RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 64785/2025, caratulado: "ZOTTOS VANINA TARTAGAL COMBUSTIBLES s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACIÓN PERIODOS 09 y 10/2024"; el Acta de Directorio Nº 26/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°829281 efectuado el 14/11/2024 ante EDESA S.A. por el usuario Tartagal Combustible S.A., en adelante usuario o reclamante, constituyendo domicilio en calle Rivadavia N° 508, de la localidad de Tartagal, domicilio electrónico fmjamardo@hotmail.com, correspondiente al suministro NIS N° 2024170 quien manifiesta consumo excesivo sobre el período 10/24 (fs. 01).

Que luego ingresó un nuevo reclamo N° 829450 realizado el 19/11/2024, por consumo excesivo de los periodos 09-10/2024, manifestando que mantuvieron los mismos artefactos y conducta, y que superó cualquier máximo histórico existente, solicitaron revisión y compensación (fs. 02).

Que a fs. 03/06, mediante Nota DSC N° 226/2025, del 07/01/2025, con acuse de recepción en idéntica fecha obrante a fs. 07, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta a los reclamos realizados por el usuario expresó que a partir de comparar los períodos 09 y 10/2024 contra los consumos registrados hasta la última fecha de lectura realizada el 31/12/2024, y que desde ese análisis surgió que existe en ese suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que por lo señalado, 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 el reclamante y ratificó en todos sus términos la facturación de los períodos 09 y 10/2024.

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 el 17/01/2025 la Sra. Vanina E. Zottos en calidad de representante de la empresa Tartagal Combustible S.A. (titular del suministro NIS N° 2024170), constituyendo domicilio electrónico en vaninazottos@gmail.com, presentó nota de disconformidad mediante correo electrónico, en la cual describió los electrodomésticos que cuenta en el local de

110 m2.

Que expresó en su nota lo siguiente *“Se ha verificado por parte de un técnico el consumo de cada uno de estos equipos el cual es correcto y no tiene fallas, asimismo se verifico la instalación eléctrica en su totalidad por parte de un técnico electricista el Sr. Martin Cáceres DNI 30.675.028 y la misma no tiene perdidas, lo cual es muy fácilmente comprobable ya que se apagaron todos los equipos y el medidor no registra consumo, por lo cual no hay perdida de energía posteriormente se midió cada consumo en particular con una pinza amperimétrica y se midió el consumo total con una pinza amperimétrica a la salida del diferencial general de manera de medir el consumo de toda la instalación con todos los equipos funcionando normalmente, asimismo la instalación eléctrica es robusta y cuenta con equipos capacitores generales que pueden absorber con holgura los arranques de los motores y mantienen el factor de potencia en valores de 0,98 a 1. Como resultado de estas verificaciones técnicas sabemos con certeza absoluta que es imposible que el shop consuma 7.677 KW/h mes y es evidente una falla en la medición, ya sea que el medidor este dañado o un error de la persona que fue a verificar el consumo. Por esta razón, y para ser objetivos, es que solicitamos en el mail del 20 de noviembre de 2024 que provean el LOG del medidor en todas las fechas de facturación de los últimos 12 meses asimismo hace años solicitamos que cuando los agentes de EDESA vayan a verificar el consumo llamen a una empleada para que sea testigo de la medición las cuales siempre están disponibles porque el local es 24 hs y uds se niegan a cumplir con este simple pedido lo cual representa una violación absoluta del derecho de defensa de Tartagal Combustibles S.A.. Esto es una actitud prepotente por parte de una empresa que posee una posición dominante y monopólica y aprovechándose de la misma pretende cobrar cualquier consumo. Razón por la cual SI solicitamos que se verifique si el medidor se encuentra dentro de los parámetros admitidos por la norma IRAM en razón que, así como se nos han dañado las instalaciones de protección nuevas, capacitores, equipos internos por las abruptas variaciones de tensión, seguramente el medidor está dañado o el ojo de la persona que controla el consumo”*.

Que párrafo aparte continuó manifestando sobre el conocimiento que poseen de sus instalaciones y los electrodomésticos que tienen. Y que lo que no pueden manejar es el irregular servicio eléctrico que EDESA les provee, haciendo mención también a la tensión, la cual algunas veces no llega ni a los 120 V, informando que cuentan con medidores de voltaje y tensión en cada fase.

