RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-62245/2024 caratulado: “RICARDO JORGENSEN - FERNÁNDEZ MIRTA BEATRIZ s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN”; el Acta de Directorio Nº 8/2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº699020 efectuado en fecha 11/03/2024 ante EDESA S.A, por el Sr. Ricardo Jorgensen, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio electrónico en jorgensen@plumada.com.ar quien reclama que consumos facturados periodo 02/2024 (fs.01/03).

Que mediante nota DSC Nº3888/2024 de fecha 19/04/2024, 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° 280400 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 +1,01%. 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 12/2023.

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 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 a fs. 12 rola disconformidad del usuario ante la respuesta brindada por la Distribuidora. Manifiesta que no plantea el funcionamiento del medido. Indica que son cuatro departamentos con el mismo equipamiento de luces, artefactos eléctricos, aire acondicionado, etc. Poe lo que enriende que puede haber diferencia de consumos, pero no puede pagar un usuario pagar tanta diferencia de tarifa, salvo que haya un error de lectura o toma de lectura o seteo de los equipos. Finalmente indica que los artefactos de los cuatro departamentos son nuevos, bajo normas IRAM y cumplen con los parámetros de eficacia energética, así también la instalación eléctrica es nueva inspeccionada por la municipalidad de salta, tanto cableado, tableros principales secundarios, llave tomas etc. Por lo cual solicita la corrección en la facturación.

Que en fecha 22/05/2024 mediante nota DSCE: Nº1634/2024, 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 Nº3888/2023 de fs. 06/09, ratificando la facturación de los períodos 02/2024 en su totalidad. Finalmente indica que en fecha 03/01/2024 se realizó un cambio del medidor N°606047271 marca LANDIS por el medidor N°803825124 marca INHEMETER, con acta de comprobación N°278634, en el cual se constató que: “se verifica medidor en bornera fundido”.

Que toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, concluyendo que el medidor Nº 803925124 instalado en el suministro identificado con NIS 33072049, a tenor el ensayo mencionado funciona correctamente, siendo por lo tanto válida las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, el incremento de consumo registrado en el periodo 02/20224 podría deberse al uso fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o maquinas instaladas en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o maquinas conectadas en el domicilio.

Que por otro la Gerencia interviniente, manifiesta que en fecha 03/01/2024 se reemplazó el medidor N°803925124 marca INHEMETER por encontrarse el medidor fundido en bornera, haciendo notar que el consumo objetado fue registrado por el medidor inteligente, indicando que estos tipos de equipos de medición se utiliza para medir la energía eléctrica precisa para los clientes comerciales, industriales y residenciales. Con módulos de comunicación flexible, el medidor proporciona variedades de medios de comunicación para la gestión y la lectura remota.

Que toma intervención en autos la Gerencia Económica del ENRESP, indicando que en atención al reclamo formulado, se procedió a realizar las verificaciones necesarias sobre el NIS 30720489.

Que se constató que la facturación del período mencionado resulta correcta en su cálculo conforme a los consumos registrados y a la categoría tarifaria asignada al usuario (T1R2N1).

Que, no obstante ello, surge una discrepancia en los consumos registrados en los períodos 01 y 02/2024, ya que consta en el Acta de Comprobación Nº 278634 de fecha 03/01/2024, el reemplazo del medidor Nº 606047271 Landis por el medidor inteligente Nº 803925124 Inhemeter, debido a que el primer dispositivo presentó la condición de "medidor fundido en bornera".

Que, según los registros, la factura del período 01/2024 incluye un consumo de 824 kWh medidos entre el 27/12/2023 y el 03/01/2024 con el medidor antiguo, y un consumo de 0 kWh entre el 03/01/2024 y el 29/01/2024 con el nuevo medidor. Por su parte, la factura del período 02/2024 registra un consumo de 3.710 kWh entre el 29/01/2024 y el 29/02/2024.

Que se advierte una inconsistencia evidente en los consumos registrados, ya que el período de 26 días comprendido entre el 03/01/2024 y el 29/01/2024 no registra consumo alguno a pesar del uso de un medidor inteligente, y se observa un consumo elevado en el período 02/2024.

Que, según el análisis efectuado, se concluye que en el período 02/2024 se acumularon y facturaron los kWh correspondientes a las lecturas registradas entre el 03/01/2024 y el 29/02/2024. Ante ello los consumos correctos debieran ser 2.516 kWh para el período 01/2024 y 2.018 kWh para el período 02/2024.

Que finalmente sugiere la Gerencia interviniente, ordenar la refacturación de los períodos 01/2024 y 02/2024 correspondientes al NIS 30720489, conforme a los consumos efectivamente registrados y los cuadros tarifarios vigentes para dichos períodos. Aclara que dicho análisis tuvo en cuenta exclusivamente el valor del cargo variable de los kWh refacturados, sin considerar el cargo fijo ni los impuestos, a los efectos de simular el impacto económico que implicaría la refacturación de los períodos mencionados.

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 Económica, atento a la discrepancia en los consumos registrados en los periodos 01 y 02/24. Corresponde **HACER LUGAR a** la disconformidad presentada por el usuario Ricardo Jorgensen, y consecuentemente **ORDENAR** la refacturación de los períodos 01/2024 y 02/2024 correspondientes al NIS 3072049, conforme a los consumos efectivamente registrados y los cuadros tarifarios vigentes para dichos períodos. Para ello deberá tener en cuenta los consumos corregidos, esto es 2.516 kWh para el período 01/2024 y 2.018 kWh para el período 02/2024.

Que a más de ello, conforme lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 la cual establece textualmente: “En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente. Es por ello que corresponde ORDENAR a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto en la factura inmediata siguiente correspondiente al 25 % con más los intereses calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut supra expresado.

Que por ultimo corresponde analizar si el reclamo impetrado por el usuario, fue tratado y tramitado correctamente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que la respuesta brindada por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 39 (treinta y nueve) días desde la interposición del reclamo, 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 ERESP Nº 1200/2023) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario. Dicho esto, 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, coma así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podría aplicar sanciones conjuntamente con la Resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Articulo 9.5. Del Reglamento"; y en consecuencia, APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes de

consumo, calculado sobre el promedio de los ultimas doce (12) periodos registrados, esto es 2.181,41 kWh; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3072049 al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

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°: HACER LUGAR la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Ricardo Jorgensen, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62245/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A. proceda a realizar la refacturación de los periodos 01/2024 y 02/2024 contemplando los consumos corregidos, esto es 2.516 kWh para el período 01/2024 y 2.018 kWh para el período 02/2024; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al Veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso de que la usuaria hubiera abonado la factura impugnada, la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la misma cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos

ARTÍCULO 4º: APLICAR a la Distribuidora una una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **2181,41 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3072049 al momento de la

notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 347 - 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