**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62200/2024, caratulado: “GUANUCO ESTOPIÑAN DÉBORA VANINA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A -FACTURACIÓN PERÍODOS 12/2023 Y 01/2024”, el Acta de Directorio Nº 57/2024, y

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°694389 efectuado en fecha 30/01/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Débora Vanina Guanuco Estopiñan, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Chaco Nro. Tapa Medidor 846 17 De Agosto Orán, San Ramón De La Nueva Orán, correspondiente al NIS 5288437 quien reclama elevado consumo facturado en los períodos 12/2023, 01/2024.

Que a fs. 02/03 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria mediante nota DSC 2214/2024 de fecha 01/03/2024 con acuse de recepción en fecha 14/032024 conforme surge de fs. 04, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria informa que, analizado los antecedentes en los registros, es decir, las lecturas registradas por el medidor N° 606043137 marca Lasnus+Gyr y las nuevas lecturas informadas por el centro de lecturas registradas hasta el día 08/02/2024, concluye que no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo facturado, razón por la cual ratifica las lecturas consignadas en las facturaciones reclamadas.

Que agrega la Concesionaria que, cabe tener en cuenta y comparar los consumos registrados durante los años 2022-2023, ya que desde este análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una similar demanda eléctrica durante estos períodos u otros, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional.

Que expresa la Distribuidora que, por lo señalado, y 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 ? 01/2024.

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. 06 en fecha 14/05/2024 presenta disconformidad la usuaria respecto a la respuesta brindada por la Empresa, expresa que, el registro del consumo del periodo 12/23 y 01/24 pudo darse por un mal funcionamiento del medidor, agrega que se apersonaron operarios de la Empresa al domicilio y pudieron verificar que con todas las llaves bajas igual pasaba electricidad por el neutro (adjunta foto del aparato de medición del técnico de EDESA).

Que agrega que se realizó la revisión de toda la instalación eléctrica en el domicilio, descartando mal funcionamiento y fugas de energía, salvo la mencionada en el párrafo anterior. Tampoco se incorporaron electrodomésticos nuevos, ni se prolongó el uso de ninguno ya que incluso, estuvo fuera casi un mes y no hubo nadie en el domicilio.

Que a más de lo expuesto la usuaria manifiesta que, respecto a la actualización de precios a la que hacen referencia, no tiene nada que ver con su reclamo de consumo, reflejado en el historial de consumo de la boleta de servicio, toda vez que hace hincapié en el consumo y no a una mala facturación.

Que finaliza la usuaria solicitando la intervención del Ente Regulador de Servicios Públicos ya que le es imposible afrontar el pago de las facturas.

Que mediante nota obrante a fs.15/17 DSCE 629/2024 de fecha 21/05/2024, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por la usuaria por los consumos de los períodos 12/2023 y 01/2024, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la reclamante en nota DSC 2214/2024. Agrega que se programó un contraste del medidor en laboratorio.

Que a fs. 18 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 629/2024, en la cual informa que se realizará un contraste en laboratorio y habiendo transcurrido 34 días desde la misma, se solicita que en el término de 5 (cinco) días - contados a partir de la recepción de la presente deberá proceder a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa y. posteriormente, remitirnos el resultado de manera de permitirnos continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 19/21 mediante nota DSCE 870/2024 de fecha 05/07/2024, EDESA S.A remite copia de Acta de Comprobación N°282519 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo medidor N°606043137 marca Landis, realizado el día 10/06/2024.

Que a fs. 22 en fecha 10/07/2024 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. 21) presentando errores comprendidos dentro de la tolerancia establecida por la Norma.

Que agrega la citada Gerencia que, el medidor N°606043137 marca LANDIS+GYR instalado en el suministro identificado con el NIS: 5288437 a tenor de los ensayos efectuados, 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 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 16/05/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°282519 el levantamiento del medidor N°606043137 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. 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.21.

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 la usuaria Sra. Débora Vanina Guanuco Estopiñan.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 2214/2024 es

extemporánea, toda vez que el reclamo N°694389 fue interpuesto en fecha 30/01/2024 y respondido en fecha 14/03/2024, esto es cuarenta y cuatro (44) 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. Débora Vanina Guanuco Estopiñan, 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 2214/2024, le informa a la usuaria que, analizado los antecedentes en los registros, es decir, las lecturas registradas por el medidor N° 606043137 marca Lasnus+Gyr y las nuevas lecturas informadas por el centro de lecturas registradas hasta el día 08/02/2024, concluye que no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo facturado, razón por la cual ratifica las lecturas consignadas en las facturaciones reclamadas. 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 **1832 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5288437** 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 2214/2024 notificada a la usuaria 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 **1832 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5288437** 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 PUBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Débora Vanina Guanuco Estopiñan, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62200/2024, 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 **1832 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5288437** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada a la reclamante, 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 **1832 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5288437** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, 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