RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-63409/2024 caratulado: "MENDEZ CURUCHET TOMÁS LISANDRO s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio N° 8/2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud de la disconformidad efectuada en fecha 30/08/2024 ante el ENRESP, por el Sr. Romas Lisandro Méndez Curuchet, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio electrónico en tomasmendezc@gmail.com quien expresa que: "(…) *Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de adjuntar al presente –y reproducir- el correo electrónico enviado al ENTE (callcenter@ente.gob.ar) el pasado 14/8/24. En dicha oportunidad exprese MI DISCONFORMIDAD, en los términos del art. 7.2 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica - conf. Res. ENRESP 1200/23, y pedí una pronta respuesta por parte del ENTE ante la falta de tratamiento de EDESA S.A. al reclamo hecho el 12/7 /24 por el consumo correspondiente al mes de junio de 2024. Juntamente con esta nota, acompaño: el correo electrónico enviado el 12/7 /24 a EDESA, la respuesta de EDESA del 15/7 /24 asignando el número de reclamo (…)".* Finaliza su misiva solicitando una pronta respuesta (fs. 01/06).

Que a fs. 07, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, a efectos de correrle traslado la Distribuidora de la disconformidad realizada por el usuario, solicitando proceda en el plazo reglamentario, proceda a elevar los antecedentes y la totalidad de las actuaciones vinculadas, ello en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resolución N°1200/23.

Que a fs. 8/10 rola reclamo n°721002 efectuado en fecha 12/07/204 vía mail ante EDESA, manifestando desacuerdo por la factura del periodo 06/07/2024, indicando que la misma arroja un consumo de 1447 kwh, dicho consumo es un 41,6% superior al promedio de los últimos 12 meses

anteriores a la facturación, reflejando un consumo de 344 kwh más que en el mes de mayo 2024 y 350 kwh más que en junio 2023.

Que, indicó que su grupo familiar está compuesto por cuatro personas y afirmó que no se incorporan nuevos electrodomésticos ni se adoptan prácticas de consumo que puedan justificar el aumento registrado, agregando que durante el período cuestionado se aplican medidas de uso eficiente de energía para evitar un incremento en el consumo.

Que, detalló entre dichas medidas que no utilizaron el aire acondicionado, manteniéndolo desenchufado, y que el calefón eléctrico permaneció desconectado en el horario de 8:00 a 16:00 horas, al igual que otros artefactos eléctricos que no estaban en uso.

Que, señaló además que el mes de junio de 2024 fue menos frío que mayo de 2024, lo que requirió un menor uso de artefactos para calefacción, situación que, según su criterio, no justificaría el aumento de 344 kWh entre ambos meses.

Que, agregó que realizó consultas con vecinos de la zona, cuyos grupos familiares son más numerosos, observando que sus consumos resultaron considerablemente menores al registrado en su caso.

Que, el usuario manifestó que el consumo reflejado en la factura cuestionada presenta anomalías, señalando la dificultad de aportar pruebas que demuestren tal situación, debido a que se trata de un ámbito familiar.

Que, ofreció, en caso de considerarse necesario, el testimonio de la Sra. Emilse Anze, DNI 33.979.057, quien estuvo presente durante todo el mes cuestionado y se encargaba de apagar el calefón al llegar a la casa y prenderlo antes de retirarse.

Que, propuso igualmente que se realice una inspección en su domicilio a fin de constatar los artefactos eléctricos existentes y sus características.

Que, invocando el artículo 7° del Reglamento de Servicio, solicitó que se le informe el número de reclamo asignado y que se proceda a su tramitación y resolución, incluyendo una constatación del estado del medidor y

del servicio en su presencia, y, de ser necesario, el cambio del medidor y su análisis técnico en laboratorio;

Que , conforme a lo establecido en los artículos 16 y 53 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, solicitó que la distribuidora aporte todos los elementos probatorios que se encuentren en su poder a fin de esclarecer la situación denunciada.

Que , dejó constancia de que su reclamo se refiere exclusivamente al consumo registrado en la factura y no a incrementos tarifarios, manifestando que abonará la factura en cuestión bajo protesta y haciendo reserva de reclamar las diferencias que eventualmente correspondan.

Que, invocó las disposiciones del Reglamento de Servicio y de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, solicitando la aplicación del principio de interpretación más favorable al consumidor en caso de duda.

