RESO 267 - DP N° 32 - 2025	08/01/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62618/2024, caratulado: “MORALES CARLA ANTONELLA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A -FACTURACIÓN PERÍODO 03/2024”, el Acta de Directorio Nº 57/2024.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado ante EDESA S.A. en fecha 05/04/2024 a través de tramite web N°600286 por la Sra. Carla Antonella Morales, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Manzana Packhan N°435, Vª Saavedra, Tartagal, domicilio electrónico carlittamor@gmail.com, correspondiente al NIS 2031808 quien reclama consumos facturados correspondiente al período 03/2024.

Que a fs. 03/06 EDESA S.A. mediante nota DSC 5832/2024 de fecha 06/06/2024 con acuse de recepción en fecha 07/06//2024 conforme surge de fs. 07, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria informa que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 03/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 20/05/2024, 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 del período 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 a la 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. 08 en fecha 21/06/2024 presenta disconformidad la usuaria respecto a la respuesta brindada por la Empresa, expresa que la demanda eléctrica que presume la Empresa se refiere a estados meteorológicos, responde a una heladera, dos televisores de 32” pulgadas, siete focos bajo consumo y una plancha de ropa. No posee ni aires acondicionados, ni caloventor, ni estufas. Solicita se analicen una vez más, y se presente alguien al domicilio que testifique la situación.

Que mediante nota obrante a fs.09/14 DSCE 845/2024 de fecha 01/07/2024, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por la usuaria por el consumo del período 03/2024, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado al reclamante en nota DSC 5832/2024. Agrega que, se generó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa para corroborar el funcionamiento del medidor.

Que a fs.15, en fecha 05/08/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual procede a enviar nota a EDESA S.A., expresando que, de acuerdo a lo manifestado en nota DSCE 845/24, en la cual informa que se realizará un

contraste en laboratorio y habiendo transcurrido 35 días desde la misma, se solicita que en el término de 5 (cinco) días - contados a partir de la recepción de la presente proceda a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente, remita el resultado de manera de continuar con el tratamiento del expediente.

Que en fecha 04/09/2024 mediante nota DSCE 1181/2024, EDESA S.A. remite copia del Acta de Comprobación N° 280158 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N°1780507 marca LANDIS realizado el día 26-08-2024.

Que a fs. 21en fecha 05/09/2024 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, ello conforme funda acta (fs. 20) presentando errores comprendidos dentro de la tolerancia establecida por la Norma.

Que agrega la citada Gerencia que, el medidor N° 1780507 marca LANDIS, instalado en el suministro identificado con el NIS: 2031808 a tenor de los ensayos efectuados, funciona correctamente. Siendo, por lo tanto, válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP expresando que, siendo ello así, el consumo 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 13 de agosto de 2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°280159 el levantamiento del medidor N°1780507 marca LANDIS, instalado en el suministro identificado con el NIS: 2031808 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.20.

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 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 la usuaria Sra. Carla Antonella Morales.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 5832/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N° 701151 fue interpuesto en fecha 05/04/2024 y respondido en fecha 07/06/2024, esto es sesenta y tres (63) 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 la usuaria Sra. Carla Antonella Morales, 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 5832/2024, le informa a la usuaria que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 03/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 20/05/2024, 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 de la usuaria, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el

promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **238 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2031808** 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 a más de ello, conforme se manifestó ut supra, la respuesta de nota DSC 5832/2024 notificada a la reclamante 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 de la usuaria, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **238 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2031808** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. 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 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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Carla Antonella Morales, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62618/2024, 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 de la usuaria, consistente en una multa de es **238 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2031808** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada a la reclamante (incumplimiento del art. 6º 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 de la usuaria, consistente en una multa de es **238 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2031808** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, (incumplimiento del art. 7º de la Res. ENRESP Nº 1200/23), 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: Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 07/01/2025 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e