RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-64622/25, caratulado "RAMOS OSCAR FABIÁN– RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 10/2024"; el Acta de Directorio Nº 23/2025 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 828105 efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. Oscar Fabián Ramos en fecha 11/11/24, con correo electrónico en casilla fabiansalta87988@gmail.com; quien reclama la facturación del período 10/2024 por entender que el consumo resulta excesivo (NIS 5235310).

Que frente a ello, se incorpora DSC 136/2025, a través de la cual, el día 5/1/25 la Distribuidora responde al usuario el reclamo N° 828105. En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 10/2024 contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que señala que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 983 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 616 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 60% (75% o<). Sostiene que, existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%) comparado con la media, concluye que 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 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. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte 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 al usuario 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 al usuario 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 indicando al Sr. Ramos 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 (Res. ENRESP N° 1200/23).

Que a continuación, en fecha 5/1/25, el usuario presenta su disconformidad, reiterando el cuestionamiento de facturación.

Que posteriormente se agrega DSCE 60/2025 (13/1/25) a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo N° 828105, reiterando lo informado al usuario en su DSC 136/2025. Adjunta copia de la factura correspondiente al periodo 10/2024 e Histórico de Consumos del suministro de la referencia.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica de ENRESP para su intervención, la misma solicita a la Distribuidora la realización de un contraste del medidor instalado en el suministro del usuario en el laboratorio de la empresa, de acuerdo a los términos del art. 3° inc. b) del Régimen de Suministros, debiendo remitir posteriormente los resultados a esta Autoridad de Control (29/1/25).

Que en fecha 6/2/25 la Distribuidora solicita al ENRESP prórroga a efectos de cursar los resultados del contraste requerido, la cual es otorgada por la Gerencia de Energía Eléctrica (NO EX 267 - GEE N° 841 – 2025).

Que a continuación, a través de DSCE 329/25 EDESA S.A. adjunta Acta de Comprobación N° 286255 (levantamiento/cambio de medidor) labrada ante personal policial y el Acta de Apertura y Ensayo del Medidor N° 251068762 marca LANDIS efectuado el día 19/2/25. Del Acta de Apertura y Ensayo de Medidor Retirado en Recinto lacrado -suscripta por personal de la

Distribuidora y del Ente Regulador de los Servicios Públicos- se desprende que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma (NO EX 267 - GEE N° 841 – 2025)**.**

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 182 – 2025). En el mismo, luego de analizar las actuaciones, señala que se efectuó un contraste del medidor instalado en el suministro del usuario en laboratorio de la empresa; indica que dicho ensayo demostró que el medidor funcionaba correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación. En orden a lo expuesto precedentemente, concluye indicando que *"(…) el medidor Nº 251068762 instalado en el suministro identificado con el NIS 5235310 funciona correctamente, siendo por lo tanto válidos los registros del mismo (…)"*. Así las cosas, señala que el incremento de consumo registrado en el período reclamado podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Advierte que 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. Por último resalta que, de acuerdo a los registros históricos, se observan consumos del orden al reclamado e incluso superiores en períodos anteriores.

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 complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. Ente Regulador 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, aprobado por el Ente.-

c) ***Resultados 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 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 se advierte que si bien el usuario, no obstante haber sido notificado de su derecho a solicitar un contraste del medidor instalado en su suministro, no efectuó presentación alguna en tal sentido, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP -a efectos de despejar toda duda sobre su funcionamiento- procedió a requerirlo. Así las cosas, del Acta de Apertura y Ensayo de Medidor Retirado en Recinto lacrado suscripta por personal de la Distribuidora y del Ente Regulador de los Servicios Públicos se desprende que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuados conforme a su registro; todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica en su IF TEC 267 - GEE N° 182 – 2025.

Que cabe señalar que el contraste del medidor efectuado en el laboratorio de la empresa –que arrojó valores dentro de los admitidos por norma- responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que la escalada de consumo denunciada obedece a requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Distribuidora no debe responder.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica IF TEC 267 - GEE N° 182 – 2025, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 136/2025 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por el usuario fue interpuesto el 11/11/24 y respondido el 5/1/25, superando 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 al usuario, 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, esto es por 667 kWh (seiscientos sesenta y siete kilovatios/hora); valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5235310 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 el usuario, Sr. OSCAR FABIÁN RAMOS, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64622/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente al promedio de consumo del suministro, lo que asciende a **667 kWh (seiscientos sesenta y siete kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5235310 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; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTICULO 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° 903 - 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