Que realizó el reclamo por $4.000.000 por las pérdidas económicas de ingresos por ventas, por las deficiencias en el servicio desde julio 2024 hasta la fecha.

Que EDESA S.A. no dio respuesta dentro del presente reclamo al detalle de interrupciones o cortes reiterados pese a que se detallaron más de 10 inconvenientes eléctricos y cortes por mes calendario, según lo manifestado por la usuaria, motivo por el cual solicitó que se indemnice y se le haga el reintegro en la factura por la energía no suministrada o que le abonen el importe de $4.000.000.

Que además de lo arriba manifestado, agregó la usuaria, que EDESA debe abonar al dueño del inmueble que está destinado al comercio y que sufrió numerosos cortes en el suministro de energía eléctrica una indemnización por los gastos extraordinarios.

Que continuando con la misiva, realizó la usuaria un listado de cortes y oscilaciones registrados por fecha y hora de los últimos meses, desde el 28/07 al 13/12. Totalizando más de 45 inconvenientes eléctricos, que se traducen en decenas de horas sin energía en el local comercial, los cuales generaron perdidas de ventas comerciales por falta de sistema y de medios de cobro, perdidas de cadena de frio de mercadería perecedera y las variaciones de tensión dañaron los equipos eléctricos, incluso dañan los elementos de protección de la instalación eléctrica.

Que agregó además, *“corresponde reparar el daño moral padecido por Tartagal Combustible S.A. que sufrió numerosos cortes de luz, pues es indudable que las consecuencias que traen aparejadas los cortes de energía superan las simples molestias y se elevan al rango de una causal de*

perturbación del normal desenvolvimiento de la actividad comercial imposibilitando las ventas, dañando equipos de aire acondicionado, capacitores muy caros que se instalaron para corregir el factor de potencia, disyuntores, térmicas tetrapolares, televisores, computadoras, heladeras todo lo cual tiene entidad suficiente para configurar un daño moral indemnizable máxime tratándose de una pequeña empresa que trata de sobrevivir en medio de una crisis económica que aún estamos transcurriendo".

Que por último añadió que la Distribuidora debe abonar una indemnización del daño punitivo, por la infinidad de pleitos promovidos contra EDESA S.A. que evidencian una grave indiferencia por parte del ente prestador hacia todos los usuarios de la ciudad de Tartagal (fs. 09/13).

Que el 24/01/2025, mediante nota DSCE N° 133/2025 obrante a fs. 14/15, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC 226/25, de respuesta al usuario, ratificando en todos sus términos la facturación de los periodos 09 y 10/2024. Agregó que sin perjuicio de lo expuesto, se informó que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor instalado, y que resultados del mismo serán enviados a la brevedad.

Que el 05/02/2025 mediante Actuación IF 267 - GEE N° 179 – 2025, intervino la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitándole a la Distribuidora que remitan el histórico de tensión del medidor, Marca INHEMETER N° 800620827. Dicho histórico deberá estar comprendido entre el 01/08/2024 hasta la última lectura efectuada. Así mismo los datos deberán estar acompañados de una gráfica que reflejen los valores en cuestión. Lo solicitado deberá realizarse en el término de 10 (diez) días.

Que EDESA mediante nota DSCE 190/2025 (NTEX 267 - ME N° 737 – 2025) remitió a este Ente Regulador, la notificación enviada al usuario a través de la nota DSC 1271/25 a fin de que sea anexada a la documentación remitida mediante la nota DSCE 133/25.

Que finalizó mencionando que en virtud de esa notificación, se procedió a anular la orden contraste del medidor en el laboratorio.

Que la nota DSC 1271/2025 enviada a la usuaria, en respuesta a la disconformidad interpuesta el 17/01/2025, en relación a cortes de energía y problemas de tensión en el suministro de referencia cumplieron en informarle, primeramente, respecto a los cortes de energía que, tanto por estipulación legal como contractual (Contrato de Concesión – Anexo III – Calidad del Producto y Servicio Técnico) el servicio de energía eléctrica reviste la calidad de una prestación con naturaleza interrumpible, admitiéndose su discontinuidad en determinados supuestos, verbigracia por la actuación de las protecciones de norma de nuestras instalaciones, por cortes programados para realización de tareas de mantenimiento, por cortes imprevistos debidos a exigencias del Sistema Argentino de Interconexión S.A.D.I., por suspensiones motivadas en tareas de mantenimiento correctivo o por cualquier otro hecho que obste a la normal distribución de energía.

