RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 64166/2024, caratulado: “FIGUEROA MANSILLA EDGARDO MAXIMILIANO s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A –FACTURACIÓN PERÍODOS 07/2024”, el Acta de Directorio Nº 17 /2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°723719 efectuado en fecha 12/08/2024, ante EDESA S.A., por el Sr. Edgardo Figueroa Mansilla, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Psje. Las Piedras Nro. Puerta 61 Op \/º Beba, Rosario De La Frontera, domicilio electrónico titinafigueroa@gmail.com, correspondiente al NIS 5306539 quien reclama elevado consumo del período 07/2024.

Que seguidamente EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC10.425/2024 de fecha 10/10/2024 con acuse de recepción en fecha 05/11/2024 conforme surge de autos, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario informa que, respecto al reclamo de consumo, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 25/09/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble.

Que continúa expresando la Prestadora que, 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 período 07/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado 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. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Distribuidora, informando al reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en fecha 08/11/2024, el usuario se disconforma respecto de la respuesta remitida por la Empresa, y solicita la intervención del Ente Regulador de Servicios Públicos.

Que seguidamente mediante nota DSCE 1635/2024 de fecha 15/11/2024, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por el usuario, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado al reclamante en nota DSC 10.425/2024. Rechaza el reclamo y ratifica la facturación del período 07/2024. Informa que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor instalado.

Que mediante nota DSCE 1820/2024 de fecha 30/12/2024, EDESA S.A remite copia del Acta de Comprobación Nº 284531 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N°505312889 marca LANDIS, realizado el día 09-12- 2024.

Que acto seguido en fecha 07/01/2025 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresa que, el medidor Nº 505312889 marca LANDIS+GYR, instalado en el suministro identificado con el NIS: 5306539 se encontraba en condiciones (Medidor dentro de Norma), siendo, por lo tanto, valida la factura emitida y reclamada por el usuario en base a los registros del mismo.

Que finaliza la Gerencia actuante manifestando que, siendo ello así, el incremento registrado durante el período objetado 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 a su turno toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procede a distinguir dos cuestiones, por un lado, si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos, y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por la usuaria

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., establece en el **art. 3° 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 seguidamente, en el **artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa**" establece que: "*LA DISTRIBUIDORA sólo 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 ahora bien, considerando que, mediante Acta de comprobación N°284531 se realizó el levantamiento del medidor Nº 505312889

marca LANDIS+GYR, el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo que no se encontraron anormalidades, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante en autos.

Que en este mismo sentido, la citada Gerencia expresó que, el medidor en base al ensayo realizado se encontraba en condiciones (Medidor dentro de Norma), siendo por lo tanto, válidas las facturas emitidas y reclamadas en base a los registros del mismo y que el incremento de consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo de los electrodomésticos, o máquinas instalados en ese o pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio. Por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Edgardo Figueroa Mansilla.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el reclamante Sr. Edgardo Figueroa Mansilla , se ajusta a la normativa vigente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 10425/2024 le informa al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 25/09/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP 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. -***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en el Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico.

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 sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante notas DSC 10.425/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°723719 fue interpuesto en fecha 12/08/2024 y respondido en fecha 05/11/2024, esto es ochenta y cinco (85) días corridos después de presentado el mismo superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7° de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.".*

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), 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 9.5. del presente Reglamento". En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor del usuario equivalente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **200 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5306539** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por ser extemporánea la respuesta. 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 consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por el usuario Sr. Edgardo Figueroa Mansilla y aplicar una sanción a EDESA S.A por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante por parte de la Distribuidora y una sanción por mala gestión comercial de la Prestadora.

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. Edgardo Figueroa Mansilla, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64166/2024, 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 del usuario, consistente en una multa de **200 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5306539** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante,

(incumplimiento del art. 7 de la Res. ENRESP Nº1200/23) y por la mala gestión comercial brindada al usuario (incumplimiento del art. 6 de la Res. ENRESP Nº1200/23) en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: 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° 650 - 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