RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-64576/2025, caratulado: “POLICHE HUGO- ARTAZA MARIA SOFIA s /RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACIÓN PERÍODO 07/2024”; el Acta de Directorio Nº 32 /2025.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 23/09/2024 ante EDESA S.A por el Sr. Poliche Hugo (Titular del suministro por la Sra. Artaza María Sofía) en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Zorrilla, Dr. Benjamín 1088 Vº Manuela, de la localidad de Rosario de la Frontera; y electrónico hugopoliche@gmail.com, correspondiente al suministro NIS 1011369, manifestando que hace aproximadamente un mes envió un correo reclamando por el consumo del periodo07/2024.

Que seguidamente EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite noto DSC 12945/24 de fecha 20/12/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que, la Empresa efectuó un análisis del caso, realizado a partir de comparar el periodo 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 21/11/2024, indicando que desde ese análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica.

Que por lo señalado, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación del período 07/2024.

Que continúa la Distribuidora expresando que, sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 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 al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Prestadora, informando a la 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 mediante nota DSCE Nº 19/2025, de fecha 06/01/2025, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta al usuario.

Que toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP quien emite el informe correspondiente, expreso que, analizado el histórico de consumo y las facturas de periodos 3/24 y 2/25 del ITFS 267 - GEE N ° 67 - 2025, en misma época estacional, se evidencian registros de consumo similares al reclamado.

Que siendo ello así, el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados podría deberse a las actualizaciones en el precio del abastecimiento de la energía eléctrica, al uso estacional, por fuera de lo habitual, de electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, sin descartar 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 entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el art. 3º 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 por su parte el **art. 4º inc. 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 contario, 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 Reg. N° 1200/2023)** en su art. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "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 (ín situ), la que deberá realizarse mediante procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en 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 en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica que da cuenta que el medidor funciona correctamente, que indica que la facturación se efectuó de manera correcta, corresponde

RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Vanina Moya.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto al reclamo Nº729048, por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 88(ochenta y ocho) días desde la interposición del reclamo (23/09/2024), hasta la respuesta enviada en fecha 20/12/2024, ello en contraposición a lo regulado en el art. 7º segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días corridos para tramitar resolver y notificar al usuario, así también esta Gerencia entiende que el ENRESP, como encargado de controlar las pautas preestablecidas, debiendo responder a las normas de calidad, las que incluyen "CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL" previsto en anexo III inciso 4 art., considerando que corresponde la aplicación de lo normado por el artículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1. que: "*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 Reglamento*"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de las respuestas brindadas, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a dos (2) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **212,66 kWh** ; **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la mala gestión comercial, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **212,66 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1011369** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que dicho esto y conforme las constancias de autos, el informe de la Gerencia Eléctrica, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución **RECHAZANDO** la disconformidad presentada por el usuario, Poliche Hugo, y aplicar una sanción a EDESA S.A., por la extemporaneidad de sus repuestas y mala gestión comercial.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, 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 planteada por el usuario, Sr. POLICHE, HUGO, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64576/2025, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de las respuestas brindadas, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a dos (2) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **212,66 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el **NIS 1011369** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la distribuidora una sanción menor por mala gestión comercial, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **212,66 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1011369** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, por los motivos expuestos en los

considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el art. precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 1183 - 2025	21/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 18/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 21/07/2025