**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador Nº 267-63871/2024, caratulado: “MERI CARLOS- VARGAS VIVIANA ANALIA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACION”; el Acta de Directorio N° 22//2025.

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 14/05/2024, ante EDESA S.A. por el Sr. Carlos Meri, en adelante usuario y o reclamante, con domicilio electrónico en e-mail carlosmeri@yahoo.com correspondiente al NIS 5057920, quien reclama por exceso de facturación periodos 11-12/23 y 01-02-03-04/2024.

Que, mediante nota DSC Nº8639/2024, de fecha 22/08/2024 con acuse de recepción en fecha 03/09/2024, EDESA S.A., en adelante Distribuidora Empresa y/o Prestataria, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos reclamados (03-04/2024) contra el promedio de los consumos que registro su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que aclara la Prestadora que para el análisis de su reclamado, tuvo en cuenta todos los periodos reclamados 03-04/2024, tomando como referencia el mayor consumo registrado, en este caso el periodo 04/24, donde surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1140 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo promedio de 1060 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubico en el orden del 8% (75% = o <).

Que la Distribuidora le informa al usuario que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 03-04/2024.

Que, EDESA S.A le 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.

Que de acuerdo a lo señalado, la Distribuidora sugiere al usuario consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro. Agrega que el mayor consumo podría obedecer a la puesta de servicio de nuevos artefactos o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado, al mal funcionamiento de los mismos, a las perdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas.

Que informa a la usuaria la posibilidad de plantear su disconformidad con la respuesta dada, como así también de realizar un contraste de medidor en el laboratorio de la empresa. Le menciona que si los resultados de dicho ensayo determinan que el mismo se encuentra dentro de los parámetros admitidos por Norma IRAM, deberá abonar el costo del mismo de $22.80 más I.V.A.

Que seguidamente rola disconformidad de la usuaria ante la respuesta enviada por la Distribuidora. Manifiesta que *“(…) No estoy de acuerdo con el punto en el que se menciona que el análisis se realizó comparando los periodos reclamados con el promedio de los consumos de los últimos doce meses, ya que la situación habitacional del inmueble cambió a partir de este año. Mientras el año pasado mi casa era habitada por cuatro personas, desde enero de este año solo una persona reside en ella. Por lo tanto, no se puede comparar el consumo promedio sin tener en cuenta este cambio en la vivienda. Además en el reclamo también hice referencia a la nueva instalación de iluminación solar*

*que obviamente disminuyó el consumo de energía que provee vuestra empresa. Asimismo, al regresar a la ciudad, pude notar que la enredadera de la vecina cubría mi medidor, lo que me lleva a presumir que la lectura no pudo ser tomada correctamente, ya que el display no estaba visible. Por ello, solicito un contraste del mismo (…)".*

Que mediante nota DSCE Nº1434/2024, de fecha 09/10/2024, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en las notas DSC N°8639/2024 de respuesta al usuario.

Que mediante nota DSCE N°1499/2024 remite copia del Acta de Comprobación Nº 279234 y acta de apertura y ensayo del medidor marca ELSTER NIS 5057920, realizado el día 16/10/2024.

Que la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emite el informe competente a su área, indicando que el medidor Nº 2153672 ELSTER instalado en el siniestro identificado con el NIS 5057920, a tenor del ensayo efectuado, funciona en defecto (registra de menos), lo cual habilitaría a la Distribuidora a efectuar el recupero de la energía no registrada (Régimen de Suministro Artículo 5º inciso d).

Que finalmente, según mail del 17/12/2024, EDESA S.A. no procederá a realizar el recupero de energía - lo cual beneficia al reclamante - por lo tanto se debe tener por válidas las facturaciones emitidas en base a los consumos registrados por el medidor.

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 por su parte el art. 5 inc. d) indica que *"Inspección y Verificación del Medidor Por propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. I) Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso*

*que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de UN (1) año y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad.*

Que en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica en el cual indica que el medidor Nº 2153672 ELSTER instalado en el suministro identificado con el NIS 5057920, funcionaba en defecto y en consideración a lo manifestado por la Distribuidora, de no proceder al recupero de energía, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Carlos Meri.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto del reclamo, por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 112(ciento doce) días desde la interposición del reclamo (14/05/2024), 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 art. 4*,* atento a que la Distribuidora omitió expedirse sobre los periodos 11-12/23 y 01-02/24, 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 del usuario, equivalente a un (1)

mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **688,66 kWh**; **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, **688,66 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5057920** 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 Sr. Meri Carlos, y aplicar una sanción a EDESA S.A., por la extemporaneidad de su repuesta 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. MERI CARLOS, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63871/2024, 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 la respuesta brindada, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un (1) mese de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **688,66 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el **NIS 5057920** 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, **688,66 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5057920** 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° 835 - 2025 | 23/05/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/05/2025