RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-62698/24, caratulado: " RODRÍGUEZ LURDES PATRICIA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 03/2024"; el Acta de Directorio Nº 31/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 710058 efectuado en fecha 17/4/24 ante EDESA S.A., por la Sra. Lurdes Patricia Rodríguez, con casilla de correo electrónico patricia29.lr@ gmail.com; quien reclama la facturación del periodo 03/24 -correspondiente al suministro identificado bajo NIS 5085219- por considerarla excesiva.

Que en fecha 3/6/24 mediante nota DSC 5155/2024 EDESA S.A responde a la Sra. Rodríguez. Expresa que procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período reclamado (03/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos 12 meses previos al período objeto de impugnación. Señala que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 265 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 204 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 30 % (75% o<). Sostiene que, existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%) comparado con la media, no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art. 31, primer párrafo, de la Ley de Defensa del Consumidor, el cual dispone al respecto: *"Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un periodo consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo periodo de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación (…) Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio...*".

Que por esta 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 la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 03/2024.

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 informando a la Sra. Rodríguez 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.

Que frente a ello, en fecha 1/7/24, la Sra. Rodríguez presenta su disconformidad a la respuesta otorgada por la Distribuidora, puntualizando sus razones. Indica que *"(…) la numeración del medidor del cual se encuentra facturando es incorrecta. Encontrándose registrado en dichas facturas con número de medidor N° 10073935 ABB siendo el actual N° 001669890 (digital) y es el que se encuentra instalado en mi domicilio (…)*". Manifiesta la inconsistencia de los consumos facturados frente a los que habría registrado el medidor instalado en su suministro en los periodos 03 y 04/24. Indica que realizó reclamos por dichos periodos en la oficina de la empresa en Nazareno. Subraya que *"(…) en fecha 28 de Febrero de 2024 realicé reclamo por corte de luz al 080077733372, otorgando N° 21732381 en donde personal de EDESA de esta localidad mencionó que el medidor se encontraba quemado por lo que procedieron al retiro del mismo, quedando mi domicilio sin energía eléctrica (…) desconozco la fecha de colocación del nuevo medidor ya que en mi domicilio durante el mes de marzo del presente año no permaneció ninguna persona, tampoco fui notificada de la colocación de dicho medidor (…)".* Señala que los problemas de medición se encuentran relacionados con el cambio de medidor efectuado en su suministro.

Que mediante nota DSCE 877/25 (10/4/24), EDESA S.A remite las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en nota DSC 5155/2024. Agrega que *"(…) el medidor N° 10073935 ABB fue cambiado el 21/5/24 por encontrarse "bornera fogoneada", instalándose el medidor N° 1669890 marca Landis +GYR (…)"*. Se agrega copia de la factura impugnada e Histórico de Consumos del suministro de la referencia.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia de Energía Eléctrica remite nota a la Distribuidora requiriendo el contraste en laboratorio del medidor N° 10073935 marca ABB, a fin de despejar toda duda sobre su funcionamiento.

Que acto seguido la usuaria efectúa una presentación ante este ENRESP cuestionando las facturaciones de los periodos 03 y 04/24 en idénticos términos a los de su disconformidad. Adjunta copias de las facturas de los periodos 01 al 05/24 y fotografías del medidor actual y del que fuera retirado de su suministro.

Que a continuación se agrega nueva presentación de la Sra. Rodríguez, en la que cuestiona la facturación relativa al periodo 06/24. Indica que en la misma *"(…) se me encuentra registrando el consumo de 336 kwh, desde fecha 22/05/24 al 19/06/24, expresando en la misma boleta que la lectura anterior registró 0 hasta la lectura actual de 336, siendo algo incorrecto ya que dicho medidor se encuentra instalado en mi domicilio desde el mes de marzo del presente año, desconociendo fecha exacta de la instalación, por cuanto no me encontraba en mi domicilio (…)"*. Advierte que realizó los pertinentes reclamos ante la Distribuidora y acompaña copia de la factura correspondiente al periodo 06/24.

Que seguidamente se agrega DSCE 973/24 (29/7/24) en la que EDESA indica a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP que, tal como lo informó en nota DSCE 877/24, el medidor N° 10073935 marca ABB, con una lectura de 15817 en el momento del levantamiento, fue dado de baja el día 03/06/24 por encontrarse la bornera fogoneada, razón por la cual no se podrá efectuar el contraste solicitado.

