RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-64023/24, caratulado "MAMANÍ MANUEL ALEJANDRO- CANCHI ALEJANDRO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 31/2025 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 72313 efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. Manuel Mamaní (titular del suministro: Raúl Canchi) en fecha 18/7/24, con domicilio en calle A. Ayarde N° 138 de la localidad de Isla de Cañas y correo electrónico en casilla manu195688@gmail.com; quien reclama la facturación del período 06/2024 por entender que el consumo resulta excesivo (NIS 2021570).

Que a continuación se agrega reclamo N° 727855 (11/9/24) a través del cual el usuario hace extensivo su cuestionamiento a los periodos 07 y 08/24.

Que frente a ello, se incorpora DSC 9632/2024, a través de la cual, en fecha 24/9/24, la Distribuidora responde al usuario los reclamos N° 72313 y 727855. En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos 07, 08 y 09/24 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 31/8/24, *"(…) 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 (…)"*. 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, la Distribuidora procede formalmente a rechazar los reclamos de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 06, 07 y 08/24.

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 al usuario 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 al usuario 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 al Sr. Mamaní 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, todo ello en los términos de lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23.

Que a continuación, en fecha 18/10/24, el usuario presenta su disconformidad, reiterando el cuestionamiento de facturación. Indica que

procederá a pagar las facturas impugnadas en orden a que no le corran intereses pero que solicita se verifique el buen funcionamiento del medidor.

Que posteriormente se agrega DSCE 1516/24 (28/10/24) a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes de los reclamos N° 72313 y 727855, reiterando lo informado al usuario en DSC 9632/24. Por lo demás, indica que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor instalado en el suministro de la referencia. Adjunta duplicados de las facturas impugnadas e Histórico de Consumos correspondiente.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica de ENRESP para su intervención, a través de NFS 267 - GEE N° 102 – 2024 la misma solicita a la Distribuidora –en fecha 27/11/24- que remita *"(…) el Acta con los resultados del contraste que fuera programado según nota N.º DSCE 1516/24 del día 25/10, y toda documentación posterior a la misma con relación a su tratamiento. Lo mismo será ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor (…)"*. En fecha 11/12/24 (a través de NFS 267 - GEE N° 139 – 2024) reitera la intimación cursada, indicando que *"(…) habiéndose vencido el plazo otorgado en nuestra nota NFS 267 - GEE N° 102 - 2024, recibida por esa Distribuidora en fecha 27/11/2024, es que solicitamos a esa Concesionaria que en el perentorio plazo de dos (2) días de recibida la presente, remita el contraste solicitado en la mencionada nota (…)".*

Que en fecha 13/12/24 la Distribuidora remite DSCE 1745/24 (NO 267 - ME N° 1242 – 2024), en la que manifiesta adjuntar copia del Acta de Comprobación Nº 279383 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor Nº 801287212 marca Inhemeter, realizado el día 3/12/24.

Que atendiendo a que la documentación adjuntada resultaba ilegible, la Gerencia de Energía Eléctrica remite a EDESA S.A. nota NFS 267 - GEE N° 166 – 2024 en la que intima a reenviar el documento DSCE 1745/24, *"(…) de acuerdo a las condiciones de ilegibilidad que presenta la copia recibida. Se solicita gestionar el mismo de acuerdo al Artículo 5° de la Res*

230/24 de este Ente. De reiterarse este inconveniente se considerará en falta al art N° 25 inc W) Obligaciones de la Distribuidora del contrato de concesión (…)" (NO EX 267 - GEE N° 964 – 2024).

Que a continuación, a través de DSCE 1777/24 (18/12/24) EDESA S.A. adjunta copia legible del Acta de Comprobación Nº 279383, *"(…) de acuerdo a lo solicitado (….)*".

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica remite N FS 267 - GEE N° 194 – 2024 requiriendo a la Distribuidora (23/12/24) que envíe *"(…) el Acta de Comprobación, y el Acta de Apertura y Contraste del medidor N° 505324778 marca LANDIS+GYR y toda documentación posterior a la misma con relación a su tratamiento. Lo mismo será ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor (…)".*

Que el día 2/1/25 ingresa al Organismo NO 267 - ME N° 2308 – 2025, por la que EDESA remite DSCE 1815/24, informando que el medidor N° 505324778 marca LANDIS+GYR, *"(…) que estuvo instalado en el suministro de referencia hasta el 16/05/24, no fue contrastado en el laboratorio de la empresa luego de su levantamiento. Atento al tiempo transcurrido, el mismo ya pasó el proceso de reacondicionamiento para su reutilización. Téngase en cuenta que este cambio de medidor fue a raíz de la campaña de renovación tecnológica en la localidad de Isla de Cañas (…)".*

