RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62534/2025, caratulado: "TOMAS CAHUARA-MIRANDA JOSE LUIS s /RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN PERÍODO 03/2024"; el Acta de Directorio Nº 31/2025.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 08/06/2024 ante las oficinas del ENRESP por el Sr. Tomas Cahuara (Titular del suministro el Sr. José Luis Miranda) en adelante usuario o reclamante, con domicilio electrónico soledadtorres872@gmail.com, correspondiente al suministro NIS 5230200, quien manifiesta que realizo reclamo por consumo elevado del periodo 03/2024 en fecha 23 de abril ante Edesa, habiendo trascurrido 64 días sin obtener respuesta por parte de esta, por lo que solicita se le aplique una sanción por el plazo vencido considerando que esta acción infiere en un claro perjuicio a su persona, atento a que debe esperar la respuesta de la empresa para poder disconformarse o proceder al pago de dicho periodo, sumado a los recargos por mora e intereses que serán mucho más elevados hasta que Edesa emita respuesta.

Que seguidamente toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP a los efectos de correrle traslado a EDESA S.A. de la presentación realiza por el usuario con copias pertinentes, se le requiere además remita la totalidad de las actuaciones vinculadas, por el plazo reglamentario, todo ello en el marco Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP N°1200/23).

Que seguidamente EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite noto DSC 7087/2024 de fecha 11/07/2024 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, por lo que se procedió a realizar a partir

de comparar el periodo 03/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 20/05/2024, 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 03/2024.

Que continua 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 924/2024, de fecha 17/07/2024, 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 Ente, quien le solicita a la Empresa proceda a contrastar el medidor, marca LANDYS+GYR N°251034665M, en laboratorio bajo las condiciones estipuladas

en el régimen de suministro art.3° Derechos del titular, inciso b) funcionamiento del medidor. El mismo deberá realizarse en un plazo de 10 días.

Que mediante nota DSCE N° 1079/2024, se remite al ENRESP Acta de Comprobación N° 282458 y Acta de Apertura y Ensayo Medidor N° 251034665 Marca LANDYS+GYR, realizado en fecha 07/08/2024.

Que toma nuevamente intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP quien emite el informe correspondiente, expresa que, el medidor Nº 251034665 marca LANDIS instalado en el suministro identificado *con* el NIS 5230200, 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 siendo ello así los incrementos registrados en los periodos reclamados podrían deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o maquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o maquinas conectadas en el domicilio.

Que seguidamente, toma intervención la Gerencia Económica de este Organismo quien procede a emitir el correspondiente informe, expresa que, A tal efecto, hemos verificado la facturación correspondiente por el periodo reclamado 03/2024 constatando que la misma es correcta en su cálculo conforme consumos y tarifas vigentes. Luego, el informe de la Gerencia Eléctrica informa que se solicitó a la empresa contraste en laboratorio del medidor, ensayo que dio como resultado que el medidor marca Landis 251034665 funcionaba dentro de los parámetros normales. No obstante ello, el mencionado informe no hace mención a que: el acta de apertura y ensayo de fecha **7/08/2024**, detalla como lectura de kwh **56719** (lectura cierta y real), mientras que la lectura informada al usuario en la factura del 06 y 07/2024 (antes del levantamiento del medidor para contraste en laboratorio) figura en **60206**, número mayor al informado en el acta. Esto nos llevó a realizar el análisis de todos los periodos facturados posteriores al reclamado por el usuario resultando:

PERIODO	FECHA DE LECTURA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	KWH	OBSERVACIONES
MAR-24	19/02 al 18/03	51615	53827	2311	CONSUMO REAL
ABR-24	18/03 al 18/04	53927	56486	2359	CONSUMO ESTIMADO SEGÚN FACTURA
MAY-24	18/04 al 20/05	56486	59128	2642	CONSUMO ESTIMADO SEGÚN FACTURA
JUN-24	20/05 al 19/06	59128	60206	1078	CONSUMO ESTIMADO SEGÚN FACTURA
JUL-24	19/06 al 19/07	60206	60206	0	No se tomo lectura x acceso impedido
AGO-24	19/07 al 21/08	0	956	956	Consumo real, lectura con nuevo medidor
SEP-24	21/08 al 19/08	956	1925	956	CONSUMO REAL

Que por lo antes expuesto, es que se debe ordenar a la Distribuidora refacturar los periodos 04 a 07/24 por los 3487 kwh facturados de más (última lectura estimada 60206 y lectura del medidor al ser retirado para contraste 56719) conforme así lo establecen el Régimen de Suministro en su artículo 4º inc. b) y la resolución ENRSP Nº 735/20 (estimación de la facturación

en casos de fuerza mayor; metodologías de estimación y refacturar los kwh estimados de más prorrateando entre los periodos estimados).

