RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-64599/25, caratulado " LAIME SILVANA SOLEDAD – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 10/2024"; el Acta de Directorio Nº 22/2025 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 827994 efectuado en fecha 5/11/24 ante EDESA S.A., por la Sra. Silvana Soledad Laime, con casilla de correo electrónico ctorres@juramento.com.ar; quien reclama la facturación del periodo 10/24 - correspondiente al suministro identificado bajo NIS 5018429- por considerarla excesiva.

Que luego de informar a la usuaria que daría tratamiento a su reclamo conforme lo dispuesto en la Res. ENRESP N° 1200/23 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios) (9/11/24), en fecha 2/1/25 mediante nota DSC 13211/2024 EDESA S.A responde a la Sra. Laime. Expresa que procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período reclamado (10/2024) 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 773 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 619 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 25 % (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 10/2024.

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. Laime 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 2/1/25, la Sra. Laime presenta su disconformidad a la respuesta otorgada por la Distribuidora, reiterando los términos de su reclamo.

Que mediante nota DSCE 48/25 (9/1/25), EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en nota DSC 13211/2024. Agrega que lo facturado en el suministro se corresponde no solo con el consumo propio del inmueble sino con la tarifa aplicada (T1G2) de acuerdo al cuadro tarifario vigente. A continuación rolan copia de la factura impugnada e Histórico de Consumos relativos al suministro de la referencia.

Que la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP toma la intervención correspondiente adjuntando informe IF TEC 267 - GEE N° 110 - 2025. En el mismo, indica que, siendo que la usuaria no procedió a solicitar el contraste en laboratorio, analizó el presente expediente con la documentación inserta en el mismo. En orden a lo expuesto precedentemente, concluye señalando que: **1)** No se observan saltos de consumos atípicos, que hagan presumir la existencia de alguna anormalidad en los registrados; **2)** Se advierte que para periodos similares de años anteriores, se registran consumos similares e inclusos superiores a los objetados, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos, tal como se observa en el histórico de consumos de la usuaria; **3)** la usuaria no ejerció su derecho a solicitar un contraste en laboratorio, y ; **4)** No hubo ningún cambio en la tarifa hasta la fecha, resultando la tarifa aplicada T1 - R2.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica del ENRESP se adjunta IF ECO 267 - GE N° 61 – 2025. En el mismo, indica que

verificó lo comunicado por la Distribuidora en su Nota DSCE 48/2025, con respecto a la facturación del periodo 10/2024 de la usuaria cuyo NIS es N° 5018429. En tal sentido, informa que la facturación del periodo cuestionado fue calculada en forma correcta de acuerdo con el consumo de 773 kWh, valuados según los cuadros tarifarios vigentes para los periodos 09 y 10/2024 en el segmento T1-R2 N3 3er tramo. Advierte que *"(…) por lo tanto, el cargo de $ 174.784,17 más la incidencia de Energía Alumbrado Público, para el periodo 10/2024 es correcta. Cabe aclarar que en la factura del periodo y de acuerdo con los cuadros tarifarios citados, el subsidio del Estado Nacional se limita a 250 kWh de consumo, pasando el resto a valuarse a tarifa plena bajo el concepto "Energía activa excedente" por 523 kWh (…)"*.

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 asimismo, el artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, en lo atinente establece: ***"****Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período 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 otra parte, y de acuerdo a lo establecido en el art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros, el usuario tiene derecho a exigir a la DISTRIBUIDORA el contraste del medidor instalado en su suministro en los laboratorios de la empresa, y *"(…) en todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el Artículo 5° inciso d) de este Reglamento y los gastos del contraste y recontraste serán a cargo de la DISTRIBUIDORA (…)"* .

Que por lo tanto, habiendo examinado las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que analizando el Histórico de Consumos de la usuaria de acuerdo al art. 31 de Ley N° 24240, la diferencia d e consumo del período impugnado respecto al promedio de los últimos doce meses se ubicó en el orden del 25 % (75% o<), por lo que no resulta aplicable la presunción de error de facturación prevista por la Ley de Defensa del Consumidor. Asimismo, se advierte que la usuaria, no obstante haber sido informado por la Distribuidora sobre su derecho a solicitar un contraste de su medidor en el laboratorio de la empresa, el mismo efectuó requerimiento alguno en tal sentido. EAsí las cosas, la Gerencia de Energía Eléctrica agrega que no se observan saltos de consumos atípicos, que hagan presumir la existencia de alguna anormalidad en los registrados; y que para periodos similares de años anteriores, se registran consumos similares e incluso superiores a los objetados, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos, tal como se observa en el Histórico de Consumos de la usuaria. A más de ello, tal como lo menciona la Gerencia Económica, la facturación del periodo cuestionado fue calculada en forma correcta de acuerdo con el consumo de 773 kWh, valuados según los cuadros tarifarios vigentes para los periodos 09 y 10/2024 en el segmento T1-R2 N3 3er tramo.

Que en resumen, atento a la normativa citada, a las constancias de autos y a los Informes de las Gerencias de Energía Eléctrica y Económica del ENRESP, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 13211/2024 es extemporánea, toda

vez que el reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 5/11/24 y respondido el 2/1/25, 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 al promedio de consumo de los últimos 12 meses por **538 kWh (quinientos treinta y ocho kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5018429 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 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. SILVANA SOLEDAD LAIME, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64599/25; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA SA una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa equivalente a 1 (un) mes del promedio de consumo de los últimos 12 (doce) meses, por **538 kWh (quinientos treinta y ocho kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5018429 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 3º: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, 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° 836 - 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