RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 63862/2024, caratulado: “BARRIOS NICOLÁS. s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN PERIODO 02 – 03 Y 04/2024”; el Acta de Directorio Nº 23/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°717207 efectuado el 31/05/2024 ante EDESA S.A. por el Sr. Nicolás Barrios, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Balcarce N° 80, de la localidad de Salvador Mazza, domicilio electrónico nicobarrios201807@gmail.com, correspondiente al suministro NIS N° 2038961, quien aduce tener elevado consumo de los periodos 02-03 y 04/2024 (fs. 01).

Que a fs. 03/06, mediante Nota DSC N° 8656/2024, del 22/08/2024, entregada bajo puerta el 26/08/2024 obrante a fs. 07, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario expresó que ha realizado un análisis del caso, a partir de comparar los períodos reclamados (02-03-04/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos a los períodos objetos de impugnación.

Que continuó la Distribuidora aclarando que para el análisis del reclamo, se tuvo en cuenta todos los periodos reclamados 02-03-04/2024, tomando como referencia el mayor consumo registrado, en este caso el período 02/2024, donde surgió que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1946 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 1850 kwh, lo que determinó comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 5 % (75% = ó <).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor ó igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluyó que no existió 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.

Que por esa 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. procedió formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por la reclamante y ratificó en todos sus términos la facturación de los períodos 02-03-04/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresó que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informó al usuario, basándose en la experiencia acumulada por la empresa y en cumplimiento del deber de informar, que el aumento en el consumo registrado durante el período reclamado podría deberse a alguna de las siguientes causas: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, y/o al mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual; b) mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos; c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble.

Que le explicó además, sobre el mayor monto facturado por el consumo registrado, el cual 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. Mencionó que los mismos son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios/clientes de energía eléctrica de la provincia; en la página del ENRESP y se encuentran a disposición en las oficinas de la Distribuidora o en la página web.

Que finalizó la misiva la Prestadora, informando al reclamante respecto de la posibilidad de solicitar contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa y de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que a fs. 08 mediante correo electrónico el usuario el 02/10/2024 remite su Disconformidad de los periodos reclamados (02-03-04/2024) contra los promedios registrados durante los últimos 12 meses, considerándolo un exceso no consumido. Por último solicitó que debería contemplarse la situación inflacionaria general, ya que le resulta imposible pagar esos importes.

Que a fs. 09 rola respuesta mediante correo electrónico del 10/10/2024, al usuario por parte de la Distribuidora expresándole que los antecedentes de la Disconformidad por el consumo de los periodos 02/03 y 04/24 son elevados en tiempo y forma al ENRESP.

Que párrafo aparte agregó, que en relación al periodo 04/2024 EDESA le informó al usuario que se compensaron los conceptos: “ND de Recargo factor de potencia retro” por un monto de $60.478,96 y “Recargo por factor de potencia 10%” por un monto de $18.891,37, manifestando por último el envío de una nueva factura para control.

Que el 09/10/2024, mediante nota DSCE N° 1435/2024 obrante a fs. 10/12, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota de respuesta al usuario, ratificando en todos sus términos la facturación de los periodos 02-03 y 04/2024.

Que la Distribuidora al finalizar la misiva mencionó que en el período 04/24 se facturaron conceptos “N.D. Recargo por factor de potencia retro” por un monto de $60.478,96 y “Recargo por factor de potencia 10% por un monto de $18.891,37 debido a las transgresiones detectadas en el suministro. Sin embargo no pudiendo la Distribuidora acreditar la notificación al usuario, procedieron a compensar esos valores en el periodo 04/2024 y se remitió la nueva factura al usuario.

Que mediante Actuación NFS 267 - GEE N° 58 – 2025 tomó intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora que procesa a retirar el medidor del reclamante, para su posterior contraste en laboratorio. Siendo ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor, en el término de cinco (5) días.

Que la Distribuidora envió al ENRESP nota DSCE 206/2025, adjuntando Acta de Comprobación Nº 280181 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 251047749 marca Landys+GYR, realizado el 29-01- 2025, a fin de que sea incluido en el expediente (NTEX 267 - ME N° 767 – 2025).

Que el 18 de febrero de 2024 intervino nuevamente la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, realizando su correspondiente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 167 – 2025), expresando que el medidor n° 251047749 marca LANDIS+GYR instalado en el suministro identificado con el NIS 2038961, de acuerdo con el ensayo realizado, funciona de manera adecuada, siendo de esta forma válidas las facturaciones emitidas en función de los registros correspondientes.

Que por último, la Gerencia interviniente manifestó que el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, intervino la Gerencia Jurídica del ENRESP, citando la normativa vigente aplicable al caso, en este sentido El Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. en su **art. 3º Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor,** establece**:** "*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 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° 1200/23)** en su art. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "Para el supuesto 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 un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente Regulador. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificado) o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico respectivamente. 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 considerando que, el 16/01/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 280181 el levantamiento del medidor N° 251047749 marca Landis+GYR, el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 29/01/2025, obrante en actuación NTEX 267 - ME N° 767 - 2025, por lo que la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo (IF TEC 267 - GEE N° 167 – 2025), expresó que funciona correctamente, siendo válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada, la documentación incorporada en autos y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuaria Sr. Nicolás Barrios.

Que sin perjuicio de lo anterior, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 8659/2024 es extemporánea, incumpliendo lo establecido 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 ENRESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, por lo que la Gerencia Jurídica del Ente Regulador consideró 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. En consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **1128,5 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS**

2038961 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la extemporaneidad en la respuesta. 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 ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, 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 el usuario Sr. NICOLÁS BARRIOS, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63862/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **1128,5 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2038961** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante, 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° 887 - 2025	29/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 29/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 29/05/2025