Que tomaron como parámetros las fechas indicadas por la usuaria, por lo que la Distribuidora procedió a realizar una revisión en su sistema informático de Incidencias e Interrupciones, y detallaron las mismas. Destacando que toda la información mencionada es auditada por el Ente Regulador de los Servicios Públicos de Sata (ENRESP).

Que la Distribuidora informó en lo que respecta a la verificación in situ de los consumos mensuales, que el 05/08/2022 la Distribuidora procedió a instalar en el suministro un medidor telemedido marca INHEMETER N° 800620827, el cual registra y transmite a su base de datos los consumos mensuales, no siendo necesaria la intervención de su personal de calle para esta tarea. Con este medidor también se pueden verificar las tensiones que ingresan al suministro ya que tiene la misma metodología de medición de los registradores de parámetros eléctricos que registran cada quince (15) minutos los parámetros eléctricos del suministro, comprobándose que los niveles de tensión se encuentran dentro de los parámetros exigidos por las Bases Metodológicas de Control de Calidad de Producto y Servicio Técnico de ±7% establecidas en el Contrato de Concesión.

Que por otro lado, y tomando el periodo comprendido entre el 07/01 al 02/02/2025 se verificaron que las cargas de las fases (R, S, T)

presentan un desequilibrio entre las mismas, lo que ocasiona el desequilibrio de las tensiones entre fases y neutro (adjuntaron gráfico).

Que por último, le informaron que, acorde a las últimas facturaciones registradas, se verificó que la potencia demandada en su suministro es superior a la contratada (6 kW), por lo tanto y en función de la Resolución ENRESP N° 118/98, deberá solicitar un Aumento de Potencia por la potencia real demandada. Por lo que le solicitaron a la usuaria acondicionar el pilar para la potencia demandada, conforme a la normativa vigente de AEA, como así también solicitar factibilidad para la nueva contratación de potencia.

Que el 07/02/2025 mediante IF 267 - GEE N° 186 – 2025 intervino nuevamente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, y a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del equipo de medición, le solicitó a la Distribuidora que deberá proceder a contrastar el medidor, Marca INHEMETER N° 800620827, en laboratorio bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor, como así también lo solicitó el usuario en su Disconformidad, debiendo realizarse en el término de 10 (diez) días, y posteriormente deberá remitir el resultado de manera de permitir continuar con el tratamiento del expediente.

Que por nota DSCE 200/2025 del 07/02/2025, EDESA remitió a este Organismo el histórico de tensiones del medidor telemedido marca INHEMETER N° 800620827 correspondiente al suministro identificado con el NIS 2024170 por el periodo comprendido entre 01/08/2024 al 05/02/2025 (NTEX 267 - ME N° 770 – 2025).

Que mediante nota DSCE 328/2025, EDESA remitió al Ente Regulador Acta de Comprobación N° 286256 (levantamiento/cambio de medidor) y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 800620827 marca INHEMETER, realizado el 19/02/2025, a fin de que sea incluido en el expediente (NTEX 267 - ME N° 1066 – 2025).

Que el 14 de marzo de 2025 intervino nuevamente la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, realizando su correspondiente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 186 – 2025), expresando que el medidor Nº

800620827 marca INHEMETER, instalado en el suministro identificado con el NIS: 2024170 se encontraba en condiciones (Medidor dentro de Norma). Siendo por lo tanto, válida la factura emitida y reclamada por la usuaria en base a los registros del mismo.

Que párrafo aparte, la mencionada Gerencia informó que el incremento de consumo registrado durante el período objetado podría deberse al uso intensivo, 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 las interrupciones que menciona la usuaria en su disconformidad, en su mayoría se corresponden por las mencionadas por EDESA S.A y se tendrán en cuenta para la penalización de acuerdo al punto tres del Contrato de Concesión.

Que los niveles de tensión que son entregados al usuario están dentro de los parámetros exigidos por las Bases Metodológicas de Control de Calidad de Producto y Servicio Técnico de ±7% establecidas en el Contrato de Concesión.

