RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº267-63586/2024 caratulado: “Quiroga Mónica Isabel s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN PERIODO 06/24”; el Acta de Directorio N° 8/2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo n°720435 efectuada en fecha 08/7/2024 ante el EDESA S.A., por la Sra. Quiroga Mónica Isabel, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio electrónico en qmonicaisabel@gmail.com, quien reclama por elevado consumo del periodo 06/2024.

Que mediante nota DSC Nº419/2024 de fecha 04/09/2024, EDESA S.A, en adelante Empresa y/o Prestadora, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario se procedió a realizar un análisis del caso, por lo cual se realizó un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cal se reclama, lo que quedo registrado en el Acta de Comprobación N° 285889 en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación se concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima de “+/-3% establecido en el +1,19%. Indica que con esa prueba se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registro el consumo de los periodos impugnados por el usuario.

Que en este orden de consideraciones la Distribuidora, indica que por no verificarse otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, ratifica la facturación correspondiente al período 06/2024.

Que continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa. De acuerdo a lo señalado, la Gerencia Comercial entiende que analizado los antecedentes en sus registros y de acuerdo al informe técnico, no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la

Distribuidora por los consumos reflejados, razón por la cual ratifica las lecturas consignadas en la facturación realizada.No obstante, sugiere consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro, considerando que los consumos registrados podrían obedecer a distintas causas 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.

Que finaliza su misiva informándole a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que en fecha 04/09/2024, el usuario presenta su disconformidad ante la repuesta dada por la Distribuidora, ratificando los hechos vertidos en su reclamo

Que en fecha 11/09/2024 mediante nota DSCE: Nº1253/2024, EDESA S.A. remite ante este Organismo todas las actuaciones en referencia al reclamo del usuario reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al mismo conforme surge de nota DSC Nº8474/2024, ratificando la facturación del período 06/2024 en su totalidad.

Que toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, concluyendo que el ensayo de fs. 12, vino a demostrar el medidor funciona correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la norma IRAM de aplicación.

Que siendo ello así, el incremento 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 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. N° 1200/23)** 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 en conclusión, 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, conforme acta de comprobación N°285889 (fs.12). Corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Quiroga Mónica Isabel.

Que por ultimo corresponde analizar si el reclamo impetrado por la usuaria, fue tratado y tramitado correctamente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, surgiendo de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora al usuario respecto del reclamo fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 43 (cuarenta y tres) días desde la interposición del reclamo (08/07/2024), 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, 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, **452,00** kWh valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente, que revista el **NIS 5082376** 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. Quieroga, Mónica Isabel, y aplicar una sanción a EDESA S.A., por la extemporaneidad de su repuesta.

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. Quiroga, Mónica Isabel, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63586/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una una sanción menor a favor del usuario por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa de **452,00 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5082376 al momento de la notificación, 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 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° 352 - 2025	26/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 26/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 26/02/2025