RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62476/2024, caratulado: “WENG CHANGMING s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-PERIODO 03/2024”; el Acta de Directorio Nº 6/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°712956 efectuado en fecha 13/05/2024 por el Sr. Weng Changming, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Perón Eva Duarte N°290, B° Centro, Santa Victoria Oeste, correspondiente al NIS 5314939 quien reclama estar en desacuerdo con el consumo del período 03/2024.

Que EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC N° 5687/2024 de fecha 03/06/2024 con acuse de recepción en fecha 07/06/2024, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (03/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Expresa la Prestadora, que a partir de dicha comparación surge que el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 16.732 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 13.907 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 20,31% (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 03/2024. 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 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 en fecha 10/06/2024 el usuario presenta su disconformidad, sobre la respuesta brindada por la Distribuidora manifiesta estar en desacuerdo con el aumento tan abrupto de consumo del período reclamado.

Que mediante nota DSCE Nº 783/2024, de fecha 18/06/2024, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta al usuario, menciona que respecto al período 03/2024 es producto de la no facturación de los consumos reales registrados en el suministro para los períodos 11-12/2023 y 01/02/2024. Agrega que, en los períodos mencionados no se facturaron los consumos registrados por el medidor debido a que la Distribuidora no pudo acceder a la tomar la medición correspondiente, por tal motivo procedió a estimar de acuerdo al procedimiento acordado, resultando en consecuencia una factura con un importe sensiblemente inferior a lo habitual, razón por la cual en el período 03/2024, en función de las lecturas descargadas que figuran en la planilla de lecturas de fecha 04/04/2024, adjunta a esta nota, se puede observar el consumo acumulado de esa facturación. Finaliza la misiva la Distribuidora ratificando la facturación del período 03/2024.

Que en fecha 03/06/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, quien procede a remitirle nota a EDESA S.A. solicitando que, a fin de despejar dudas sobre el

funcionamiento del medidor, en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la presente, proceda a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa posteriormente remita el resultado a los fines de continuar con el tratamiento del expediente.

Que EDESA S.A. en fecha 15/08/2024 remite noto DSCE 1078/2024 a este Organismo con copia de Acta de Comprobación N°280184 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo (medidor N°173357marca ABB), realizado el día 06/08/2024.

Que en fecha 19/08/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, el medidor N°173357 marca ABB, instalado en el suministro identificado con el NIS:5314939, a tenor de los valores calculados de acuerdo a lo dispuesto por la ley y al ensayo efectuado, 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 manifestando que, 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 en fecha 17/09/2024 la Gerencia Económica del ENRESP remite nota a EDESA S.A. solicitándole que remita las memorias de cálculo de las estimaciones realizadas en los períodos 11/2023, 01/2024, 03/2024. Asimismo, le requiere justificar el motivo por el cual las lecturas de los períodos mencionados no fueron registradas (archivo fotográfico y todo otro dato que considere correspondiente).

Que mediante nota DSCE 1360/2024 de fecha 30/09/2024 la Prestadora informa que en el periodo 11/2023 se prorrateo en función de los días, teniendo en cuenta el consumo del periodo 10/2023: Energía Activa periodo 11/2023· 1552 kwh/31dias x 30 días = 150 7 kwh. Para el período 01/2024, se tuvo en cuenta el mismo consumo del periodo 12/12/2023 y para el

periodo 03/2024 se tomaron las lecturas con planillas.

Que la Gerencia Económica de este Organismo en fecha 08/10/2024 remite nuevamente misiva a EDESA S.A. estableciendo que, en el marco del Expediente de referencia, y en cumplimiento de lo establecido en el Régimen de Suministro, art. 4° b) que indica " ... la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo. Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período. LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente." Es que deberán refacturar los períodos 11 /2023 a 03/2024.

En cumplimiento de lo anterior, deberán tomar como lecturas reales las siguientes:

• 30/11/2023: 7.266 kwh

• 31/03/2024: 16.732 kwh

Que finaliza la misiva manifestando que, la diferencia entre ambas asciende a 9.466 khw, consumo registrado para 122 días, lo que arroja un consumo diario de 77,59 kw, que mensualidad asciende a 2.327,70 kwh. Una vez cumplido lo indicado, deberán remitir la documentación de respaldo que avale los ajustes, a fin de que sean verificados en este Organismo.

Que mediante nota DSCE 11.493/2024 EDESA informa que, en el marco del expediente de la referencia, se procedió a refacturar los períodos 11-12/2023 y 01-02-03/2024 con los consumos correspondientes de cada período. Por lo tanto, se envían adjuntas a la presente las refacturas de los períodos 11-12/2023 y 01-02-03/2024 para que sean abonadas. Ante lo acontecido, solicita disculpas por los inconvenientes que esta situación y le

ofrecemos un plan de pago en 3 cuotas sin interés para cancelar las facturas adeudadas.