Que a continuación se agrega el informe elaborado por la Gerencia de Energía Eléctrica (IF TEC 267 - GEE N° 130 – 2025) en el que, luego de analizar los antecedentes del caso, señala que *"(…) el día 27/11/24 se solicitó a EDESA remitir la documentación con los resultados del contraste realizado sin respuesta por parte de la misma. Finalmente, se solicita en plazo perentorio el acta correspondiente, la cual es remitida en presentación ilegible, por lo que se solicita remitir una copia que permita lograra una conclusión definitiva del análisis. En orden a lo expuesto precedentemente, esta Gerencia entiende que la Distribuidora ha incurrido en una falta al art. N° 25 inc W) Obligaciones de la Distribuidora del contrato de concesión, de acuerdo a que no remite la información solicitada en NFS 267 - GEE N° 166 – 2024 (…)".*

Señala que esta situación imposibilita continuar con la resolución del reclamo de la referencia, al no contar con los elementos técnicos adecuados que, de acuerdo al Artículo 5° de la Res 230/24 de este Ente, permita arribar a una conclusión certera, solicitando a la Gerencia Jurídica *"(…) aplicar una sanción a la Distribuidora por su mala gestión y una vez obtenida la documentación solicitada, vuelva este expediente para concluir su análisis (…)"*.

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 así las cosas, cabe señalar que, presentada la disconformidad del usuario a la respuesta dada por la Distribuidora a los reclamos de facturación efectuados, EDESA informa a este ENRESP que había programado la realización de un contraste del medidor instalado en el suministro en cuestión en el laboratorio de la empresa. No obstante ello, la empresa remite la documentación pertinente luego de repetidas intimaciones efectuadas por la Gerencia de Energía Eléctrica, quien cuestiona la legibilidad de las actas adjuntadas y el incumplimiento en el que habría incurrido al deber de información previsto en el art. N° 25 inc W) Obligaciones de la Distribuidora del Contrato de Concesión.

Que en este sentido la Gerencia Jurídica de este ENRESP entiende que, atendiendo a que del ACTA DE APERTURA Y ENSAYO DE MEDIDOR RETIRADO EN RECINTO LACRADO acompañada en fecha 13/12/24 (luego de haber sido la empresa intimada al efecto por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP) es posible verificar que el medidor N° 801287212 marca Inhemeter (instalado en el suministro del usuario en los periodos impugnados), no presenta anormalidades y se encuentra dentro de los parámetros de norma, resultando por lo tanto válidos los consumos registrados por el mismo. Corresponde subrayar que dicha verificación es efectuada ante la presencia de personal técnico de este Organismo de Control.

Que cabe señalar 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 a esto hay que agregar que, conforme se desprende del Acta de Comprobación Nº 279383 (levantamiento/cambio de medidor) remitida

en fecha 19/12/24 (luego de tres intimaciones cursadas por la Gerencia de Energía Eléctrica), es posible advertir que el medidor en cuestión fue levantado el fecha 20/11/24 para su contraste en laboratorio.

Que dicho esto, atento a la normativa citada y a la documentación obrante en autos -en la que consta que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente-, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que la empresa ha efectuado un tratamiento defectuoso de los reclamos efectuados por el Sr. Mamaní, tal como se analizará a continuación. En primer lugar se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 9632/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N° 721313 incoado por el usuario fue interpuesto el 18/7/24 y respondido recién el 24/9/25 conjuntamente con el N° 727855 (11/9/24), superando el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 1200/23.

Que a más de ello, debe destacarse que la dilación de la empresa en remitir en tiempo y forma la documentación relativa al contraste del medidor en el laboratorio a este ENRESP –que podría dar origen al inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones por incumplimiento al art. N° 25 inc W) Obligaciones de la Distribuidora del Contrato de Concesión- redunda en la necesidad que este Organismo efectúe numerosas actuaciones al efecto, que aplazan la resolución del reclamo efectuado por el usuario y menoscaban su derecho a una respuesta justa y oportuna.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, 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 del usuario, equivalente a tres veces el promedio de consumo de los últimos 12 meses, esto es por 1260 kWh (Mil doscientos sesenta kilovatios/hora); valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2021570 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 el usuario, Sr. Manuel Mamaní (titular del suministro: Raúl Canchi), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64023/2024; 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 del usuario, equivalente a tres veces el promedio de consumo de los últimos 12 meses, lo que asciende a **1260 kWh (Mil doscientos sesenta kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2021570 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° 1110 - 2025	02/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 02/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 02/07/2025