RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-62722/24, caratulado "MORENO MIGUEL ALBERTO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 04/2024"; el Acta de Directorio Nº 6/25 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 711942 efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. Miguel Alberto Moreno en fecha 2/5/24, con domicilio electrónico en casilla de correo "morenoflavia.rosario@gmail.com"; quien reclama la facturación del periodo del 04/24 del suministro identificado bajo NIS 1020391.

Que en fecha 9/6/24 el usuario, a través de correo electrónico efectúa nuevo reclamo relativo a la facturación del periodo 05/24 por considerarla excesiva, y solicita su factura del 04/24 –reclamada- la cual no aparecería en el sistema de la Distribuidora.

Que EDESA S.A. responde al usuario (4/7/24) a través de DSC 6662/2024 (fs. 3/7). En la misma, informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 04/24 contra los consumos registrados *"(…) hasta la última fecha de lectura realizada el día 24/06/2024, ya que desde este análisis surge que existe en este 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. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del período 04/24.

Que continúa su misiva señalando que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, se le hace saber al usuario que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 1) Puesta en servicio de nuevos artefactos y/o mal funcionamiento de

los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual de los mismos, debido por ejemplo a la presencia de un periodo estacional de mayor frio o calor; 2) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar), y/o; 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, sugiere consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro. Asimismo, informa que *"(…) el mayor monto facturado por el consumo registrado, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica a causa del proceso inflacionario que vive nuestro país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento, circunstancias estas que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios, que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes (…)".*

Que a más de ello, señala que los cuadros tarifarios vigentes son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios de energía eléctrica de la provincia, en la página del Ente Regulador de los Servicios Públicos y se encuentran a su disposición en las oficinas de la empresa y en su página web.

Que asimismo, informa al usuario sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa indicando los términos del art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando al Sr. Moreno que le asiste el derecho a presentar su disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa, los plazos al efecto y las consecuencias en cuanto al cobro de la factura que su interposición acarrea.

Que frente a ello, el usuario presenta su disconformidad en fecha 4/7/24, solicitando expresamente el contraste de medidor instalado en su suministro.

Que así las cosas, en fecha 11/7/24, a través de nota DSCE 895/24 la empresa remite los antecedentes vinculados al reclamo de la

referencia. Reitera las razones vertidas al usuario para ratificar las facturaciones impugnadas, no obstante lo cual señala que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa, cuyos resultados serían remitidos a la brevedad.

Que a fs. 13/15 se incorporan copias de la factura del periodo 04/24 y del Histórico de Consumos del suministro identificado bajo NIS 1020391.

Que a continuación a través de DSCE 971/24 EDESA S.A. acompaña copia de Acta de Comprobación N° 265678 (levantamiento/cambio de medidor) y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 6528651 marca ABB efectuado en fecha 22/7/24.

Que así, a través de Acta de Comprobación N° 265678 del 8/4/24 se deja constancia del levantamiento del medidor para su contraste en laboratorio (fs. 17). A fs. 18 rola Acta de Apertura y Ensayo de Medidor Retirado en Recinto lacrado suscripta por personal de la Distribuidora y del Ente Regulador de los Servicios Públicos, en la que se detallan los resultados del contraste. En la misma se verifica no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP incorpora informe a fs. 19. En el mismo, luego de analizar las actuaciones concluye señalando que el medidor N° 6528651 marca ABB instalado en el suministro identificado con el NIS 1020391, a tenor del ensayo efectuado, funciona correctamente, siendo válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Siendo ello así, indica que el consumo registrado durante los periodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, la existencia de pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, el art. 4º, inciso (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 contrario, 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 Regulador 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, aprobado por el Ente.- c)* ***Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con 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 por lo tanto, habiendo analizado las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que el medidor instalado en el suministro del usuario funcionaba correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación (de acuerdo al contraste en laboratorio formalizado bajo Acta de fs. 18); así las cosas, debe tenerse por válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que se advierte que el contraste del medidor efectuado en el laboratorio de la empresa –que arrojó valores dentro de los admitidos por

norma- responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que la escalada de consumo denunciada obedece a requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Distribuidora no debe responder.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la empresa prima facie no se ajustó a la normativa aplicable, en tanto la respuesta dada por la Distribuidora al reclamo del usuario supera el plazo de 30 (treinta) días corridos establecido por Res. N° 1200/23, por cuanto el mismo se realizó el día 2/5/24 y la DSC 6662/24 es notificada el día 4/7/24.

Que por lo expuesto, 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 (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), 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 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente al promedio de consumo del suministro), esto es por **246 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 1020391 al momento de 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 todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el 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 el usuario, Sr. Miguel Alberto Moreno, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62722/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente al promedio de consumo del suministro), esto es por **246 kWh** (doscientos cuarenta y seis kilovatios/hora); valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 1020391 al momento de 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; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, 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° 273 - 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