Que se verificó lo enunciado por la Distribuidora con respecto al desequilibrio de cargas detectado entre el 07/01/25 y el 02/02/25, debiendo la usuaria equilibrar las mismas.

Que se constató lo enunciado por la Distribuidora respecto a la potencia demandada en el suministro, la cual es superior a la potencia contratada (6 kW), por lo tanto y en función de la Resolución ENRESP N° 118/98, deberá solicitar un Aumento de Potencia de acuerdo a la demanda real.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica del ENRESP, procedió a distinguir dos cuestiones, por un lado si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos y por

el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por la usuaria.

Que 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 […] Si el contraste y/o el recontraste que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida por las normas, los gastos que originara el contraste "in situ" y/o el recontraste en Laboratorio serán a cargo del titular*".

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 considerando que, el 11/02/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 286256 el levantamiento del medidor N° 800620827 marca INHEMETER el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 19/02/2025, arrojando el examen del mismo, que no se encontraron anormalidades, encontrándose tal medidor dentro de Norma, conforme consta en Acta obrante en Actuación NTEX 267 - ME N° 1066 - 2025. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresó que es válida la factura emitida y reclamada por la usuaria 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 de Energía Eléctrica del ENRESP, la Gerencia Jurídica consideró que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Vanina E. Zottos representante del titular del suministro Tartagal Combustibles S.A.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la reclamante, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar un servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio y brindar la información pertinente.

Que en relación a las interrupciones en el suministro la usuaria detalló un listado en su disconformidad y EDESA en su Nota DSC 1271/2025 realizó una revisión en su sistema informativo de Incidencias e Interrupciones, y según el Informe Técnico realizado por la Gerencia Eléctrica expresó que las interrupciones mencionadas por la usuaria en su mayoría se corresponden con las mencionadas por la Distribuidora, y siendo las mismas penalizadas de acuerdo al Contrato de Concesión, en su Anexo III – NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES, el cual en su punto 3° sobre Calidad del Servicio Técnico establece "*La calidad del servicio técnico se evaluará en base a los siguientes indicadores: a) Frecuencia de interrupciones (cantidad de veces en un período determinado que se interrumpe el suministro a un usuario). b) Duración total de la interrupción (tiempo total sin suministro en un período determinado).*

En este documento se fijan los valores máximos admitidos para cada indicador; si se exceden esos valores se aplicarán las sanciones descriptas en los puntos 3.1) y 3.2) del presente".

Que el punto **3.1** reza *"(…) Las sanciones se implementarán como descuentos en la facturación de todos los usuarios. Estos descuentos se distribuirán en las facturaciones del semestre inmediatamente posterior al*

controlado.

El monto de las sanciones se determinará en base a la energía no suministrada calculada de acuerdo a lo indicado en los puntos 3.1.1) y 3.1.2), valorizada a 1,00U$S/kWh.

Este monto semestral se dividirá por el total de energía facturada en el mismo semestre, resultando el crédito por cada kWh. a facturar en el semestre inmediatamente posterior. El descuento será global, es decir que no se discriminará por tipo de usuario o tarifa". Y el punto **3.2** *"(…) No se computarán las interrupciones menores a 3 minutos. Si en el semestre controlado, algún usuario sufriera más cortes (mayores a 3 minutos) que los estipulados, y/o estuviera sin suministro más tiempo que el preestablecido, recibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA un crédito en sus facturaciones mensuales o bimestrales del semestre inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en el semestre controlado (…)".*

Que con respecto a la potencia demandada en el suministro, la cual es superior a la potencia contratada (6 kW), según lo informado por la Distribuidora y la Gerencia Eléctrica; la usuaria deberá solicitar un aumento de potencia de acuerdo a la demanda real en función de la Resolución ENRESP N° 118/98 y el Anexo I del Contrato de Concesión – sobre Régimen Tarifario - Normas De Aplicación del Cuadro Tarifario, en el Capítulo 2, **inciso 2)** establece "*Antes de iniciarse la prestación del servicio eléctrico, se convendrá con el usuario por escrito la capacidad de suministro".*

Se definen como "capacidad de suministro" la potencia en kW, promedio de 15 minutos consecutivos, que LA DISTRIBUIDORA pondrá a disposición del usuario en cada punto de entrega…". Y a su vez el **Inciso 4)** " *Por el servicio convenido para cada punto de entrega, el usuario pagará: a) Un cargo por cada kW de "capacidad de suministro" convenida, cualquiera sea la tensión de suministro, haya o no consumo de energía".*

Que cabe **RECORDAR** a la usuaria que debe normalizar el factor de potencia, caso contrario, la Distribuidora estará facultada a facturar el recargo

correspondiente y a aumentar los cargos indicados conforme la normativa vigente.