Que a fs.11/13 el usuario interpone nuevo reclamo n°724553 en fecha 16/08/2024 via mail ante EDESA S.A., por elevado consumo del periodo 07/2024, indicando que dicha factura arroja un consumo de 1856 kwh, siendo un 52,9% superior al promedio de los últimos 12 meses anteriores a la facturación, incluyendo los meses de abril, mayo y junio, que fueran cuestionados por altos, refleja un consumo de 409 kwh más que el periodo anterior junio 2024 y 726 kwh más que el mismo periodo julio 2023. Párrafo aparte reitera los argumentos esgrimidos en su reclamo n°721002.

Que mediante nota DSC Nº9109/2024 de fecha 06/09/2024, 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° 286410 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 -0,94%. 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 06-07/2024.

Que continúa la Distribuidora informando al usuario 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 al usuario 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 23/09/2024 mediante nota DSCE: Nº1297/2024, 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 Nº9109/2023 de fs. 21/29, ratificando la facturación de los períodos 06-07/2024 en su totalidad.

Que toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, a los fines de despejar dudas sobre el equipo de medición, se solicita proceda a contrastar el medidor marca AMPY N°606032954, bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro art.3° Derecho del Titular, inciso F, funcionamiento del medidor, solicitado por el usuario en disconformidad de fs. 09/10. Lo solicitado deberá ser realizado el término de 10 días contados a partir de la recepción de la presente y posteriormente remitir el resultado.

Que a fs. 34 rola disconformidad del usuario ante la repuesta dada por la Distribuidora mediante nota DCE N°9109/2024, cuestionando la afirmación unilateral de que el medidor funciona correctamente, ya que dicha afirmación no explica el incremento significativo en el consumo, que fue un 41,6% superior al promedio de los últimos 12 meses en junio de 2024 (350 kWh más que junio del año anterior) y un 52,9% superior en julio de 2024 (726 kWh más que julio de 2023), a pesar de utilizar artefactos de bajo consumo, no haber incorporados nuevos electrodomésticos y haber adoptado conductas de uso eficiente de la electricidad debido a los altos consumos reflejados en las facturas desde comienzo de año.

Que, el usuario indicó que, en comparación con grupos familiares similares ubicados en la misma zona, su consumo resulta considerablemente más elevado, lo cual refuerza la duda sobre la exactitud del registro de consumo;

Que, el usuario manifestó que, dado que EDESA no ha demostrado ni brindado una explicación y clara sobre los aumentos de consumo denunciados, solicita que se realice el contraste del medidor y se le permita participar en las pruebas a fin de controlar las mediciones realizadas.

Que, invocó las prerrogativas establecidas en el Reglamento de Defensa del Consumidor y en la Ley N° 24.240, solicitando que se aplique el principio de interpretación más favorable al consumidor en caso de duda.

Que ante la solicitud efectuada por el usuario, la Gerencia Eléctrica del ENRESP, remite nota a la Distribuidora solicitando se notifique la fecha en la cual se llevara a cabo el contraste solicitado, al usuario y a este Organismo.

Que a pagina 56 la Distribuidora notifica al usuario la fecha del contraste y laboratorio, conforme lo solicitado.

Que mediante nota DSCE Nº 1551/2024 EDESA S.A remite copia del Acta de Comprobación Nº 284941, realizado el día 04/10/2024 y Acta de Apertura y Ensayo Medidor N° 606032954 Marca AMPY, realizado en fecha 28/10/2024.

Que toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, concluyendo que el medidor Nº 606032954 instalado en el suministro identificado con el NIS: 5260762 y que por medio del ensayo precedentemente mencionado, se concluye que funciona correctamente. Siendo por lo tanto, validas facturaciones emitidas en base a los registro del mismo.

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°284941 y Acta de Apertura y Ensayo Medidor N° 606032954 Marca AMPY. Corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Méndez Curuchet Tomas Lisandro.

Que por ultimo corresponde analizar dos cuestiones, la primera si el reclamo impetrado por el usuario, 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 n°721002, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 56 (cincuenta y seis) días desde la interposición del reclamo (12/07/2024), 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; coincidentemente con lo anterior, por otro lado la Distribuidora no le dio el tratamiento correcto al reclamo impetrado por el usuario, toda vez que solicito el cambio de medidor y contraste en laboratorio, no habiéndolo realizado sino hasta el requerimiento realizado por

este Organismo, 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 del usuario, equivalente a un (1) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **963,00** 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, **963,00** kWh valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente, que revista el **NIS 5260762** 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 el usuario Sr. Méndez Curuchet Tomas Lisandro, 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 el usuario, Sr. Méndez Curuchet Tomas Lisandro, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63409/2024, 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 **963,00 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5260762 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 del usuario por mala calidad comercial, consistente en una multa de **963,00 kWh**, equivalente a un (1) meses de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5260762 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 dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

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

RESO 267 - DP N° 345 - 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