**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador Nº 267-64448/24, caratulado "CZABANYI ELJURE MARÍA SOL ESTEFANÍA– 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 724234 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. María Sol Estefanía Czabanyi en fecha 16/8/24, con correo electrónico en casilla florveinteveintitres@gmail.com; quien reclama la facturación del período 06/2024 por entender que el consumo resulta excesivo (NIS 5286546).

Que se advierte que en fecha 5/8/24 la usuaria había solicitado a la empresa factura de plan de pago e historial de pagos para el NIS de la referencia, a lo que la empresa, el día 7/8/24 le informó que no existían convenios realizados y que no era posible generarlo por una única factura. En la oportunidad le informó que podría descargar el informe del Histórico de pagos correspondiente a su suministro por el whatsapp institucional y visualizar las últimas 12 facturas en la oficina virtual de la compañía. El 15/8/24 la usuaria señala que no puede acceder al historial de pagos por la vía señalada y que, en atención a que no puede visualizar las facturas que adeuda, solicita se le remita por correo electrónico dicha documentación. Asimismo, en otra presentación de fecha 15/8/24 la Sra. Czabanyi solicita el cambio de categoría tarifaria, señalando que al hacer en el mes de mayo el cambio de titularidad modificaron la misma y el valor de las facturas posteriores es muy superior al que pagaban. Cuestiona las facturaciones de los periodos 06 y 07/2024. En fecha 18/8/24 EDESA S.A. contesta a la usuaria indicándole que su suministro se encuentra correctamente encuadrado en la categoría tarifaria TR (residencial); a más de ello, y respecto al histórico de pagos, le indica que deberá presentar foto del DNI del anterior titular del suministro para brindarle dicha información, teniendo en cuenta que los movimientos hasta el periodo 05/24 inclusive corresponden a otra titularidad. Adjunta factura del periodo

06/24.

Que en fecha 26/8/24 la usuaria solicita a la Distribuidora se le informe sobre el estado del reclamo de las facturas 06 y 07/24, a lo que esta responde indicándole que su reclamo N° 724234 se encuentra en tratamiento conforme lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23. El día 28/8/24 la Sra. Czabanyi requiere información relativa al *"(…) procedimiento y los pasos a seguir con respecto al reclamo realizado? La factura vence en poco tiempo, se me informó que mientras el reclamo esté en trámite no podré abonar la misma. Cómo debería proceder en este caso? (…)".* Frente a ello, la Distribuidora le informa que durante el proceso de tratamiento del reclamo, las facturas reclamadas no estarán visibles en las consultas de deuda realizadas a través de canales virtuales u otros agentes externos de cobro, pero que, si desea realizar el pago, podrá hacerlo únicamente en las oficinas comerciales de EDESA, a solicitud del interesado. A posteriori la usuaria realiza nueva presentación solicitando se le informe si existe riesgo de corte del suministro durante el tratamiento del reclamo, a lo que se contestó que *"(…) mientras la factura se encuentre reclamada no existe riesgo de corte por la falta de pago de la misma (…)"*. Tras reiteradas consultas sobre el estado del reclamo efectuado, el 8/10/24 la usuaria amplia los periodos impugnados, incluyendo los periodos 07, 08 y 09/24 (reclamo N° 730088); solicita asimismo la revisión de medidor y la refacturación correspondiente.

Que finalmente, y tras la insistencia de la usuaria, a través de DSC 12106/24, la Distribuidora responde a los reclamos N° 724234 y 730088 de la Sra. Czabanyi. Indica que analizó el caso, procediendo a efectuar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro de la referencia (Acta de Comprobación N° 287395), del que se desprende -tras medirse las cargas registradas por el mismo en las distintas fases de alimentación- que funcionaba correctamente, sin presentar diferencia por encima del límite de +/-3% establecido en el +0,11 %. Señala que con esta prueba despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos que son impugnados por la usuaria

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 de los periodos 06, 07, 08 y 09/2024.

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 indicando a la Sra. Czabanyi 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 (Res. ENRESP N° 1200/23).

