RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65169/25, caratulado "ALMARAZ CLAUDIA ELIZABETH – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 35/2025 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 834597 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Claudia Elizabeth Almaraz en fecha 6/1/25, con domicilio en Mzna. 1ª, Casa 2, B° 90 VIV-CER de la localidad de Tartagal y correo electrónico mifamiliarruiz@gmail.com; quien reclama la facturación del período 12/2024 por excesiva sobre el NIS 5054957.

Que a continuación, el día 3/2/25 la usuaria efectúa reclamo 836894 en el que hace extensiva su impugnación a la facturación de los periodos 11/24 y 01/25.

Que frente a ello, se incorpora DSC 1547/2024, a través de la cual, en fecha 13/2/25, la Distribuidora responde a la Sra. Almaraz ambos reclamos. En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, comparando el consumo de los períodos 11 y 12/2024 con los consumos registrados hasta la última fecha de lectura (28/01/2025). Indica que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales. Asi las cosas, EDESA rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto, ratificando la facturación de los períodos 11 y 12/2024. Asimismo, le informa a la usuaria las posibles causas del mayor consumo: 1) Puesta en servicio de nuevos artefactos o mal funcionamiento de los existentes; 2) Uso más prolongado de los artefactos debido a condiciones climáticas estacionales; 3) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos; 4) Pérdidas eléctricas en las instalaciones internas del inmueble. A su vez, recomienda consultar la tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo, y a un electricista habilitado para comprobar el estado de las instalaciones internas del inmueble.

Que 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 por lo demás informa a la usuaria 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 informando a la Sra. Almaraz 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.

Que seguidamente, la usuaria manifiesta su disconformidad con la respuesta dada por la empresa, insistiendo en los términos de sus reclamos. Considera que los consumos resultan muy elevados en relación al uso que hace de los artefactos en su hogar y en relación a sus vecinos.

Que así las cosas, se incorpora DSCE 359/25 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes de los reclamos N° 834597 y 836894, reiterando lo informado a la usuaria en la DSC 1547/25. Rolan copias de las facturas impugnadas y del Histórico de Consumos del suministro de la referencia.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica para su intervención correspondiente, a través de NO EX 267 - GEE N° 1558 –

2025 solicita a la Distribuidora efectúe un contraste en laboratorio del medidor instalado en el suministro de la usuaria, a fin de despejar toda duda sobre su funcionamiento.

Que luego de solicitar prórroga al efecto, a través de DSCE 689/25 EDESA remite Acta de Comprobación Nº 284055 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 241818 marca SCHLUMBERGER, realizado el día 9/4/25. 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 el medidor contrastado se encuentra fuera de norma, registrando de menos (a favor de la usuaria).

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 351 - 2025). En el mismo, luego de analizar las actuaciones, indica que el medidor Nº 241818 marca SCHLUMBERGER, instalado en el suministro identificado con el NIS: 5054957 no se encontraba en condiciones (Medidor fuera de Norma), siendo un error en defecto, no perjudicando a la usuaria. No obstante y teniendo en cuenta la situación antes enunciada, la mentada Gerencia indica que Distribuidora no ejerció el derecho de recupero y no se expidió sobre el mismo, por lo que resultan válidas las facturas emitidas por resultar beneficiosas para la Sra. Almaraz. Asimismo sugiere una penalización a favor de la usuaria por mala gestión comercial por parte de la Prestadora, al haberse demorado en remitir los resultados del contraste en laboratorio (pedido el 12/03/25 y recibido dos meses después, el 12/05/25).

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 por lo tanto, cabe señalar que el medidor instalado en el suministro de la usuaria, a tenor del ensayo en laboratorio efectuado, si bien no funcionaba correctamente, registraba en defecto, esto es, a favor de la usuaria, no obstante lo cual la empresa no solicitó recupero de energía alguno, todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica en IF TEC 267 - GEE N° 351 - 2025.

Que se advierte que el contraste del medidor en laboratorio –que arrojó valores por fuera de los admitidos por norma pero a favor de la usuaria por registrar en defecto- responde a un acto plenamente técnico y libre

de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que los consumos denunciados obedecen 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° 351 - 2025), y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro registraba en defecto (Acta de Comprobación Nº 284055 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 241818 marca SCHLUMBERGER), la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 359/25 es extemporánea, toda vez que el primer reclamo incoado por la usuaria (N° 834597) fue interpuesto el 6/1/25 y respondido conjuntamente con el N° 836894 el día 13/2/25, superando el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 1200/23. Por lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante las extemporáneas respuestas dadas a la usuaria, 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 a la mitad del promedio de consumo de los últimos 12 meses, esto es por **352 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5054957 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 la usuaria, Sra. Claudia Elizabeth Almaraz, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65169/2025; 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 de la usuaria, equivalente a la mitad del promedio de consumo de los últimos 12 meses, esto es por **352 kWh (trescientos cincuenta y dos kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5054957 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° 1328 - 2025	04/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 01/08/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/08/2025