**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 62154/2024, caratulado: “CUELLAR MARCOS s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A -FACTURACIÓN PERÍODOS 12/2023 Y 01-02/2024”, el Acta de Directorio Nº 50/2024.

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°697544 efectuado en fecha 28/02/2024, ante EDESA S.A., por el Sr. Marcos Cuellar, en adelante usuario o reclamante, con domicilio 25 De Mayo Nro. Tapa Medidor 740 B°Centro, Joaquín V. González, correspondiente al NIS 5088571 quien reclama elevado consumo facturado en los períodos 12/2023, 01-02/2024.

Que a fs. 04/07 EDESA S.A. mediante nota DSC 3434/2024 de fecha 10/04/2024 con acuse de recepción en fecha 22/04/2024 conforme surge de fs. 08, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario informa que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos 12/2023, 01-02/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 14/03/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble.

Que continúa expresando la Prestadora que, por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 12/2023, 01-02/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado a saber:

a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado; b) el mal funcionamiento de los mismos y/o c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Distribuidora, informando al reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que a fs. 09 en fecha 30/04/2024 presenta disconformidad el usuario respecto a la respuesta brindada por la Empresa, reitera reclamo por exceso de consumo y facturación. Solicita cambio de medidor.

Que mediante nota obrante a fs.10/19 DSCE 567/2024 de fecha 08/05/2024, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por el usuario por los consumos de los períodos 12/2023, 01-02/2024, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado al reclamante en nota DSC 3434/2024.

Que a fs. 20 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual procede a enviar nota a EDESA S.A., solicitándole que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del equipo de medición, y como requirió el usuario en su disconformidad un cambio de medidor, que proceda a contrastar el medidor, Marca AMPY N° 505034990, en laboratorio bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor. Lo solicitado deberá realizarse en el término de 10 (diez) días contados a partir de la recepción de la presente notificación, y posteriormente deberá remitirnos el resultado de manera de permitirnos continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 23/25 mediante nota DSCE 807/2024 de fecha 25/06/2024, EDESA S.A remite copia de Acta de Comprobación N°277240 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo medidor N°505034990 marca AMPY, realizado el día 10/06/2024.

Que a fs. 26 en fecha 27/06/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresa que el ensayo, vino a demostrar, que el medidor funcionaba correctamente como funda acta (fs. 25) presentando errores comprendidos dentro de la tolerancia establecida por la Norma. Cabe resaltar que dicho ensayo se realizó en presencia de personal de la Gcia. Eléctrica del Ente Regulador de Servicios Públicos.

Que agrega la citada Gerencia que, el medidor N° 505034990 marca AMPY, instalado en el suministro identificado con el NIS: 5088571 y que, por medio del ensayo precedentemente mencionado, se concluye que funciona correctamente. Siendo, por lo tanto, validas facturaciones emitidas en base al registro del mismo.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP que, siendo ello así, el incremento registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procede a distinguir dos cuestiones, por un lado, si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos, y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., establece en el **art. 3° Derechos del**

**Titular,** inc. b) Funcionamiento del medidor: "*El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición. LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ". […] En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio."*

Que seguidamente, en el **artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa**" establece que: "*LA DISTRIBUIDORA sólo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes. En los casos en que el régimen Tarifario no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."*

Que ahora bien, considerando que, en fecha 27/05/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°277240 el levantamiento del medidor N°506034990 marca AMPY el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo que no se encontraron anormalidades. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica, corroboró que el medidor funciona correctamente, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs.25.

Que en este mismo sentido, la citada Gerencia expresó que, el consumo facturado en los períodos reclamados, podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el

domicilio. Por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Marcos Cuellar.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 3434/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°697544 fue interpuesto en fecha 28/02/2024 y respondido en fecha 22/04/2024, esto es cincuenta y cuatro (54) días corridos después de presentado el mismo superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.".*

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario Sr. Marcos Cuellar, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 3434/2024, le informa al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos 12/2023, 1-2/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 14/03/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP Nº 1200/23) en su art. 6º -** Reclamos por Facturación, establece: “Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las Prestadoras según el caso y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información:

a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado. -

b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (in situ), la que deberá realizarse mediante ***un procedimiento de suficiente rigor técnico.***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados “in situ” (efectuados con medidores patrón certificados), o en el Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico.

d) Registros de consumo de los últimos 24 meses, teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP.

e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía. “

Que finalmente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle al usuario una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello que, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **ar tículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos,** el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1. que: *“Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que*

*dicte, de conformidad a lo establecido en el artículo 9.5. del Reglamento"*; y, en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **626 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5088571** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la mala gestión comercial de parte de EDESA S.A.

Que a más de ello, conforme se manifestó ut supra, la respuesta de nota DSC 3434/2024 notificada al usuario es extemporánea, superando así el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23, en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que, también corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **626 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5088571** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello:

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE**

**LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Marcos Cuellar, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62154/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2º: APLICAR** a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de es **626 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5088571** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada a la reclamante (incumplimiento del art. 6 de la Res. ENRESP Nº 1200/23) en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3º: APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de es **626 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5088571** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, (incumplimiento del art. 7 de la Res. ENRESP Nº1200/23) en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

**ARTÍCULO 4º: ORDENAR** a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 27/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 27/11/2024