**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador Nº 267-64049/24, caratulado "SALAS MARÍA FLORENCIA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 07/2024"; el Acta de Directorio Nº 16/25 y;

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 723647 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. María Florencia Salas en fecha 12/8/24, con domicilio en calle Paraguay 817 Dpto. 11 de la ciudad de Tartagal (correo electrónico: mfsalas1997@gmail.com); quien reclama la facturación del periodo 07/2024 sobre el NIS N° 5363685.

Que a continuación, la usuaria remite correo electrónico a la empresa en fecha 21/8/24, adjuntando presentación en la que amplía los términos de su reclamo y adjunta documentación respaldatoria. Señala que luego de gestionar la instalación de medidores individuales en una propiedad en la que varios inquilinos compartían el suministro, y ya con medidor propio, los consumos facturados en el periodo 07/24 fueron muy similares a los que tenían anteriormente los 5 departamentos, resultando un monto exorbitante. Indica que incluso durante el periodo impugnado estuvo ausente del domicilio por 10 días (adjunta fotografías de pasajes) y que no habría modificado sus hábitos de consumos eléctricos. Señala que consultó el consumo de sus vecinos y que son significativamente más bajos. Indica que acompaña fotografía *"(…) del día de ayer, 20 de agosto, en donde figura que desde el 01 de Agosto hasta aquel día (que responde a la utilización de exactamente los mismos electrodomésticos de siempre) ha sido de 159 kWh en 20 días (…)".* En consecuencia, solicita *"(…) se proceda a investigar de manera correcta y acabada las anomalías ocurridas en el medidor, a los fines de constatar la veracidad de mi reclamo (…)".* Adjunta asimismo, fotografías de las facturas correspondientes a los periodos 01, 02, 03, 04 y 06 del antiguo suministro que compartían los 5 unidades funcionales y del periodo 07/24 de un vecino.

Que frente a ello, se incorpora DSC 10434/2024, a través de la cual, en fecha 14/10/24, la Distribuidora responde a la usuaria el reclamo N° 723647. En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 30/9/24, 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 del periodo 07/2024.

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. Salas 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 continuación se agrega la disconformidad presentada por la usuaria en fecha 22/10/24, insistiendo en los términos de su reclamo. Asimismo cuestiona que *"(…) la empresa manifiesta haber comparado el periodo reclamado con los periodos posteriores, sin embargo, surge de los periodos de agosto y septiembre que el consumo facturado fue de 228kWh y 261kWh respectivamente, lo que no se condice con el argumento de que "exista una tendencia a registrar una demanda eléctrica por las condiciones meteorológicas en el inmueble" ya que, si así fuese, debería haber sido mayor el consumo en estos periodos por el aumento de las temperaturas y la utilización del aire acondicionado, el cual, como fuese aclarado en la nota de reclamo, es solo "frio" (…)"*. En relación a lo referido por la empresa respecto a que el mayor monto facturado puede deberse a incrementos tarifarios como consecuencia de proceso inflacionario, la usuaria indica que *"(…) resulta imposible que la "inflación" se haya aplicado únicamente en el mes de julio y no en los meses posteriores, siendo que la facturación del periodo 09/2024 responde aproximadamente a un 32,046% del monto facturado el 07/2024 (…)".* En consecuencia, solicita se proceda a una revisión inmediata de su facturación, la corrección del importe indebidamente cobrado y la emisión de una nueva factura ajustada a los consumos reales, en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240.

