RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-64434/2024, caratulado: “CENTENO GLADIS s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN”; el Acta de Directorio Nº 35/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 05/09/2024, ante EDESA S.A. por la Sra. Centeno Gladis, en adelante usuaria y o reclamante, con domicilio en calle Uriburu, Vicente N°750 B° San Francisco de la localidad de San Ramón de la Nueva Oran, correspondiente al NIS 5106764, quien reclama por consumo elevado 08/2024.

Que, mediante nota DSC Nº1399/2024, de fecha 05/11/2024 con acuse de recepción en fecha 25/11/2024, EDESA S.A., en adelante Distribuidora Empresa y/o Prestataria, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 08/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 11/10/2024, de ese 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, indica la Prestadora que, por lo señalado, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, procede formalmente a rechaza el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 08/2024.

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. Manifiesta que *"(…) Quiero destacar que no cuento con los recursos económicos necesarios para cubrir todos los meses de deuda acumulada. Asimismo, deseo aclarar que durante un par de meses no estuve habitando la vivienda correspondiente a este suministro. Esta situación no fue considerada adecuadamente en la resolución de mi caso, lo cual considero injusto dado mi contexto económico y personal. Solicito de manera respetuosa que revisen nuevamente mi situación y consideren una posible solución que se ajuste a mis posibilidades actuales. Estoy dispuesta a colaborar para encontrar una alternativa viable. (…)".*

Que mediante nota DSCE Nº1783/2024, de fecha 18/12/2024, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en las notas DSC N°11399/2024 de respuesta a la usuaria. Asimismo indica que respecto a lo mencionado en su nota de disconformidad, aclara que el consumo del periodo 08/2024, se corresponde con un consumo acumulado por acceso impedido, siendo la lectura del día 12/08/2024, la registrada por el medidor 505313838 marca Landis. Finaliza su misiva indicando que, con

respecto a lo mencionado en su nota de disconformidad, se aclarar que el consumo del periodo 08/2024, se corresponde con un consumo acumulado por acceso impedido, siendo la lectura del día 12/08/2024, la registrada por el medidor 505313838 marca Landis.

Que seguidamente toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la misma le solicita a la Distribuidora, remitir toda documentación relacionada al tratamiento del acceso impedido mencionado en nota DSCE 1783/24, en el marco de lo establecido en el Artículo 25º (Inciso w) del Contrato de Concesión.

Que mediante nota DSCE N°126/2025 EDESA S.A. informa que la titular del suministro tomó conocimiento de la situación y de acuerdo a la verificación visual realizada el 23/01/2024, la situación del acceso impedido se encuentra normalizada a la fecha, tal cual se puede apreciar en las fotografías adjuntas. Asimismo, es importante mencionar que el señor Jesús Centeno, habitante de la vivienda, manifestó que en el catastro viven 6 familias.

Que la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emite el informe competente a su área, indicando que, según el Art. Nº 4, inc. d) del Régimen de Suministro, no se dio un tratamiento adecuado al caso, debiendo notificar al usuario ante el acceso impedido.

Que la Distribuidora no ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que si bien la factura del periodo 8 corresponde a un acumulado de consumos de periodos previos, siendo válida tal facturación, se solicita aplicar una penalización a la distribuidora a favor del usuario por su mala gestión al tratamiento del caso. Así mismo, considerar oportuno ofrecer al usuario un plan de pago en cuotas sin interés por un periodo similar a la cantidad de períodos facturados en 0 kwh.

Que seguidamente, en fecha 22/04/2025 toma intervención la Gerencia Económica de este Organismo quien procede a emitir el correspondiente informe, expresa que, del análisis de la facturación del período 08/2024 surge que la misma es correcta, conforme al consumo detallado en el

histórico de consumos de página 15; a la categoría tarifaria a la que corresponde el mismo; a su condición según la segmentación energética nacional (T1-R2-N2) y a los Cuadros Tarifarios vigentes al momento de dicha facturación. Se debe aclarar al respecto, que según surge de la Nota DSCE 1.783/24, el consumo facturado se corresponde con un consumo acumulado por acceso impedido, situación ya analizada por la Gerencia Eléctrica en su informe de página 36. En tal sentido, se recomienda tener en consideración las observaciones formuladas por dicha Gerencia.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP. 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." Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período. LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente".

Que teniendo en cuenta que el proceso de facturación tiene como paso previo el relevamiento de lecturas de medidores y que, en caso de imposibilidad del acceso a la mencionada, el Contrato de Concesión establece la posibilidad de estimar las mismas, era necesario establecer la metodología del cálculo de dicho proceso con el fin de evitar los errores en las estimaciones

y garantizar la transparencia de la operación.

Que así las cosas, mediante Res. ENRESP N° 735/20 se establecieron las metodologías de estimación de los consumos de energía eléctrica para casos de fuerza mayor y se ordenó a la Distribuidora que, en futuras estimaciones, advierta al usuario expresamente en las boletas que los consumos facturados son estimados, y que serán oportunamente corregidos tomando siempre como base la lectura posterior del consumo real del periodo involucrado en dicha estimación. Asimismo, establece que, al tomarse las lecturas reales, dichos consumos deben ser prorrateados en función de los periodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas del periodo y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada periodo.

Que por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos los informes de las Gerencia de Energía Eléctrica y Económica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Centeno Gladis, sin perjuicio de ello, **ordenar** a EDESA S.A. que proceda a realizar un plan de pago en cuotas sin interés por un periodo similar a la cantidad de períodos facturados en 0 kwh.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la empresa prima facie no se ajustó a la normativa aplicable, en tanto que, tal como lo señala la Gerencia de Energía Eléctrica, el procedimiento llevado a cabo por la Prestadora no fue el acertado para llevarle a la usuaria **información clara y certera**, más aun, configura una inconducta que violenta el artículo 42º 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….*". Por otro lado, también infringe el artículo 31º de la Constitución Provincial que 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 con lo anterior, 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". A su vez, el artículo 86º, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41º, inc. d), y 42º de la Ley 6.835, establecen el derecho que tienen los usuarios de recibir una información adecuada y veraz. Todas estas previsiones legales fueron violentadas en el caso.

Que asimismo, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante notas DSC 11.399/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°727494 fue interpuesto en fecha 05/09/2024 y respondido en fecha 25/11/2024, esto es ochenta y un días (81) 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 en concordancia con lo *ut supra* mencionado, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que en virtud de lo normado por el Artículo 11º 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*"; corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos nueve (9) periodos registrados, esto es 162,66 kWh; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5106764 al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado

ello por la mala Gestión comercial en el tratamiento del reclamo, y por ser extemporánea 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 6.835, 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 a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Gladis Centeno, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64394/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. que proceda a realizar un plan de pago en cuotas sin interés por un periodo similar a la cantidad de períodos facturados en 0 kwh, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos nueve (9) periodos registrados, esto es 162,66 kWh; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5106764 al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante; 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° 1309 - 2025	01/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 31/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 01/08/2025