RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR:

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 63900/2024, caratulado: “PONCE VARGAS ROMINA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A –FACTURACIÓN PERÍODOS 06-07/2024”, el Acta de Directorio Nº 8/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°720538 efectuado en fecha 08/07/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Romina Ponce Vargas, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Alfredo Palacios N° puerta 149, B° Libertad, Metan, domicilio electrónico marcelaarroyo188@gmail.com correspondiente al NIS 5247910 quien reclama ajustes de cobranza correspondientes al período 06/2024. Asimismo, en fecha 09/08/2024, realiza reclamo N° 723525 por consumos facturados en el período 07/2024.

Que seguidamente EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite noto DSC 8937/2024 de fecha 02/09/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al domicilio electrónico consignado, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria informa que, respecto al reclamo de facturación "Per. 06/2024 - Nro. Tram. Web. 630462-ajuste cobranzas", se ha realizado un análisis en los registros de facturación del período reclamado sin haberse detectado la facturación de dicho concepto (N. D. Ajustes de cobranzas) por lo que ratifica la facturación reclamada en su totalidad.

Que respecto al reclamo de consumo, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 12/08/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble.

Que continúa expresando la Prestadora que, 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 07/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A 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 07/10/2024, la usuaria solicita que, le den una solución con la boleta de la luz, y se disconforma con la respuesta remitida por la Empresa, expresa que necesita una solución a este caso, toda vez que la boleta de luz le llego un mes $24.000 mil y al mes siguiente $101.000 mil pesos y a la siguiente fecha por un valor de $125.000 mil y requiere una solución.

Que seguidamente mediante nota DSCE 1451/2024 de fecha 14/10/2024, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por la usuaria, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado al reclamante en nota DSC 8937/2024. Rechaza los reclamos y ratifica las facturaciones de los períodos 06-07/2024. Aclara e informa que con respecto al reclamo N°720538, no se facturó el concepto "ND. Ajustes de cobranza" en el perlado 06/24. Sin perjuicio de lo expuesto, informa que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor instalado.

Que mediante nota DSCE 1620/2024 de fecha 13/11/2024, EDESA S.A remite copia de Acta de Comprobación Nº 284537

(levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor del medidor N° 606029114 marca AMPY, realizado el día 21-10-2024.

Que acto seguido en fecha 02/12/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresa que, el medidor Nº 606029114 AMPI, instalado en el suministro identificado con el NIS 5247910, a tenor del ensayo mencionado “Laboratorio”, se verifico que el medidor se encuentra dentro de norma, por lo tanto, son validad las facturas emitidas en base a su registro.

Que concluye la Gerencia actuante expresando que, siendo ello así, el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados 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 invernal. 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 a su turno toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procede a distinguir dos cuestiones, por un lado, si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos, y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por la usuaria

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., establece en el **art. 3° 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 seguidamente, 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 ahora bien, considerando que, en fecha 16/10/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°284537el levantamiento del medidor N°606029114 marca AMPY 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 obrante en autos.

Que en este mismo sentido, la citada Gerencia expresó que, el medidor en base al ensayo realizado se encontraba dentro de norma, y que el incremento de consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo de los electrodomésticos, o máquinas instalados en ese suministro destinados a la climatización del ambiente dada la época invernal, o pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio. Por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Romina Ponce Vargas.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la reclamante Sra. Romina Ponce Vargas, se ajusta a la normativa vigente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 8937/2024 le informa a la usuaria que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 07/2024 contra los consumos registrados hasta

última fecha de lectura realizada el día 12/08/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble. 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 1200/23) 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. -***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en el 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. "

Que finalmente y 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 a la usuaria una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello que, 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, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **486 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5247910** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la mala gestión comercial de parte de EDESA S.A. 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 sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante notas DSC 8937/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°720538 fue interpuesto en fecha 08/07/2024 y respondido en fecha 02/09/2024, esto es cincuenta y seis (56) días corridos después de presentado el mismo superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7° de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.".*

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), 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". En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **486 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5247910** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por ser extemporánea la respuesta. 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 rechazando la disconformidad presentada por la Sra. Romina Ponce Vargas y aplicar una sanción a EDESA S.A por ser extemporánea la respuesta brindada a la usuaria por parte de la Distribuidora y una sanción por mala gestión comercial de la Prestadora.

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. Romina Ponce Vargas, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63900/2024, 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 de la usuaria, consistente en una multa de es **486 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5247910** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada al reclamante (incumplimiento del art. 6 de la Res. ENRESP Nº1200/23) en los términos y por

los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **486 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5247910** al momento de la notificación, ello por ser extemporáneas las respuestas brindada a la reclamante, (incumplimiento del art. 7 de la Res. ENRESP Nº1200/23) 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 dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 346 - 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