**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 63460/2024 caratulado: “GUTIÉRREZ FERNANDA NOEMÍ S/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN PERIODO 04/2024”; el Acta de Directorio Nº 6/2025.

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°712794 efectuado en fecha 10/05/2024 por la Sra. Fernanda Noemí Gutiérrez, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Marcelo T. de Alvear, Tapa Medidor N° 1.382, B° Mataderos, San Ramón de Nueva Orán, domicilio electrónico fernandamauceri@gmail.com correspondiente al NIS 2007272, quien reclama estar en desacuerdo con el consumo del período 04/2024, solicita el cambio del medidor.

Que EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N°7324/2024 de fecha 18/07/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período reclamado (04/2024) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al período objeto de impugnación. Agrega que, a partir de dicha comparación surge que en el período cuestionado el consumo registrado ascendió a 1139 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 768 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 48% (75% =o<).

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 párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del período 04/2024. 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 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 en fecha 25/08/2024, la usuaria presenta su disconformidad respecto a la respuesta brindada por la Concesionaria, solicita refacturación sobre la boleta reclamada.

Que mediante nota DSCE Nº1174/2024 de fecha 03/09/2024 obrante en autos, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en la nota de respuesta brindada a la usuaria.

Que en fecha 24/10/2024, mediante nota DSCE N°1496/2024 EDESA S.A. remite Acta de Comprobación N°282442 de fecha 03/10/2024, en donde se realizó el cambio del medidor para contraste en laboratorio, el cual se realizó en fecha 15/10/2024, arrojando como resultado que no se encontraron anormalidades.

Que en fecha 05/11/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, analizado el histórico de consumos (pg.14 del documento 63460 de este expediente) para el mismo periodo en años anteriores, se evidencian registros de consumos similares al reclamado.

Que agrega la citada Gerencia que, de acuerdo los resultados del acta de apertura y ensayo N°282442 (pg.03 del documento 63460 - Acta Comprobación 282442 de este expediente) del medidor, esta Gerencia entiende que la evidencia obrante es suficiente para concluir que el medidor Nº 505091799 marca AMPY, instalado en el suministro identificado con el NIS 2007272, al momento de la toma de lecturas del periodo reclamado, se encontraba dentro de norma.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestando que, siendo ello así, el incremento de importe registrado en los períodos reclamados podría deberse a las actualizaciones en el precio del abastecimiento de la energía eléctrica, al uso estacional, por fuera de lo habitual, de electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, sin descartar 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 ENRES. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **art. 3º 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 por su parte el **art. 4º inc. b) del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. establece que: *"LA DISTRIBUIDORA solo 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 contario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."*

Que complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N1200/23)** en su art. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "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 (ín situ), la que deberá realizarse mediante procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en medidores patrón certificado) o en laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos. 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 ahora bien, considerando que mediante Acta de Comprobación N°282442 de fecha 03/10/2024, en donde se realizó el cambio del medidor Nº505091799 marca AMPY instalado en el suministro identificado con el NIS 2007272 para ser contrastado en el laboratorio de la Empresa, el cual se realizó en fecha 15/10/2024 siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta, arrojando como resultado que se encontraba dentro de norma.

Que a más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica manifestó que analizado el histórico de consumos para el mismo periodo en años anteriores, se evidencian registros de consumos similares al reclamado, y que el importe registrado en los períodos reclamados podría deberse a las actualizaciones en el precio del abastecimiento de la energía eléctrica, al uso estacional, por fuera de lo habitual, de

electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, sin descartar la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas. 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. Fernanda Noemí Gutiérrez.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante DSC N°7324/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 10/05/2024 y respondido en fecha 18/07/2024, esto es sesenta y nueve (69) 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 a favor de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **783 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS**

**2007272** al momento de notificación de la presente 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 por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, éste Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello;

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR**

**DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º: RECHAZAR** la disconformidad planteada por la usuaria a Sra. Fernanda Noemí Gutiérrez, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63460/2024, ello, 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 **783 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2007272** 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 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 dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archiva.

| RESO 267 - DP N° 269 - 2025 | 17/02/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 17/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 17/02/2025