RESO 267 - DP N° 21 - 2025	03/01/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-63263/2024, caratulado: “RALLIN HUGO FÉLIX s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A –FACTURACIÓN PERÍODOS 02-03-04/2024”, el Acta de Directorio Nº 57/2024, y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°709457 efectuado en fecha 15/04/2024, ante EDESA S.A., por el Sr. Hugo Félix Rallin, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Rivadavia N° 547, B° Centro, Tartagal, domicilio electrónico hugorallin32@gmail.com correspondiente al NIS 2024181 quien reclama elevado consumo de las facturas de los períodos 02-03/2024. Asimismo, en fecha 06/05/2024, realiza reclamo N° 712245 por el período 04/2024, ello conforme surge de fs.01/04.

Que a fs. 05/08 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC 6507/2024 de fecha 01/07/2024 con acuse de recepción en fecha 10/07/2024 al domicilio conforme surge de fs. 09, 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 02-03/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 10/06/2024, 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 02-03/2024.

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 seguidamente, la Concesionaria remite nota DSC 6850/2024 al usuario con acuse de recepción en fecha 11/07/2024 al domicilio conforme surge de fs. 14, respecto al reclamo por el período 04/2024 informa que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 04/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 10/06/2024, 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 expresa la Distribuidora 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 del período 04/2024. Finaliza la misiva 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. 15 en fecha 12/08/2024 el usuario presenta a través del correo electrónico hugorallin32@gmail.com su disconformidad respecto a la respuesta brindada por la Empresa. A más de ello, constituye domicilio en calle Gral. Güemes N°582, PB, Ciudad de Tartagal. Expresa que, el medidor se encuentra instalado en un departamento monoambiente de la citada localidad, alquilado a un estudiante que no se encuentra en todo el día, y, si se analizan los consumos desde febrero del 2023 no se observan variaciones de la magnitud observada en los meses reclamados. Finaliza solicitando el contraste del medidor.

Que mediante nota DSCE 1099/2024 obrante a fs.16/23 de fecha 19/08/2024, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por el usuario por los consumos de los períodos 02-03-04/2024, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado al reclamante en notas DSC 6507/2024 y DSC 6850/2024. Rechaza los reclamos y ratifica las facturaciones de los períodos 02-03-04. Agrega que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa.

Que a fs. 24/26 mediante nota DSCE 1183/2024 de fecha 04/09/2024, EDESA S.A remite copia de Acta de Comprobación N°270136 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo medidor N°1776462 marca LANDIS realizado el día 26/08/2024.

Que acto seguido en fecha 05/09/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresa que, el ensayo demostró que el medidor funcionaba correctamente como funda acta de fs.26, presentando errores comprendidos dentro de la tolerancia establecida por la norma.

Que agrega la citada Gerencia que, el medidor N° 1776462 marca LANDIS+GYR instalado en el suministro identificado con el NIS 2024181, se encontraba en condiciones (medidor dentro de Norma), siendo por

lo tanto válidas las facturas emitidas y reclamadas por el usuario en base a los registros del mismo.

Que expresa la Gerencia actuante que, el incremento registrado durante el período objetado 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 hubieren producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o maquinas conectadas en el domicilio.

Que a su turno 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 20/08/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°270136 el levantamiento del medidor N° 1776462 marca LANDIS+GYR el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo que no se encontraron anormalidades, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs.26.

Que en este mismo sentido, la citada Gerencia expresó que, el medidor en base al ensayo realizado se encontraba dentro de la norma, y que el incremento de consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo de los electrodomésticos, o 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. Hugo Félix Rallin.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario Sr. Hugo Félix Rallin, se ajusta a la normativa vigente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en sus notas DSC 6507/2024 y DSC 6850/2024, le informa al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos 02-03-04/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 10/06/2024, 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 **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, 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 **310 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2024181** 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. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que las respuestas dada por la Empresa, mediante notas DSC 6507/2024 y DSC 6850/2024 son extemporáneas, toda vez que el reclamo N°709457 fue interpuesto en fecha 15/04/2024 y respondido en fecha 10/07/2024, esto es ochenta y seis (86) días corridos después de presentado el mismo y el reclamo N°712245 fue interpuesto en fecha 06/05/2024 y respondido en fecha 11/07/2024, esto es sesenta y seis (66) 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 por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11.1**: "*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 presente Reglamento". En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa equivalente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **620 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2024181** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por ser extemporáneas las respuestas. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por Sr. Hugo Félix Rallin y aplicar una sanción a EDESA S.A por ser extemporáneas las respuestas brindadas al usuario por parte de la Distribuidora y una sanción por mala gestión comercial de la Prestadora.

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. Hugo Félix Rallin, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63263/2024, 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 **310 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2024181** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada al reclamante (incumplimiento del art. 6 de la Res. ENRESP Nº1200/23) 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 **620 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2024181** al momento de la notificación, ello por ser extemporáneas las respuestas 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 03/01/2025 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 03/01/2025