RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-64912/25, caratulado "CELIOPE MARÍA – CARREÑO NÉSTOR – 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 828658 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. María Celiope (Titular del Suministro: Sr. Néstor Carreño) en fecha 5/11/24, con domicilio en calle Y.P.F (C.A. Chachapoya) N° 331 de esta ciudad y correo electrónico sceliope12@gmail.com; quien reclama la facturación del período 10/2024 por excesiva sobre el NIS 3004942.

Que frente a ello, se incorpora DSC 250/2024, a través de la cual, en fecha 9/1/25, la Distribuidora responde a la usuaria el reclamo N° 828658. En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (10/24) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación, A partir de dicha comparación, *"(…) surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 730 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 675 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 8% (75% = ó <) (…)".* Sostiene que, existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%) comparado con la media, 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. rechaza el reclamo de consumo interpuesto por parte de la Sra. Celiope 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 a la usuaria 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 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. Celiope 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 a continuación se agrega Reclamo N° 834241 (30/12/24) a través del cual la usuaria hace extensiva su impugnación a los consumos facturados en el periodo 11/24.

Que frente a ello, en fecha 3/2/25 la Distribuidora responde a la usuaria a través de DSC 977/25. En la misma, indica que analizó el caso, a partir de comparar el periodo reclamado (11/24) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación, A partir de dicha comparación, *"(…) surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 608 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 684 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del -11% (75% = ó <) (…)".* Sostiene que, existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%) comparado con la media, 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. rechaza el reclamo de consumo interpuesto por parte de la Sra. Celiope y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 11/2024. A más de ello, reitera toda la información vertida en DSC 250/25, indicando los derechos que le asisten a la Sra. Celiope.

Que seguidamente, la usuaria manifiesta su disconformidad con las respuestas dadas por la empresa, insistiendo en los términos de su reclamo (3/2/25).

Que así las cosas, se incorpora DSCE 214/2024 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes de los reclamos N° 828658 y 834241, reiterando lo informado a la usuaria en las DSC 250/25 y 977/25. 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 NFS 267 - GEE N° 610 – 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 en consecuencia, a través de DSCE 639/25 EDESA remite Acta de Comprobación Nº 288437 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505032530 marca AMPY, realizado el día 21/4/25. 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 no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma.

Que acto seguido la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 340 - 2025). En el mismo, luego de analizar las actuaciones, indica que el medidor Nº 505032530 Marca Ampy, instalado en el suministro identificado con el NIS 3004942, a tenor del ensayo en laboratorio efectuado, funciona correctamente. Siendo ello así, indica que el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados

podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Señala 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.

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, funciona correctamente, 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 IF TEC 267 - GEE N° 340 - 2025.

Que se advierte que el contraste del medidor en laboratorio –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 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° 340 - 2025), y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente (Acta de Comprobación Nº 288437 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505032530 marca AMPY), 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 las respuestas dadas por la Empresa, mediante notas DSC 250/25 y 977/25 son extemporáneas, toda vez que los reclamos incoados por la usuaria fueron interpuestos el 5/11/24 y 30/12/24 y respondidos el 9/1/25 y 3/2/25 respectivamente, superando el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7º 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 **312 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3004942 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. María Celiope (Titular del Suministro: Sr. Néstor Carreño), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64912/2025; 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 **312 kWh (trescientos doce kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS

3004942 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° 1310 - 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