**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador N° 267-64353/24, caratulado "RIERA CLAUDIO/ BUSTAMANTE NANCY– RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 17/2025 y;

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 723031 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Nancy Bustamante (Titular del suministro NIS 5246667: Claudio E. Riera) en fecha 1/8/24, con correo electrónico en casilla nikkitabustamante@edesa.com.ar; quien reclama la facturación del periodo 06/2024 del suministro referenciado por considerarla excesiva. Señala la existencia de una serie de irregularidades, indicando que *"(…) la penúltima factura abonada fue de aproximadamente $45.000, la última de aproximadamente$ 7.000 (en el detalle figura que no hay consumo) cosa imposible, pues soy inquilina de esta propiedad desde noviembre de 2023 (…)"*. Solicita se verifique el medidor.

Que en fecha 17/9/24 la usuaria efectúa reclamo N° 728270, en el que impugna las facturas correspondientes a los periodos 07 y 08/24 sobre el suministro identificado con NIS 5246667.

Que frente a ello, EDESA S.A. responde a la usuaria (27/11/24) a través de DSC 11920. En la misma, informa que procedió a realizar un análisis del caso, efectuando un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama (acta de comprobación Nº 286035), del 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 del límite de "+/- 3 %" establecido en el -0,06 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos que son impugnados por su parte (…)*". Por lo señalado, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el

proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. rechaza el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 06-07-08/24.

Que asimismo, señala que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, 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. A más de ello, 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 (…)".* Seguidamente 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 por otra parte, 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. Bustamante 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 así las cosas, se agrega la disconformidad de la usuaria (1/12/24). En la misma, reitera los términos de su reclamo y solicita turno en las oficinas comerciales de la empresa a fin de recibir mayores especificaciones.

Que a continuación EDESA S.A. remite correo electrónico a la usuaria informando que los antecedentes del reclamo son elevados en tiempo y forma al ENRESP para su análisis y resolución. A más de ello, señala que, *"(…) en relación al período 06/24, le informamos que si bien es correcto el funcionamiento del medidor instalado N° 803189887 marca INHEMETER, atento a un error en la lectura del medidor, el período 05/24 fue facturado con consumo 0, por lo tanto, se procedió a refacturar el periodo 05 y 06/24 con los consumos correctos (…)"*. Adjunta ambos períodos refacturados para su control. Indica que en caso de querer abonar el periodo 05/24 y los reclamados, deberá comunicarse por este medio para liberar las facturas para el cobro.

Que seguidamente se agrega nota DSCE 1734/24 a través de la cual la Distribuidora remite a este ENRESP los antecedentes de los reclamos N° 723031 y 728270, reiterando los conceptos vertidos a la usuaria en DSC 11920/24. Aclara que el 17/5/24 se levantó el medidor Nº 505199192 marca LAND!S en caja de custodia por bornera fundida, y luego el 25/6/24 se intentó contrastar dicho medidor en el laboratorio pero por presentar bornera recalentada, con portafusible y tornillos fundidos, fue imposible. Señala que, al realizar un nuevo análisis del reclamo, y observar un error en el período 05/24 (sin consumo) se refacturó el período 05/24 (abonado) y el período 06/2024 (reclamado).

Que de Acta de Comprobación N° 274022 (17/5/24) surge que se verificó medidor N° 5051199192 marca LANDIS con bornera fundida y se retiró en caja custodia para su control en el laboratorio de la empresa. Del Acta de Apertura y Ensayo de Medidor retirado en Recinto Lacrado se desprende que no fue posible el ensayo por cuanto el medidor tenía la bornera fundida. Acto seguido se adjunta Acta de Comprobación N° 286035 (13/11/24) en la que se dejó asentado el contraste in situ efectuado sobre el medidor N° 803189887 marca Inhemeter instalado en el suministro de la usuaria, arrojando valores normales.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica, a través de IF TEC 267 - GEE N° 37 - 2025 se agrega el pertinente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, destaca respecto a la facturación del periodo 05/2024, que *"(…) la misma se compone de lecturas combinadas realizadas por dos medidores, que a continuación se detallan: Medidor N° 5051199192 marca Landis, periodo de facturación (26/04 al 17/05/2024), el cual es retirado por poseer bornera fundida. Medidor N° 803189887 marca Inhemeter periodo de facturación (17/05 al 28/05/2024), en primera instancia no se registraron los consumos reales, facturándose consumo 0 (…)"*. Indica que, posteriormente, la Distribuidora -mediante nota DSCE 1734/2024- reconoce *"(…) la existencia de un error (sin mayor detalle) y procede a refacturar los periodos 05 y 06/2024.* (…)". Así las cosas, y de conformidad al Régimen de Suministro, art. Nº 4, Obligaciones de la Empresa Prestataria, inc. b), que ordena que "*la facturación debe efectuarse en base a lecturas reales del medidor instalado en cada suministro, salvo caso fortuito o de fuerza mayor"*, señala que en el caso EDESA no habría probado las referidas causales.

