada sobre la base de una razonable aplicación del principio protectorio del Derecho del Consumo (conf. Kelmelmajer de Carlucci, Aida, La aplicación del CCyC a las relaciones y situaciones jurídicas existentes, Ed. Rubinzal-Culzoni, p. 60).

No obstante los fundamentos constitucionales y convencionales que respaldan mi postura, razones de economía procesal me llevan a aplicar el criterio que viene sosteniendo la Cámara local a partir de la causa "SILVA RIOSECO" y a la doctrina legal obligatoria establecida en los autos "MAJNACH, MARIANA ROSARIO

C/EDERSA S/SUMARISIMO S/CASACION" (Expte. N° RO-01043-C-2022), sentencia del 12/02/2025.

En esos términos, corresponde hacer lugar a la multa civil en la cuantía peticionada (art. 52 bis de la LDC), determinando el daño punitivo la suma de **\$5.000.000.-**

Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse, para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme -conf. Se. 17/20 GUIRETTI- y según las tasas fijadas por el STJ en el precedente "Machin".

6.4) Obligaciones de hacer: Atento lo solicitado y lo dispuesto por el art. 47 en cuanto a la función disuasiva y a la trascendencia colectiva de la conducta de la demandada, corresponde condenar a EDERSA a publicar la parte resolutive de la sentencia, con reseña de los hechos, la infracción cometida y la condena en el Diario Río Negro, los días domingos de cada mes - durante un mes-. Dicha publicación deberá realizarse en el plazo de 10 días de quedar firme la condena, bajo apercibimiento de imponer astreintes.

7) Costas y honorarios: En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida (art. 62 del CPCyC y 53 LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, por lo que por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes regulando en porcentaje de lo que resulte del monto base.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069.

En relación a la inconstitucionalidad del art. 7 de la Ley 2212, considerando que dicha sanción es la última ratio del ordenamiento y en base a lo ya resuelto por la Cámara en "VETTULO", considero que corresponde rechazar la petición.

Asimismo, para regular tendré en consideración el art. 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en Se. 26/16 "MAZZUCHELLI" y

"PEROUENE (Se 18/17).

Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 (mod. 26.631), CCyC y CPCyC;

IV.- Resuelvo: 1) Hacer lugar a la demanda interpuesta por el **Sr. Luis Alberto Anguita Fritz contra EMPRESA DE ENERGÍA RÍO NEGRO S.A (EDERSA)** y en consecuencia condenar a la demandada a que abone al actor, dentro de los 10 días de notificada la presente, la suma de **\$8.616.380,54.-** en concepto de daño material, extrapatrimonial y sanción punitiva, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

2) Ordenar la publicación a costa de la demandada de esta condena, una vez firme la misma, la que deberá publicarse con síntesis de los hechos que la originaron, la que será formalizada en un diario de circulación en la región -diario Río Negro-, los días domingos de cada mes -durante un mes- y conteniendo la condena, síntesis de los hechos, infracciones cometidas (art. 47 de la Ley 24.240 y mod. por Ley N° 27.701).

3) Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencida (art. 62 del CPCyC).Ley 2212.

4) Se hace saber que la regulación que a continuación se efectúa será del monto base que resulte, una vez que la presente adquiera firmeza y sujeto a la liquidación que se practique.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069.

Regulo los honorarios profesionales del Dr. **Lautaro Eduardo Vettulo** en la suma equivalente a **11% del MB.**

A la Dra. **Ana Medina y Alberto Llambi** en el **7%, en conjunto, más el 40% por apoderamiento al profesional actuante en tal carácter. A la Dra. Lucia Sepúlveda audiencia en la suma equivalente a 1 JUS.**

Regulo a los peritos/as actuantes **Ing. Alberto Julio Delord, Ruth Jacqueline Castr, Ignacio Javier Villa** en el **4%** del MB para cada profesional (Art. 18° y 19° Ley 5069). A dicha suma deberá descontarse los honorarios provisorios en caso de haberlos percibido.

En su caso, a dicha regulación deberá deducirse las percibidas en concepto de honorarios provisorios.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley N° 2212 y 19° de la Ley N° 5069.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 3, 40 de la ley 2212).

Notifíquese y regístrese.

Agustina Naffa

Jueza