RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62243/2024, caratulado: “BAJUD ANA CAROLINA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN PERIODO 02/2024”; el Acta de Directorio Nº 6/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº Nº699695 efectuados en fecha 29/02/2024, vía mail ante EDESA S.A., por la Sra. María Camila Bidaurre, en adelante usuaria y/o reclamante, con domicilio electrónico en mariacamilabidaurre@gmail.com, quien solicita se verifiquen los consumos del medidor correspondiente al NIS 2006027, indicando que existen subas todos los meses, refiere que es un local con el mismo consumo y que allí se trabaja de lunes a viernes de 9 a 13 y de 18 a 21. Asimismo menciona que es el segundo reclamo que realiza, solicitando una respuesta urgente.

Que, mediante nota DSC Nº4917/2024, de fecha 13/05/2024, EDESA S.A., en respuesta al reclamo N°699695, impetrado por el usuario expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (02/2024) contra los consumos registrados hasta la última fecha de lectura realizada el día 15/02/2024, ya que desde este análisis surge que existe en ese suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que por esa razón de orden legal, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 02/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A 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. Así también le informa la posibilidad de plantear la disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada, dentro del plazo de 30 (treinta) días de recibida la presente.

Que en fecha 13/05/2024 (fs. 11) la usuaria se disconformidad ante la respuesta dada por la distribuidora, reiterando los hechos vertidos en su reclamo inicial. Así también menciona que no existieron cuestiones extraordinarias y que el aire acondicionado es utilizado en el mismo horario. Indica que surge de las facturas adjuntas la diferencia. Seguidamente solicita que se verifique el medidor, en virtud que el consumo es el mismo. Finaliza indicando que remitió mail reclamando desde el periodo 2 al 4, recibiendo respuesta solo de una sola factura.

Que mediante nota DSCE Nº622/2024, de fecha 21/05/2024, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria DSC N°4917/2024, ratificando la facturación del periodo 02/2024.

Que toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, a los fines de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor solicita a la Distribuidora en el término de 5 días proceda a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente remita el resultado.

Que mediante nota DSCE Nº 929/2024 EDESA S.A remite copia del Acta de Comprobación Nº 279965 (Levantamiento/ Cambio de Medidor) Acta de Apertura y Ensayo N°505230423 marca LANDIS, realizado el día 03/07/2024.

Que posteriormente la Gerencia interviniente, concluye que el medidor N°505230423 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 2006027 a tenor del ensayo realizado, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del

mismo.

Que siendo ello así los incrementos registrados en los periodos reclamados podrían deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o maquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o maquinas conectadas en el domicilio.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en el período recurrido es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que primeramente, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., 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 el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. ENRESP Nº 818/05) en su art. 6º - Reclamos por Facturación, establece: "*Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las Prestadoras deberán acompañar al ENRESP, según el caso y conjuntamente con el expediente, 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, la que deberá realizarse ***mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico.-***

c) Contrastes de medidor "in situ" o en Laboratorio, si los hubiere.-

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.-

e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía.-

Que, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica, que da cuenta del correcto funcionamiento del medidor, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. María Camila Bidaurre.

Que la segunda cuestión analizada, respecto a si la Distribuidora actuó diligentemente respecto al tratamiento del reclamo, surgiendo de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 74 (setenta y cuatro) días desde la interposición del reclamo (29/02/2024), ello en contraposición a lo regulado en el art. 7º segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ENRESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario; coincidentemente con lo anterior, y conforme lo manifestado por la usuaria en su disconformidad, indicando que solo recibió respuesta sobre una de las cuatro facturas cuestionadas, no habiéndose expedido la Distribuidora al respecto, incumpliendo así lo establecido en el art. 4° del Régimen de Suministro y Contrato de Concesión, recayendo como deber de la Prestadora extremar los esfuerzos para brindar a los usuarios una atención comercial satisfactoria, por lo cual 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 por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente

a un (1) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **207,00** kWh y una sanción menor por mala calidad comercial, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **207,00** kWh valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente, que revista el **NIS 2006027** al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que dicho esto y conforme las constancias de autos, el informe de la Gerencia Eléctrica, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución **RECHAZANDO** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. María Camila Bidaurre, y aplicar una sanción a EDESA S.A., por la extemporaneidad de su repuesta y por mala calidad comercial.

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 la usuaria, Sra. María Camila Bidaurre, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62243/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la extemporaneidad en la respuesta brindada, consistente en una multa de **207,00 kWh**, equivalente a un (1) meses de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2006027 al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por mala calidad comercial, consistente en una multa de **207,00 kWh**,

equivalente a un (1) meses de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2006027 al momento de la notificación, 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 dichos cumplimientos; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 264 - 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