Que a continuación, en fecha 17/12/24, la usuaria presenta su disconformidad, reiterando el cuestionamiento de facturación. Agrega que al inspeccionar el medidor, los operarios de Edesa *"(…) no detectaron una falla en el corta fusible que se encontraba viejo y en mal estado generando subidas y bajada tensión en la propiedad y por el cual podía verse escapar electricidad, que según me informaron podría afectar aparatos eléctricos. Dicho corta fusible fue cambiado posteriormente por empresa ante otro reclamo técnico. Dado a qué no detectaron este error visible y con el temor de que pudiesen haber otros no detectados solicito rever el caso (…)"*. Asimismo, adiciona a sus reclamos los periodos 10 y 11/24.

Que posteriormente se incorpora DSCE 1804/2024 (26/12/24) a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes de los reclamos N° 724234 y 730088, reiterando lo informado a la usuaria en DSC 12106/2024. Agrega que, *"(…) con respecto a lo mencionado por la usuaria en su disconformidad, es preciso aclarar que se registra el reclamo técnico N° 2273959 del 26/11/24, se verificó neozed de 35amp en mal estado, por lo que se reemplazó el mismo, quedando el suministro normal. Téngase en cuenta que este tipo de anomalías corresponden a una falla interna (…)"*. Adjunta copias de las facturas impugnadas e Histórico de Consumos del suministro de la referencia.

Que a continuación se agrega copia de Acta de Comprobación N° 287395 (22/11/24) en la que se dejó constancia que se efectuó un contraste in situ del medidor instalado en el suministro de la referencia, arrojando valores normales.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica de ENRESP para su intervención, la misma solicita a la Distribuidora la

realización de un contraste del medidor instalado en el suministro del usuario en el laboratorio de la empresa, de acuerdo a los términos del art. 3° inc. b) del Régimen de Suministros, remitiendo posteriormente los resultados a esta Autoridad de Control.

Que a través de DSCE 440/25 EDESA S.A. adjunta copia del Acta de Comprobación Nº 285944 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505284096 marca LANDIS, realizado el día 11/3/25. 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 (NTEXI 267 - ME N° 1430 - 2025)**.**

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 232 - 2025). En el mismo, luego de analizar las actuaciones, señala que *"(…) de acuerdo los resultados del acta de apertura y ensayo N° 285944 del medidor (NTEXI 267 - ME N° 1430 - 2025), esta Gerencia entiende que la evidencia obrante es suficiente para concluir que el medidor Nº 505284096 marca LANDIS, instalado en el suministro identificado con el NIS 5286546, al momento de la toma de lecturas de los periodos reclamados, se encontraba dentro de norma y funcionando correctamente (…)"*. Finalmente, indica que verificó el reclamo Nº2273959 *"(…) donde informa neozed de 35amp en mal estado y procede a su normalización (ITFS 267 - GEE N° 80 - 2025) (…)"*.

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 cabe señalar que, de las pruebas obrantes en autos, se deprende que sobre el medidor N° 505284096 marca LANDIS se efectuó tanto un contraste in situ como uno en el laboratorio de la empresa, arrojando ambos ensayos como resultado que funciona correctamente. Así las cosas, 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 surge que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuadas conforme a su registro, tal como lo informa la

Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP en su informe IF TEC 267 - GEE N° 232 – 2025.

Que corresponde advertir 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 IF TEC 267 - GEE N° 232 - 2025, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente, 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 la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 12106/2024 es extemporánea, toda vez que el primer reclamo incoado por la usuaria (724234) fue interpuesto el 16/8/24 y respondido el 3/12/24 (conjuntamente con el reclamo 8/10/24), superando el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 1200/23.

Que 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 al promedio de consumo de los últimos 12 meses, esto es por 260 kWh (doscientos sesenta kilovatios/hora); valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5286546 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 Sol Estefanía Czabany, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64448/2024; 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 al promedio de consumo de los últimos 12 (doce) meses del suministro, lo que asciende a **260 kWh (doscientos sesenta kilovatios/hora**); valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5286546 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° 1104 - 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