Que la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP toma la intervención correspondiente adjuntando el pertinente informe. En el mismo, y luego de analizar las actuaciones, concluye indicando que, atento a que el contraste del medidor N° 10073935 marca ABB no pudo realizarse, no fue posible determinar si funcionaba correctamente, razón por la cual entiende que la Distribuidora deberá refacturar *"(…) el periodo reclamado en base a consumos promedios de los 12 meses previos (…)"*.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Jurídica, se requirió a EDESA S.A. la remisión del Acta de Levantamiento del Medidor N° 10073935 Marca ABB (NIS 5085219), a fin de continuar con el trámite pertinente. Frente a ello, a través de DSCE 382/25, la empresa advierte que el medidor mencionado ut supra fue levantado sin Acta de Comprobación, por lo

que resulta imposible acompañar la documentación solicitada.

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 cabe señalar que, tal como se desprende las facturas acompañadas, tanto el periodo 03 como 04/24 consignan lecturas estimadas (no reales), de 265 KWh y 283 KWh respectivamente, sin que la empresa efectuara aclaración alguna al respecto. Con posterioridad, la facturación del periodo 05/24 consignó un consumo 0, para luego acumular los consumos que habría registrado el medidor N° 1669890 LANDIS + GYR en el periodo 06/24.

Que si bien la Distribuidora indica que habría retirado el medidor N° 10073935 marca ABB -con una lectura de 15817 en el momento del levantamiento-, colocando el nuevo medidor en fecha 21/5/24, lo cierto es que no acompaña documentación alguna que respalde dicha aseveración. A más de ello cabe agregar que la usuaria manifestó en su disconformidad que *"(…) en fecha 28 de Febrero de 2024 realicé reclamo por corte de luz al 080077733372, otorgando N° 21732381 en donde personal de EDESA de esta localidad mencionó que el medidor se encontraba quemado por lo que procedieron al retiro del mismo, quedando mi domicilio sin energía eléctrica (…) desconozco la fecha de colocación del nuevo medidor ya que en mi domicilio durante el mes de marzo del presente año no permaneció ninguna persona, tampoco fui notificada de la colocación de dicho medidor (…)",* sin que la empresa se expida al respecto en su DSCE 877/25 . Asimismo, la respuesta dada a la usuaria en oportunidad de su reclamo, invocando la presunción establecida en la normativa consumeril, no resulta razonable si atendemos a

que los consumos de los periodos 03 y 04/24 no fueron reales sino estimados, sin que conste en autos ni los motivos ni los ajustes efectuados en razón de las lecturas reales del medidor en cuestión.

Que cabe señalar que el Régimen de Suministro prevé entre las obligaciones de la Distribuidora que *"(…) En los casos de instalación de medidores o equipos de medición por conexiones nuevas o por reemplazo del equipo de medición anterior, éstos serán precintados por LA DISTRIBUIDORA en presencia del titular. De no hacerse presente éste, se le deberá comunicar, en forma fehaciente, lo actuado al respecto (…)"*.

Que a la incertidumbre de la fecha en la cual el medidor N° 10073935 marca ABB fue levantado y colocado el nuevo instrumento de medición se suma que aquél presentaba la bornera fogoneada –razón por la cual no pudo efectuarse el correspondiente contraste del mismo-, todo lo cual hace que no puedan tenerse por válidos los consumos facturados en los periodos cuestionados – esto es 03, 04 (estimados), 05 y 06/24 (aparentemente acumulados). Por todo lo dicho, la Gerencia Jurídica entiende que debe **HACERSE LUGAR** a la Disconformidad de la usuaria, ordenando a EDESA S.A. a refacturar cada uno de ellos de acuerdo al promedio de los últimos 8 meses, esto es por **84 KWh (ochenta y cuatro kilovatios/hora)** según la categoría tarifaria que revestía el NIS 5085219 oportunamente.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 5155/2024 es extemporánea, toda vez que el primer reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 17/4/24 y respondido el 3/6/24, superando ampliamente 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 a la usuaria, 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 a dos veces el promedio de consumo de los últimos 9 meses, lo que asciende a **168 KWh (Ciento sesenta y ocho kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5085219 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 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. Lurdes Patricia Rodríguez, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-62698/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a la Distribuidora a refacturar los periodos 03, 04, 05 y 06/24 de acuerdo al promedio de los últimos 8 meses, esto es por **84 KWh (ochenta y cuatro kilovatios/hora)** según la categoría tarifaria que revestía el NIS 5085219 oportunamente; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa equivalente a dos veces el promedio de

consumo de los últimos 9 meses, lo que asciende a **168 KWh (Ciento sesenta y ocho kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5085219 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA SA 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 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1099 - 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