RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 65362/2025, CARATULADO “GALLARDO MARTHA S/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN PERÍODOS 08-09-10-11 y 12/2024”; el Acta de Directorio Nº 35/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°833538 efectuado en fecha 16/12/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Martha Gallardo, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio calle Lavalle, Gral Nro. Casa 1361 Gc Aeroparque, San Ramón De La Nueva Oran, correspondiente al NIS 5359205 quien reclama elevado consumo de los períodos 08-09-10-11/2024. Seguidamente en fecha 22/01/2025 realiza nuevo reclamo por el período 12/2024.

Que en fecha 25 de febrero de 2025 la usuaria manifiesta que, habiendo pasado más de 30 días de iniciado el reclamo Nº 833538 y Nº 836000 y por ende habiéndose vencido el plazo que tenían para responder a los mismos, manifiesto mi Disconformidad por plazo Vencido y solicitó se derive mi caso al Ente Regulador de Servicios Públicos

Que posteriormente EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC 2171/2025 con acuse de recepción en fecha 13/03/2025 y le informa en respuesta al reclamo iniciado por su parte ante la Distribuidora que realizó un análisis del caso comparando los consumos de los períodos 08 - 09 - 10 -11 y 12/2024 con los consumos registrados hasta la última fecha de lectura (19/02/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales. No obstante lo señalado, EDESA S.A. rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto. Se ratifica la facturación de los períodos 08 - 09 - 10 -11 y 12/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A informa en ambas notas 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. Continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Distribuidora, informando a la reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en fecha 20/03/2025 la usuaria manifiesta su disconformidad respecto de la respuesta remitida por la Prestadora, toda vez que en la casa solo residen dos personas que trabajan todo el día. A su vez las instalaciones fueron revisadas por un electricista quien informó que estaba todo en condiciones. Solicita se remita todo lo referido a su caso al Ente Regulador de Servicios Públicos para su tratamiento.

Que mediante nota DSCE 468/2025 de fecha 28/03/2025, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por la usuaria por los consumos de los períodos 08 -09-10-11-12/2024, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la reclamante en su nota DSC 2171/2025. Rechaza los reclamos y ratifica en todos sus términos las facturaciones realizadas de los períodos 08 -09-10-11-12/2024.

Que seguidamente en fecha 01/04/2025 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo quien procede a remitirle nota a EDES S.A. solicitándole que, a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor del suministro de la referencia, proceder a retirar el mismo, para su posterior contraste en laboratorio. Lo mismo será ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor. Lo solicitado deberá realizarse en el término de 5 (cinco) días contados a partir de la recepción de la presente notificación, y posteriormente deberá remitirnos

el resultado de manera de permitirnos continuar con el tratamiento del expediente.

Que en fecha 20/05/2025, la Concesionaria remite Acta de Apertura y Ensayo del medidor Nº 251080440 instalado en el suministro identificado con el NIS 5359205, realizado mediante Acta de Comprobación N°288618.

Que en fecha 27/05/2025 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual destaca que el medidor Nº 251080440 instalado en el suministro identificado con el NIS 5359205, mediante Acta de Comprobación N°288618 y a tenor del ensayo mencionado “ut supra”, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidos los registros del mismo.

Que siendo ello así, 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. 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 posteriormente toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procede a distinguir dos cuestiones, por un lado, si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos, y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por la usuaria.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., establece en el **art. 3° 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 seguidamente, en el **artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa**" establece que: "*LA DISTRIBUIDORA sólo 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 ahora bien, considerando que, mediante Acta de comprobación N° N°288618 se realizó el levantamiento del medidor Nº 251080440 instalado en el suministro identificado con el NIS 5359205 el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo que no se encontraron anormalidades, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante en autos.

Que en este mismo sentido, la citada Gerencia expresó que, el medidor en base al ensayo realizado funciona correctamente y que el incremento de consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo de los electrodomésticos, o pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio. Por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Martha Gallardo.

Que sin perjuicio de lo manifestado, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria a Sra. Martha Gallardo se ajusta a la normativa vigente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 2171/2025 le informa a la usuaria en respuesta al reclamo iniciado ante la Distribuidora

que realizó un realizó un análisis del caso comparando los consumos de los períodos 08 - 09 - 10 -11 y 12/2024 con los consumos registrados hasta la última fecha de lectura (19/02/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales. Rechaza los reclamos y ratifica en todos sus términos las facturaciones realizadas de los períodos 08 -09-10-11-12/2024. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP 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. -***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en el Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico.

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 a más de lo expuesto, se entiende que hay irregularidades por parte de la Distribuidora en relación al Tratamiento del reclamo, en primer lugar, no resultó ajustado a derecho el procedimiento realizado por EDESA S.A. para llevarle **información clara y certera** al reclamante tal como correspondía legalmente hacerlo. Ante ello, la Gerencia actuante entiende que, no ha sido debidamente informado, tal es así que, el

artículo 42 de la Constitución Nacional 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, el artículo 31 de la Constitución Provincial 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, 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*".

Que, a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835, establecen el derecho que tiene la usuaria de recibir una información adecuada y veraz. A más de ello, **el Código Civil y Comercial de la Nación en su art. 1100** establece ***"Información y Publicidad dirigida a los consumidores, Información:*** *El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada. La información debe ser gratuita para el consumidor. Proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión".*

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante notas DSC 2171/2025 es extemporánea, toda vez que el reclamo N° 833538 fue interpuesto en fecha 16/12/2024 y respondido en fecha 13/03/2025, esto ochenta y siete (87) 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 por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), 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 9.5. del presente Reglamento".* En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria consistente en una multa equivalente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos diez (10) períodos registrados, esto es **2.554 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5359205** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por mala gestión comercial y omisión de brindar una correcta y fehaciente información y por ser extemporánea la respuesta a la reclamante. 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 consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Martha Gallardo y aplicar una sanción a EDESA S.A por ser extemporánea la respuesta brindada por parte de la Distribuidora y una sanción por mala gestión comercial y omisión de brindar una correcta y fehaciente información.

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 la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Martha Gallardo, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-65362/2025, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa equivalente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos diez (10) períodos registrados, esto es **2.554 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5359205** al momento de la notificación, en los términos y 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 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1313 - 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