Que seguidamente retoma intervención la Gerencia Económica de este Organismo quien emite su informe pertinente manifiesta que, debido a que se observó el incumplimiento de la Distribuidora de lo establecido en el Régimen de Suministro, art. 4° b) que indica "… la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo. Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período. LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente." Es que se ordenó a dicha empresa que proceda a refacturar los períodos 11/2023 a 03/2024 en base a la normativa vigente.

Que agrega la citada Gerencia que, conforme consta en DSCE 1601/24, y en la documentación que acompaña a la misma (nuevas facturas de los períodos 11/2023 a 03/2024) la refacturación ordenada fue efectuada en forma correcta, con los consumos correspondientes a cada período, y descontando de las nuevas liquidaciones los valores abonados que cancelaban las facturas originales.

Que finaliza la Gerencia Económica del ENRESP expresando que, deberá contemple la posibilidad de aplicar a la Distribuidora una sanción, ello debido al incumplimiento de la normativa vigente, citada en los párrafos anteriores.

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, **art. 4.2. Facturación Estimada del ANEXO III del Contrato de Concesión** el cual establece: *"Salvo e caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo. Para un mismo usuario no podrán emitirse más de DOS (2) facturaciones sucesivas estimadas (de ser bimestrales) y TRES (3) en los casos restantes, durante UN (1) año calendario, asimismo no podrán efectuarse más de TRES (3) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y CUATRO (4) en los casos restantes. El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el OCHO POR CIENTO (8%) de las lecturas emitidas en cada categoría.*

Que ahora bien, en fecha 19/07/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°280184 el levantamiento del medidor N° 173357 marca ABB 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. Además, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo manifestó que 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, como así también se pueden haber producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que sin perjuicio de lo expresado, la Gerencia Económica manifestó a la Empresa sobre el incumplimiento del artículo 4 inc. b) del Régimen de Suministro y ordenó a que proceda a refacturar los periodos 11-2023 a 03/2024, toda vez que la Prestadora procedió a estimar los consumos, por lo que se estima que esos consumos se acumularon en la facturación del periodo en cuestión, 03/2024, y, en las nuevas facturas de los períodos 11/2023 a 03/2024 remitidas por EDESA S.A. la refacturación ordenada fue efectuada en forma correcta, con los consumos correspondientes a cada período y descontando de las nuevas liquidaciones los valores abonados que cancelaban las facturas originales.

Que por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el dictamen de la Gerencia de Económica de este Organismo que expresó que se estima que esos consumos se acumularon en la facturación del periodo 03/2024 corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr, Weng Changiming, toda vez que el medidor funciona correctamente conforme surge del Acta de Apertura y Ensayo de fecha 06/08/2024, sin embargo se estimó los periodos 11/2023 al 03/2024 viéndose reflejados en el período reclamado.

Que ahora bien, es necesario dilucidar el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario Sr, Weng Changiming, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que ante ello, se plantea la duda respecto a si el usuario ha sido debidamente informado sobre los pasos a seguir al momento de interponer su reclamo, y la tramitación del mismo, al respecto, el artículo 42 de la

Constitución Nacional establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*". Por otro lado, el artículo 31 de la Constitución Provincial dispone: " *Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz*...".

Que coincidentemente, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "***Información**. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*".

Que, a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que tal es así que, la Empresa, en respuesta al reclamo impetrado por el reclamante mediante nota DSC N° 5687/2024 le informó que se procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (03/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Expresó la Prestadora, que a partir de dicha comparación surge que el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 16.732 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 13.907 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 20,31% (75% =o<). Cabe hacer mención que en ningún momento EDESA S.A. le informó al usuario que el período reclamado es producto de la no facturación de los consumos registrados en el suministro para los períodos 11-12 y 01/02/2024, y que realizó una estimación de los períodos viéndose reflejados lo mismos en el período reclamado 03/2024.

Que 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 reclamante una respuesta certera,

veraz y, en consecuencia, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el artículo 11 de la Res. Ente Regulador 1200/23, 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.*"; y en consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, de **7.220 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el **NIS 5314939** al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello debido a la omisión de informar a la usuario de manera clara, precisa, certera, y veraz y por la mala gestión comercial. 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 haciendo lugar a la disconformidad presentada por el Sr. Weng Changming y aplicar una sanción a EDESA S.A por la omisión de informar al usuario de manera clara, precisa, certera y veraz y por la mala gestión comercial.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº6835, 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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Weng Changming, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62476/2024; 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 **7.220 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5314939 al** momento de la notificación, ello debido a la omisión de informar al usuario de manera clara, precisa, certera, y veraz y por la mala gestión comercial, 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 Archivar.

RESO 267 - DP N° 263 - 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