RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-63275/24, caratulado: *“* CASTILLO, María Alejandra. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Facturación periodos 3 y 4 de 2024”; el Acta de Directorio Nº 6/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones del visto se inician con el reclamo Nº 712824 realizado en fecha 10/05/2024, por la Sra. María Alejandra Castillo, con domicilio en calle Natalio Roldan Nº 965, Bº 17 de Agosto de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán y correo electrónico castillomariaalejandra@gmail.com, a través del cual objeta la facturación de los periodos 03 y 04 de 2024 correspondiente al NIS 2002339.

Que en fecha 15/07/24, EDESA SA responde mediante nota DSC 7134/24, informando que el monto facturado obedece a las actualizaciones tarifarias acordadas legalmente, a las que se le suma la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento. Agrega que estas circunstancias se ven reflejadas en los cuadros tarifarios que son las bases que conforman el cálculo de cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes.

Que por lo expresado ratifica las lecturas consignadas en los periodos reclamados e informa sobre la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa, a la vez que le explica las condiciones y los pasos que debe realizar la usuaria para solicitarlo.

Que el 12/08/24, la usuaria manifiesta su Disconformidad con las respuestas dadas por la Distribuidora, insistiendo en su reclamo y agrega que no cuenta con lavarropas, ni equipos que consuman mucha electricidad. Asimismo comunica que se encuentra desempleada, sin ingresos fijos, con un hijo con CUD y que su marido es trabajador temporario.

Que mediante nota DSCE 1106/24, la Distribuidora remite a este Ente los antecedentes del caso en análisis, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria y ratificando todo lo allí expuesto.

Que tomando la intervención que le corresponde, la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo solicita a la Distribuidora que realice un contraste “in situ” del funcionamiento del medidor del suministro en cuestión.

Que, remitidos que fueran los resultados del contraste realizado en el laboratorio – el cual arrojó resultados dentro de los parámetros admitidos por normas IRAM-, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo concluye que el medidor Nº 505230194 instalado en el suministro identificado con el NIS 2002339, a tenor del ensayo mencionado, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que continúa su informe observando que el consumo objetado por la reclamante podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro destinados a la climatización del ambiente dada la época estival.

Que, entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester distinguir dos cuestiones; por un lado, corresponde analizar si el consumo facturado en los períodos recurridos es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder y tratar el reclamo realizado por la usuaria.

Que respecto del exceso de consumo, 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 en consecuencia, atento a la normativa precedentemente citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica y considerando el contraste realizado al medidor, el cual demostró su correcto funcionamiento, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria, siendo por lo tanto válidas las facturas emitidas.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la Sra. Castillo se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar una respuesta adecuada y en tiempo oportuno.

Que al respecto, el artículo 42º 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 31º 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 por su parte, 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.*

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión."

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

Que en este contexto, EDESA S.A., en su nota DSC 7134/24, concluye que la facturación objetada es correcta, sin brindar ninguna precisión

en relación a los elementos objetivos (contaste “in situ” o en laboratorio) que le permitieron arribar a esta conclusión, 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 1200/2023) 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 este Ente.-*

c) *Resultados de los contrastes de medidor realizados “in situ” (efectuados con medidores patrón certificados), o en 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. -“*

*(Lo subrayado nos pertenece)

Que, por otra parte, analizadas las actuaciones, de advierte también que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 7134/24 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 10/05/24, registrándose su respuesta el 15/07/24, esto es sesenta y cuatro (64) días después de presentado el primer reclamo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el Art. 7 del mencionado reglamento de reclamos.

Que asi las cosas, de la compulsa de las actuaciones se advierte que EDESA SA, no solo incumplió con su deber de dar una respuesta basada en una verificación cierta del correcto funcionamiento del medidor realizada con el suficiente rigor técnico sino que tampoco cumplió con la obligación de brindar una respuesta oportuna, razón por la cual corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 de la 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 9.5. del presente Reglamento*"; y en consecuencia, la mencionada Gerencia recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **1000 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que éste revista el NIS 2002339 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 ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, 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 planteada por la usuaria, Sra. MARÍA ALEJANDRA CASTILLO, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63275/24, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor **por la deficiente y extemporánea respuesta brindada a la usuaria**, consistente en una multa a favor ésta, equivalente a **1000 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 2002339 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; 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 por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: **NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 280 - 2025	18/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 17/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 18/02/2025