Que continúa la mentada Gerencia informando, respecto al contraste del medidor N° 803189887 marca Inhemeter (instalado en el suministro identificado con el NIS: 5246667), que el mismo fue realizado "in situ", obteniendo resultados dentro de la tolerancia permitida, por lo que "*(…) funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo (…)"*. Asimismo, advierte que la reclamante, a tenor de las actuaciones obrantes en el presente expediente, no ejerció su derecho a solicitar un contraste en laboratorio. Observa que en el suministro en cuestión posee contratada una potencia de 2 KW y que durante los periodos reclamados, se registran potencias superiores a la contratada, registrándose un máximo de hasta 7 KW. Sin perjuicio de lo expresado precedentemente, solicita a la Gerencia Jurídica considere aplicar una sanción a la Distribuidora en favor de la usuaria *"(…) por la mala gestión Comercial, dado que la misma no procedió a tomar correctamente la lectura en el período 05 y 06/2024, además del hecho de no justificar los motivos por los cuales no realizó la misma (…)"*.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica para su intervención se agrega IF ECO 267 - GE N° 23 – 2025. En dicho informe indica que se analizaron los períodos 05 a 08/24, cuyas facturas obran en el

expediente. Advierte que la Distribuidora refacturó los períodos 05 y 06 de 2024, luego de tomar conocimiento del reclamo del usuario, y de reemplazar el medidor de su domicilio, prorrateando las lecturas acumuladas en el período 06/2024 entre ambos meses, cumpliendo para ello con la normativa vigente a tal fin. Respecto del reemplazo del medidor, señala que el 17/5/24 fue retirado, pero no pudo ser contrastado en el banco de pruebas, ya que presentaba bornera recalentada, con portafusible y tornillos fundidos. Del contraste del nuevo medidor, surge que el mismo funciona dentro de los parámetros permitidos, por tanto las lecturas registradas a partir del 17/5/24 se consideran correctas. Observa que no descienden respecto de los meses previos, hasta el mes de 09/2024.

Que a más de ello, la Gerencia Económica informa que la refacturación de los períodos 05 y 06 de 2024 es correcta, y que las correspondientes a los meses 07 y 08 de 2024 fueron calculadas en base a las tarifas vigentes en cada momento y a la categoría del usuario aplicable en dichas oportunidades. Sugiere a la Gerencia Jurídica ordenar a la Distribuidora indemnizar a la usuaria *"(…) en cumplimiento de lo estipulado por la Ley de Defensa del Consumidor, esto es: 25% sobre los valores facturados originalmente y los refacturados en los períodos 05 y 06 de 2024 (…)*".

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."*** (el resaltado nos pertenece).

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 dicho esto cabe hacer algunas consideraciones. En primer lugar se advierte que la usuaria, a través de los reclamos N° 723031 y 728270, impugna las facturaciones correspondientes a los periodos 06, 07 y 08, puntualizando, asimismo, que la del periodo 05/24 arrojaba un consumo 0 (cero), lo cual resultaba imposible. Así las cosas, cabe destacar que la Distribuidora responde a la usuaria indicando que de acuerdo al contraste del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama (acta de comprobación Nº 286035), que arrojó resultados normales, rechazaba los reclamos incoados en su oportunidad (DSC 11920/24). Es luego de la disconformidad de la usuaria que la empresa, advirtiendo el error "*en la lectura del medidor"* incurrido, que procede a refacturar los periodos 05 y 06/24 prorrateando las lecturas acumuladas en el período 06/2024 entre ambos meses. Dicho esto, corresponde señalar que, en lo que respecta a estos periodos, y tal como lo puntualizan las Gerencias de Energía Eléctrica y la Económica en sus informes (IF TEC 267 - GEE N° 37 – 2025 y IF ECO 267 - GE N° 23 – 2025) las facturaciones originales de los periodos 05 y 06 no