Que en relación a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica y según la documentación incorporada en autos, sobre los niveles de tensión que son entregados al usuario, están dentro de los parámetros exigidos por las Bases Metodológicas de Control de Calidad de Producto y Servicio Técnico de ±7% establecidas en el Contrato de Concesión; y sobre el desequilibrio de cargas, debe la usuaria equilibrar las mismas.

Que por último, se debe analizar lo referido a la realización del contraste en laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor en cuestión, siendo solicitado por la usuaria en su Disconformidad, y mediante nota DSCE N° 133/2025, enviada a este Ente Regulador por lo que la Distribuidora programó un contraste (fs. 15) y luego procedió a anular dicha orden en virtud de la notificación realizada la usuaria (NTEX 267 - ME N° 737 – 2025), por lo que debió intervenir la Gerencia de Energía Eléctrica solicitando a los fines de despejar toda duda sobre el funcionamiento que se proceda a constratar el medidor en laboratorio (IF 267 - GEE N° 186 – 2025) y mediante NTEX 267 - ME N° 1066 – 2025 del 28/02/2025, recién la Distribuidora remitió las copias de las actas correspondientes (Acta de Comprobación y Acta de Apertura y Ensayo).

Que complementariamente a lo arriba expuesto, EDESA S.A. en su nota DSC 226/2025, en respuesta a los reclamos N° 829281 y 829450, le informó al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos 09 y 10/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 31/12/2024, y que desde ese análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información. A más de lo expuesto, del análisis de las actuaciones surge la falta de diligencia de la Empresa al momento del tratamiento del presente reclamo.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. ENRESP Nº 1200/23) en su art. 6º** - RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que: *"6.1 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* ***un 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*" (la negrita nos corresponde).

Que en virtud de lo expuesto, la Gerencia Jurídica consideró que la usuaria no ha sido debidamente informada respecto al reclamo realizado. Esta omisión vulnera lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional, que establece: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*". De manera concordante, el artículo 31 de la Constitución Provincial dispone: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*".

Que coincidentemente, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece*: "****Información****. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización".*

Que, a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que el Anexo III “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones” del Contrato de Concesión, punto 1° define “*Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario*”.

Que por otra parte, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA S.A., en su **artículo 4°** “Obligaciones de la empresa prestataria” inc. a) “Calidad de Servicio” establece *“LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a los previsto respecto en el Subanexo “Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión”.*

Que también se advirtió que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 226/2025 es extemporánea, toda vez que los reclamos: N°829281 fue interpuesto el 14/11/2024; y el N° 829450 fue interpuesto el 19/11/2025, y fueron respondido por EDESA S.A. el 07/01/2025. Esto equivale a cincuenta y cuatro (54) días corridos después de presentado el mismo superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en el **art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**, la cual establece *“… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto”*.

Que por lo precedentemente expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la usuaria una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello 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, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente **5.000 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2024170** al momento de la 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. Ello, por ser extemporánea la respuesta a la reclamante, por la mala gestión comercial brindada a la usuaria de parte de EDESA S.A. y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz.

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 la usuaria Sra. Vanina E. Zottos representante del titular del suministro Tartagal Combustibles S.A., tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64785/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente

Resolución.

ARTÍCULO 2°: RECORDAR a la usuaria que debe normalizar el factor de potencia, caso contrario, la Distribuidora estará facultada a facturar el recargo correspondiente y a aumentar los cargos indicados conforme la normativa vigente, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **5.000 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2024170** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante; por la mala gestión comercial brindada al usuario y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz, en los términos y 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 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 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. –

RESO 267 - DP N° 973 - 2025	12/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 11/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 12/06/2025