RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-63846/2025, caratulado: “CÁCERES AGUSTINA-SARE NORMA JULIA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACION”; el Acta de Directorio N° 26/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 14/05/2024, ante EDESA S.A. por la Sra. Agustina Cáceres (titular del suministro Sare Norma Julia), en adelante usuaria y o reclamante, con domicilio electrónico en e-mail caceresagustina1980@gmail.com correspondiente al NIS 2024382, quien reclama por consumo elevado 04/2024.

Que, mediante nota DSC Nº9215/2024, de fecha 07/09/2024 con acuse de recepción en fecha 25/09/2024, EDESA S.A., en adelante Distribuidora Empresa y/o Prestataria, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado 04/2024) contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 12/08/2024, ya que desde este análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que párrafo aparte, 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 rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 04/2024.

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 al usuario 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, ratificando los hechos vertidos en el reclamo inicial. Párrafo aparte indica que le subieron el doble el monto a pagar como así también el consumo, curiosamente el periodo 05/2024 bajo el consumo, por lo cual solicita que le bajen la tarifa del periodo que reclama por considerar que consume lo mismo.

Que mediante nota DSCE Nº1399/2024, de fecha 08/10/2024, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en las notas DSC N°9215/2024 de respuesta a la usuaria.

Que seguidamente toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, quien remite pedido a la Distribuidora a los fines que esta realice un contraste in situ del medidor perteneciente al suministro de la usuaria en un plazo de cinco días.

Que mediante nota DSCE N°1702/2024 informa que atento a que el suministro es de la localidad de Tartagal, no se realizó un contraste IN SITU, sino que se realizó el levantamiento del medidor para que sea contrastado en el laboratorio de la empresa, requiriendo una prórroga de diez

días para remitir los resultados.

Que mediante nota DSCE N°1824/2024 EDESA S.A. remite copia del Acta de Comprobación Nº 279044 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 251003115 marca Landis, realizado el día 16-12- 2024.

Que acto seguido toma nuevamente intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emite el informe competente a su área, indicando que el medidor Nº 251003115, marca Landis, instalado en el siniestro identificado con el NIS 2024382, a tenor del ensayo efectuado, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturas emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, cabe destacar que para iguales periodos de años anteriores, se observan registros similares a los reclamados, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos. Por último, de acuerdo a lo indicado del acta de levantamiento del medidor N° 279044 de fecha 28/11/2024, surge que en el domicilio del suministro en cuestión, existen locales comerciales además de la casa de familia

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° 1200/23)** 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 de Energía Eléctrica, que da cuenta del correcto funcionamiento del medidor, conforme acta de comprobación N°279044. Corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Cáceres Agustina.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto del reclamo, por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 62(sesenta y dos) días desde la interposición del reclamo (25/06/2024) hasta la remisión de la respuesta (25/09/2024), 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, esta Gerencia entiende que el ENRESP, 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 un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **97 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2024382** 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. Agustina Cáceres, y aplicar una sanción a EDESA S.A., por la extemporaneidad de su repuesta.

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. Agustina Cáceres (titular del suministro Sare Norma Julia), tramitada bajo

expediente Ente Regulador Nº 267-63846/2024, 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 la respuesta brindada, 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, **97 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el **NIS 2024382** 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: 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 978 - 2025	12/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

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