RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-64847/2025, caratulado: “MORENO ANDREA VIVIANA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACION”; el Acta de Directorio N° 35/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 12/11/2024, ante EDESA S.A. por la Sra. Morena Andrea Viviana, en adelante usuario y o reclamante, con domicilio electrónico en e-mail moreno.andreavv@gmail.com correspondiente al NIS 5244544, quien reclama por consumo elevado 10/2024.

Que, mediante nota DSC Nº686/2025, de fecha 19/01/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, 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 (10/2024) contra el promedio de los consumos que registro su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que aclara la Prestadora que, dicha comparación surge en el período cuestionado el consumo registrado ascendió a 742 Kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo promedio de 985 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubico en el orden del 25% (75% = o <).

Que la Distribuidora le informa al usuario que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 10/2024.

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 del usuario ante la respuesta enviada por la Distribuidora, ratificando los hechos vertidos en su relamo inicial.

Que mediante nota DSCE Nº 172/2025, de fecha 31/01/2025, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en las notas DSC N°686/2025 de respuesta al usuario.

Que la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emite el informe competente a su área, indicando que en orden a lo expuesto precedentemente, concluye que el 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 seguidamente se solicita a la Distribuidora, realice un contraste en laboratorio de la Empresa, a los fines de despejar toda duda sobre el funcionamiento del medidor.

Que seguidamente mediante nota DSCE 814/25, EDESA S.A remite copia del Acta de Comprobación N° 289314 y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 251014579 marca LANDIS+GYR y, de fecha 13/05/2025.

Que posteriormente, toma nuevamente intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que, dicho ensayo vino a demostrar que el medidor funcionaba correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación. En orden a ello, la Gerencia ratifica todo lo expresado en su informe ut supra mencionado.

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° 1200/2023)** 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 por su parte el art. 5 inc. d) indica que *"Inspección y Verificación del Medidor Por propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. I) Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de UN (1) año y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad.*

Que en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por

la usuaria Moreno Andrea Viviana.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto del reclamo, por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 68(sesenta y ocho) días desde la interposición del reclamo (12/11/2024) hasta la remisión de la respuesta (19/01/2025), 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, por lo cual esta Gerencia entiende 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 respuesta brindada, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **784,09 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5244544** 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 Moreno Andrea Viviana 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 Morenos, Andrea Viviana, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64847/2025, 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) mese de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **784,09 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el **NIS 5244544** 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° 1312 - 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