RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-62458/2024, caratulado: "MEJÍAS STELLA MARIS – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 03/2024"; el Acta de Directorio Nº 8/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 700523 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Stella Maris Mejías en fecha 3/4/24, con domicilio en calle 12 de octubre N° 755, B° Los Payos de la ciudad de Tartagal (correo electrónico: jjoseescobar1980@gmail.com); quien reclama la facturación de los períodos 02 y 03/2024 por excesiva y solicita verificación del medidor instalado en su suministro.

Que frente a ello, a fs. 3/6 se incorpora DSC 5723/2024, a través de la cual, en fecha 5/6/24 (fs. 4), la Distribuidora responde a la usuaria el reclamo N° 700523. En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos 02 y 03/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 15/5/24, 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 de los periodos 02 y 03/2024.

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 a la usuaria 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 a la usuaria 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 a la Sra. Mejías 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 a fs. 8 se agrega la disconformidad presentada por la usuaria en fecha 5/6/24, insistiendo en los términos de su reclamo y solicitando el cambio del medidor.

Que así las cosas, a fs. 9/11 se incorpora DSCE 759/2024 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo N° 700523, reiterando lo informado a la usuaria en DSC 5723/24.

Aclara que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa para el día 18/6/24 para corroborar el corrector funcionamiento del medidor. A fs. 12/16 rolan copias de las facturas impugnadas e Histórico de Consumos del suministro de la referencia.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su intervención correspondiente, a fs. 17 se agrega DSCE 930/24 a través de la cual la Distribuidora adjunta Acta de Comprobación N° 280158 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del Medidor N° 251052087 marca LANDIS efectuado el día 4/7/24. Del 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 se desprende que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma (fs. 16)**.**

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico. En el mismo, luego de analizar las actuaciones informa que el medidor N° 251052087 instalado en el suministro identificado con el NIS 2025081, a tenor del ensayo en laboratorio, funciona correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación; por esta razón indica que las facturaciones emitidas en base a sus registros resultan válidas. Asimismo, advierte que el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados podría deberse al uso estacional, por fuera de lo habitual, de electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, sin descartar 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. Destaca que para iguales periodos del año inmediato anterior, se observa un incremento de los consumos, con registros similares a los reclamados, lo que evidenciaría a estacionalidad de los mismos.

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 913/15) 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, cabe señalar que el medidor instalado en el suministro de la usuaria, a tenor del ensayo en laboratorio efectuado, funciona correctamente, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuados conforme a su registro, todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 23.

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 obrantes a fs. 23, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente (fs. 16), 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 la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 5723/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 3/4/24 y respondido el 5/6/24, superando ampliamente el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 1200/23. A más de ello, se advierte que en oportunidad de su reclamo, la usuaria solicitó expresamente la verificación de su medidor sin que la empresa efectuara contraste alguno ni respondiera a la Sra. Mejías en consecuencia. Producida la disconformidad de la usuaria –en la que la misma requiere el cambio del medidor- EDESA S.A. informa a este ENRESP que procederá a efectuar el ensayo pertinente, lo que se produce recién en fecha 4/7/24.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada a la usuaria y al deficiente tratamiento comercial dado el reclamo en cuestión, 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 de la usuaria, equivalente al promedio de consumo de los últimos 12 meses por **812 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2025081 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 la usuaria, Sra. Stella Maris Mejías, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62458/24; 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 por **812 kWh** (ochocientos doce kilovatios/hora) valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2025081 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 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° 349 - 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