RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-65685/2025 caratulado: “CABRERA ANGÉLICA S/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN PERIODO 12/2024- 01/2025”; el Acta de Directorio Nº 33/2025.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°835767 efectuado en fecha 20/01/2025, ante EDESA S.A., por la Sra. Angélica Cabrera en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Avda. Pública Principal Mza. A Nro. Casa 8 Fonavi 16 Viv Ballivian, domicilio electrónico fernandam.0506@grnail.com correspondiente al NIS 2032519 quien reclama elevado consumo del período 12/2024. Seguidamente en fecha 18/02/2025 realiza nuevo reclamo por el período 01/2025.

Que posteriormente EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC 2894/2025 de fecha 26/03/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria informa que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso comparando los consumo de los períodos 12/2024 - 01/2025 con los consumos registrados hasta la última fecha de lectura (28/02/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales. No obstante lo señalado, EDESA S.A. rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto. Se ratifica la facturación de los períodos 12/2024 - 01/2025.

Que párrafo aparte, EDESA S.A informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado a saber: 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 a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Distribuidora, 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 en fecha 24/04/2025 la usuaria a través del correo electrónico declarado manifiesta su disconformidad respecto de la respuesta remitida por la Prestadora. Agrega que es un monto extremadamente alto, que es una mujer jubilada y vive sola.

Que mediante nota DSCE 656/2025 de fecha 06/05/2025, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por la usuaria por los consumos de los períodos 12/2024 y 01/2025, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la reclamante en nota DSC 2894/2025. Rechaza el reclamo y ratifica en todos sus términos las facturaciones realizadas de los períodos 12/2024 y 01/2025.

Que seguidamente en fecha 20/05/2025 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual destaca que el medidor LANDIS+GYR original del usuario fue sustituido por un medidor inteligente INHEMETER. Menciona que, ambos equipos han registrado consumos similares en los periodos objetados.

Que finaliza la mentada Gerencia indicando que, siendo ello así, los consumos objetados por el reclamante podrían deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro destinados a la climatización del ambiente dada la época estival.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., establece en el **art. 3° 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 seguidamente, en el **artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa**" establece que: "*LA DISTRIBUIDORA sólo 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 ahora bien la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo manifestó que, a la usuaria se le realizó un cambio de medidor LANDIS+GYR original por un medidor inteligente INHEMETER y que ambos equipos han registrado consumos similares en los periodos objetados, a más de ello expreso en su informe que, el incremento de consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro destinados a la climatización del ambiente dada la época estival. Por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Angélica Cabrera.

Que sin perjuicio de lo manifestado, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria Sra. Angélica Cabrera se ajusta a la normativa vigente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su notas DSC 2894/2025 le informa a la usuaria que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso comparando los consumo de los períodos 12/2024 - 01/2025 con los consumos registrados hasta la última fecha de lectura (28/02/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones

meteorológicas estacionales Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP 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. -***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en el Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico.

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 a más de lo expuesto, se entiende que hay irregularidades por parte de la Distribuidora en relación al Tratamiento del reclamo, en primer lugar, no resultó ajustado a derecho el procedimiento realizado por EDESA S.A. para llevarle **información clara y certera** al reclamante tal como correspondía legalmente hacerlo. Ante ello, la Gerencia actuante entiende que, no ha sido debidamente informado, tal es así que, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*". Por otro lado, el artículo 31 de la Constitución Provincial dispone: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho,*

en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...".

Que coincidentemente, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "***Información****. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*".

Que, a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835, establecen el derecho que tiene la usuaria de recibir una información adecuada y veraz. A más de ello, **el Código Civil y Comercial de la Nación en su art. 1100** establece ***"Información y Publicidad dirigida a los consumidores, Información:*** *El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada. La información debe ser gratuita para el consumidor. Proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión".*

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante notas DSC 2894/2025 es extemporánea, toda vez que el reclamo N° 835767 fue interpuesto en fecha 20/01/2025 y respondido en fecha 26/03/2025, esto sesenta y cinco (65) 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, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **1.726 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2032519** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por mala gestión comercial y omisión de brindar una correcta y fehaciente información y por ser extemporánea la respuesta a la reclamante. 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 consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Angélica Cabrera y aplicar una sanción a EDESA S.A por ser extemporánea la respuesta brindadas a la usuaria por parte de la Distribuidora y una sanción por mala gestión comercial y omisión de brindar una correcta y fehaciente información.

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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por usuaria Sra. Angélica Cabrera, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-65685/2025, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa equivalente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **1.726 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2032519** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1223 - 2025	22/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 22/07/2025