Que así las cosas, se incorpora DSCE 1536/2024 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de la referencia, reiterando lo informado a la usuaria en DSC 10434/24. Señala que " *(…) al respecto de lo mencionado en la Disconformidad, es importante mencionar que la comparación realizada por la señora Salas entre la situación donde compartía el medidor con otros inquilinos y la situación actual del NIS 5363685, no es válida, no solo por ser irregular, sino que las variables de uso del servicio no son comparables. Esta situación está perfectamente definida como prohibida en el Art 2: inciso h) del Régimen de Suministro (…)".*

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su intervención correspondiente, la misma intima a la Distribuidora a que proceda a contrastar "in situ" el medidor Nº 803200395 a los efectos de despejar toda duda sobre su funcionamiento, remitiendo los resultados a este ENRESP. Frente a ello, a través de DSCE 1690/24 EDESA informa que programó el levantamiento del medidor para posteriormente realizar el contraste en laboratorio, por lo que solicita una prórroga de diez (10) ·para remitir los resultados del mismo.

Que a continuación EDESA, a través de DSCE 1821/24 remite copia del Acta de Comprobación Nº 279045 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 803200395 marca INHEMETER, realizado el día 17/12/24. 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 (NTEX 267 - ME N° 42 – 2025).

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 20 – 2025). En el mismo, luego de analizar las actuaciones, informa que el medidor Nº 803200395 marca Inhemeter - instalado al momento de registrar los consumos del periodo reclamado 07/2024 en el suministro identificado con el NIS 5363685-, a tenor del ensayo en laboratorio efectuado funciona correctamente, *"(…) siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo (…)*".

Frente a ello, indica que el incremento registrado durante el período reclamado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, y que 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 no obstante lo dicho la mentada Gerencia puntualiza que, en nota DSC 10434/2024, la Distribuidora informa a la usuaria *"(…) que esta empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2024 contra los consumos registrados hasta la última fecha de lectura 30/09/2024, ya que desde este análisis surge que existe en ese suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble (….)"*. Subraya que dicha aseveración carece de fundamento técnico, ya que del histórico de consumo se evidencia un registro importante de consumo, comparado con el resto de los consumos registrados en el suministro. En consecuencia la Gerencia de Energía Eléctrica advierte que la Distribuidora para respaldar sus dichos debería haber realizado un ensayo "in situ" como medida primaria, a fin de descartar cualquier inconveniente con el contador.

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 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, 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 la facturaciones efectuados conforme a su registro, todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica en su informe IF TEC 267 - GEE N° 20 – 2025.

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 obrante en IF TEC 267 - GEE N° 20 - 2025, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente (Acta de NTEX 267 - ME N° 42 – 2025), la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la Distribuidora al reclamo no se adecúa a lo establecido en la Res.

ENRESP N° 1200/23, toda vez que no sólo la respuesta dada a través de DSC 10434 resulta extemporánea (por cuanto el reclamo en cuestión fue efectuado en fecha 12/8/24 y respondido el día 14/10/24, superando ampliamente el plazo reglamentario de 30 días corridos), sino que los argumentos vertidos en ella no resultan ni correctos ni adecuados a la normativa. Se advierte que lo informado en la oportunidad por EDESA respecto a *"(…) que esta empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2024 contra los consumos registrados hasta la última fecha de lectura 30/09/2024, ya que desde este análisis surge que existe en ese suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble (….)"*, carece de fundamento técnico alguno, toda vez que del histórico de consumo se advierte que los periodos posteriores registran un consumo significativamente menor al cuestionado. En consecuencia, y tal como lo indicó la Gerencia de Energía Eléctrica la Distribuidora para respaldar sus dichos debería haber realizado un ensayo "in situ" como medida primaria, a fin de descartar cualquier inconveniente con el contador, en consonancia con lo establecido en el ya citado art 6° de la Res. ENRESP N° 1200/23.

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 a dos veces el promedio de consumo del suministro, lo que asciende a **936**

**kWh (novecientos treinta y seis kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5363685 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. María Florencia Salas, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64049/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

**ARTÍCULO 2°: APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a dos veces el promedio de consumo del suministro, lo que asciende a 936 **kWh (novecientos treinta y seis kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5363685 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; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

**ARTICULO 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° 558 - 2025 | 04/04/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 04/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/04/2025