Que continúa informando la Gerencia interviniente, y en caso de considerar pertinente, aplicar sanción menor por incumplimiento a lo estipulado en el artículo 4º punto 2 del Anexo III del Contrato de Concesión (Facturación Estimada) por cuanto se facturaron consumos estimados por tres periodos consecutivos y cero consumos en el cuarto periodo consecutivo.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP. 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." Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período. LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente".

Que teniendo en cuenta que el proceso de facturación tiene como paso previo el relevamiento de lecturas de medidores y que, en caso de imposibilidad del acceso a la mencionada, el Contrato de Concesión establece la posibilidad de estimar las mismas, era necesario establecer la metodología del

cálculo de dicho proceso con el fin de evitar los errores en las estimaciones y garantizar la transparencia de la operación.

Que así las cosas, mediante Res. ENRESP N° 735/20 se establecieron las metodologías de estimación de los consumos de energía eléctrica para casos de fuerza mayor y se ordenó a la Distribuidora que, en futuras estimaciones, advierta al usuario expresamente en las boletas que los consumos facturados son estimados, y que serán oportunamente corregidos tomando siempre como base la lectura posterior del consumo real del periodo involucrado en dicha estimación. Asimismo, establece que, al tomarse las lecturas reales, dichos consumos deben ser prorrateados en función de los periodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas del periodo y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada periodo.

Que ahora bien, en fecha 07/08/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°282458 (levantamiento/cambio del medidor) y acta de apertura y ensayo del medidor Nº 251034665 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 5230200, el cual determino que funciona correctamente.

Que a más de lo expuesto, la Gerencia Económica del ENRESP en su informe correspondiente expresó que debiera ordenar la refacturación de los periodos 04 a 07/24 por los 3487 kwh facturados de más de conformidad a lo establecido en el Régimen de Suministro en su artículo 4º inc. b) y la resolución ENRSP Nº 735/20, debiendo prorratear los mismos.

Que por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos los informes de las Gerencia de Energía Eléctrica y Económica del ENRESP, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Tomas Cahuara (Titular del suministro el Sr. José Luis Miranda), **ORDENANDO** a EDESA S.A. que proceda a refacturar los períodos 04 a 07/24 por los 3487 kwh debiendo prorratear los mismos entre los periodos estimados.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la empresa prima facie no se ajustó a la normativa aplicable, en tanto que, tal como lo señala la Gerencia Económica, la Prestadora no dio cumplimiento con el procedimiento establecido en orden a estimar consumos, omitiendo información de vital importancia para el usuario. A más de ello, no notificó a la misma que se encontraba impedido el acceso al medidor para poder realizar la toma de lectura.

Que asimismo, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante notas DSC 7087/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°711179 fue interpuesto en fecha 23/04/2024 y respondido en fecha 11/07/2024, esto es 79 (setenta y nueve) 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 equivalente a dos meses de consumo, esto es **1711 kWh**; valorizados

según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5230200** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por la mala Gestión comercial en el tratamiento del reclamo y 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 a más de ello, conforme lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 la cual establece textualmente: *"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*. Es por ello que corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto en la factura inmediata siguiente correspondiente al 25 % con más los intereses calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut supra expresado.

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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por por el usuario Sr. Tomas Cahuara (Titular del suministro el Sr. José Luis Miranda), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-642534/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. que proceda a refacturar los 04 a 07/24 por los 3487 kwh debiendo prorratear los mismos entre los periodos estimados, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario una sanción menor consistente en una multa equivalente a dos meses de consumo, esto es **1711 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5230200** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante y por la mala gestión comercial brindada al usuario, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: **ORDENAR** a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al Veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso de que el usuario hubiera abonado la factura impugnada, la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la misma cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 5º: 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 6°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1100 - 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