RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-61752/2024, caratulado: “AVENDAÑO AMELIA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - PERIODO 11/2023”; el Acta de Directorio Nº 54/2024, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº Nº681376 efectuados en fecha 30/11/2023, via web ante EDESA S.A., por la Sra. Amelia Avendaño, en adelante usuaria y/o reclamante, con domicilio electrónico en crabavalentina25@gmail.com quien manifiesta no estar de acuerdo con el monto a abonar de $51.837,69 del periodo 11/23 (01/02).

Que a fs. 03/06, mediante nota DSC Nº2303/2024, de fecha 05/03/2024, EDESA S.A., en respuesta al reclamo N°681376, impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (11/2023) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Indica que de dicha comparación surge que el periodo cuestionado registrado ascendió a 1152 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 1525 kwh., lo que determina comparativamente que el mes reclamo el incremento de consumo se ubicó en el orden del -24% (75% = ó <).

Que la Distribuidora le informa al usuario que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que por esa razón de orden legal, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo

presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 11/2023.

Que párrafo aparte, EDESA S.A seguidamente le 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 en fecha 25/03/2024 (fs. 07) la usuaria se disconformidad ante la respuesta dada por la distribuidora, reiterando los hechos vertidos en su reclamo inicial.

Que mediante nota DSCE Nº415/2024, de fecha 08/04/2024 obrante a fs. 08/14, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria N°2303/2024, ratificando la facturación del periodo 11/2023.

Que a fs. 16, toma nuevamente intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que procedió a analizar la documentación obrante en el Expte. Realizando los cálculos sobre el promedio de consumo (11/2022-10/2023) siendo el mismo 1525.25 kwh, versus el valor de consumido por el usuario en el periodo reclamado 1152 kwh, concluyendo de igual manera, que los consumos reclamados están dentro de los valores admitidos, es decir, menor al 75%, infiriendo que el medidor presenta un funcionamiento normal, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en

el período recurrido es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que primeramente, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., 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 el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. ENRESP Nº 818/05) en su art. 6º - Reclamos por Facturación, establece: "*Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las Prestadoras deberán acompañar al ENRESP, según el caso y conjuntamente con el expediente, 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, la que deberá realizarse ***mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico.-***

c) Contrastes de medidor "in situ" o en Laboratorio, si los hubiere.-

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.-

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

Que, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de

Energía Eléctrica, que da cuenta del correcto funcionamiento del medidor, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Amelia Avendaño.

Que la segunda cuestión analizada, respecto a si la Distribuidora actuó diligentemente respecto al tratamiento del reclamo, surgiendo de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 96 (noventa y seis) días desde la interposición del reclamo (30/11/2023), ello en contraposición a lo regulado en el art. 7º segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ENRESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el artículo 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 por no brindar información pertinente, adecuada y veraz, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **1.309,66** kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1019061** al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que dicho esto y conforme las constancias de autos, el informe de la Gerencia Eléctrica, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución **RECHAZANDO** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Avendaño Amelia, y aplicar una sanción a EDESA S.A., por haber

brindado una repuesta a la usuaria fuera de los plazos legales.

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 la usuaria, Sra. Avendaño Amelia, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61752/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la extemporaneidad en la respuesta brindada, consistente en una multa de **1.309,66 kWh**, equivalente a un (1) meses de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 1019061 al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: 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 dichos cumplimientos; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 12/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 12/12/2024