RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-64195/2024, caratulado: “MOYA BANEGAS, VANINA BERNARDITA 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 10/07/2023, ante EDESA S.A. por la Sra. Vanina Bernardita Moya Banegas, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio electrónico en e-mail moyavanina@gmail.com correspondiente al NIS 5217074, quien reclama por consumo elevado periodos 04-05-06 y 07/2024.

Que, mediante nota DSC Nº9821/2024, de fecha 26/09/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, EDESA S.A., en adelante Distribuidora Empresa y/o Prestataria, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos reclamados (04-05-06-07/2024) 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 04-05-06-07/2024, tomando como referencia el mayor consumo registrado, en este caso el periodo 07/24, donde surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1013 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo promedio de 851 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo de ubico en el orden del 19% (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 04-05-06-07/2024.

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 a la usuaria 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 *“(…) estoy disconforme con la resolución. Solicito participación en la revisación Técnica. Debido a que los períodos reclamados, inclusive los anteriores también, el consumo no corresponde a la cantidad de personas que vivimos, de ser 6 somos 2 desde el año pasado, y tengo menos dispositivos eléctricos, sin pava eléctrica por ejemplo. También desde abril del año 2023, sin 2 aires acondicionado que fueron desinstalado porque me compre una salamandra a fin de economizar, sin vitrocerámico*

porque se rompió y en este caso con cocina con garrafa provisoria al día de la fecha, y por supuesto sin consumo de luces en habitaciones porque no la habitan. Mis hijos viven por estudios en otra ciudad. El reclamo por consumo se hace por los períodos 05-06-07-08 del año 2.023 y 03-08-09 del año en curso. Aguardo su respuesta (…)".

Que mediante nota DSCE Nº1516/2024, de fecha 25/10/2024, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en las notas DSC N°9821/2024 de respuesta a la usuaria.

Que interviene en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, remite nota a EDESA.S.A. solictandole, a los efectos de despejar toda duda sobre el funcionamiento del medidor, en el término de 5 (cinco) días contados a partir de la recepción de la presente, proceda a contrastar "in situ" el medidor, posteriormente remitir el resultado. Asimismo, se deberá tener en cuenta lo manifestado por la Usuaria en su nota de disconformidad, por cuanto solicita participación en la revisación técnica.

Que mediante nota DSCE N°1723/2024 remite copia del Acta de Comprobación Nº 287700, realizado el día 02/12/2024.

Que la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emite el informe competente a su área, indicando que el medidor Nº803894 marca INHEMETER instalado en el siniestro identificado con el NIS 5217074, a tenor del ensayo efectuado, funciona correctamente. Siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, el consumo registrado durante los periodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en el suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubiera produjo perdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas en el domicilio.

Que indica la Gerencia que se observa para periodos similares de años anteriores, se registran incrementos de los consumos incluso superiores a los objetados, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos.

Que en referencia a lo mencionado por la Usuaria en su nota de disconformidad, objetando los consumos de los periodos 05, 06, 07 y 08/2023, vale destacar que los mismos fueron tratados mediante Expediente N° 60.271/2023, resultando improcedente el reclamo de la Usuaria.

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 Nº718471, por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 105(ciento cinco) días desde la interposición del reclamo (13/06/2025), y respecto al reclamo n°723776, desde su interposición (13/08/2024) transcurrieron 44 (cuarenta y cuatro) días, 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 4 art. 5.5.*3 y a lo normado en el Art. 6 inc. "a" de la Resol. ENRESP 1200/23, el cual establece "(…) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del USUARIO involucrado (…)"*, 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, **774,91 kWh**; **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por no haber dado cumplimiento a priorizar la participación de la usuaria en la constatación in situ ordenada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **774,91 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5217074** 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 la usuaria Sra. Vanina Bernardita Moya Benegas, 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 la usuaria, Sra. VANINA BERNARDITA MOYA BANEGAS, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64195/2024, 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 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, **774,91 kWh** ; valorizados según la categoría tarifaria que revista el **NIS 5217074** 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 de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **774,91 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5217074** 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° 837 - 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