reflejaron lecturas reales –incumpliendo lo establecido por el citado art. 4º, inciso (b), del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A, razón por la cual cabe hacer lugar -en lo atinente- al reclamo efectuado por la usuaria. Atento a que las refacturaciones de los mentados periodos se efectuaron de manera correcta -calculadas en base a las tarifas vigentes en cada momento y a la categoría del usuario aplicable en dichas oportunidades- sólo resta ordenar a la Distribuidora a que proceda a hacer efectiva la indemnización prevista en el artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240,que en lo atinente establece: *"(…) 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 (…)".*

Que respecto a los periodos 07 y 08/24, se advierte que, tal como se desprende de Acta de Comprobación N° 286035 (13/11/24), del contraste in situ efectuado sobre el medidor N° 803189887 marca Inhemeter instalado en el suministro de la usuaria surgió que funciona correctamente, arrojando valores normales; *"(…) siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo (…)*", de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica en su informe IF TEC 267 - GEE N° 37 – 2025. A esto se suma que, tal como lo indica la Gerencia Económica, *"(...) fueron calculadas en base a las tarifas vigentes en cada momento y a la categoría del usuario aplicable en dichas oportunidades (…)".*

Que por lo tanto, habiendo examinado las constancias de autos y el derecho aplicable, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad de la usuaria, ordenando a EDESA S.A. que proceda a hacer efectiva la indemnización prevista en el art 31 de la Ley N° 24240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente de los periodos 05 y 06/2024.

Asimismo, en el caso que la usuaria hubiera abonado dichas facturas la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la Prestadora cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la Distribuidora a los reclamos de la usuaria infringe los términos de lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23, toda vez que no sólo la respuesta dada a través de DSC 11920 resulta extemporánea, por cuanto los reclamos en cuestión fueron efectuados por la usuaria en fecha 1/8/24 y 17/9/24 (N° 723031 y 728270, respectivamente) y respondidos el día 27/11/24 (superando ampliamente el plazo reglamentario de 30 días corridos), sino que los argumentos vertidos en ella no resultan ni suficientes ni adecuados al caso. Se advierte que la Distribuidora, procede a analizar el caso y a efectuar la refacturación correspondiente luego que la usuaria presentara su disconformidad, admitiendo "un error de lectura". A esto debe sumarse la mala gestión comercial llevada adelante por EDESA S.A., quien *"(…) no procedió a tomar correctamente la lectura en el período 05 y 06/2024, además del hecho de no justificar los motivos por los cuales no realizó la misma (…)",* tal como lo expresara la Gerencia de Energía Eléctrica en su informe técnico.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada al usuario, 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 de los últimos 12 (doce) meses, por

**1848 kWh (mil ochocientos cuarenta y ocho kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5246667 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 1º: HACER LUGAR PARCIALEMNTE** a la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. Nancy Bustamante, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-64353/24, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

**ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A.** a que haga efectiva la indemnización prevista en el art 31 de la Ley N° 24240, debiendo efectuar una Nota de *Crédito* en la factura inmediata siguiente equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente respecto a las facturas de los periodos 05 y 06/24. Asimismo, en el caso que la usuaria hubiera abonado las facturas aludidas la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la Prestadora cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución; ellos; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

**ARTÍCULO 3°: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor** a favor de la usuaria, consistente en una multa equivalente a dos veces el promedio de consumo de los últimos 12 (doce) meses del suministro, por **1848 kWh (mil ochocientos cuarenta y ocho kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5246667 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 4º: ORDENAR** a EDESA SA 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° 635 - 2025 | 22/04/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 22/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 22/04/2025