RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 64679/2025, caratulado: " VARGAS PATRICIA MABEL s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A –FACTURACIÓN PERÍODO 09/2024", el Acta de Directorio Nº 35/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°729542 efectuado en fecha 03/10/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Patricia Mabel Vargas, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Avda. Los Constituyentes Nro. Tapa Medidor 1295 Aeroparque Oran, San Ramón De La Nueva Orán, domicilio electrónico patriciamabelvargas79@gmail.com correspondiente al NIS 5252026 quien reclama elevado consumo de las facturas del período 09/2024.

Que seguidamente EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC 12.955/2024 de fecha 20/12/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria informa que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 09/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 21/11/2024, ya que desde este 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 continúa expresando la Prestadora que, por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del período 09/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A 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. 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 09/01/2025 la usuaria a través del correo electrónico declarado manifiesta que ya realizó su disconformidad con otra boleta, asimismo solicitó el cambio de medidor. Agrega que está a la espera de una respuesta al contraste de medidor.

Que acto seguido EDESA S.A. remite nota a la usuaria en fecha 17/01/2025 informando que, se realizó un nuevo análisis del reclamo y se detectó en los registros que el día 10/10/2024, con acta de comprobación Nº 279236 existía una conexión irregular (en acometida, en bornera del medidor Fase “S”, por tal anormalidad detectada se procedió a normalizar el suministro y se cambió el medidor para ser contrastado en el laboratorio de la distribuidora. Nótese las cargas registradas al momento de la inspección: Fase R: 0,95 amper- Fase: T 1,00 amper. Carga no registrada: Fase S: 1,5 amper.

Que agrega la Prestadora que, por otra parte, y a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor, se procedió a contrastar en el laboratorio de la empresa al medidor – trifásico– Clase 1 – N° 606030052 marca AMPI, en donde se realizó un contraste contra patrones homologados por el INTI el día 16/10/2024 ante autoridad policial y personal del Ente Regulador de Los Servicios Públicos.

Que expresa que, de acuerdo a los resultados del mismo, se verificó que dicho medidor se encontraba dentro de los parámetros admitidos por normas IRAM, por lo que los consumos facturados, resultan correctos. Informa la Empresa que, este contraste, constituye en sí mismo un dato preciso respecto al funcionamiento del medidor, por cuanto no está sujeto a consideraciones subjetivas o de apreciación como ocurre cuando se analizan

consumos históricos o posteriores, eliminando además variables no mensurables, como modificaciones en las instalaciones internas del Cliente, modos de uso de la energía o consumos estacionales.

Que agrega que, respecto de los consumos reclamados, y que el contraste en Laboratorio del medidor 606030052 marca Ampy diera como resultado que se encontraba dentro de norma, se debe tener en cuenta que el mismo solamente estaba midiendo con una fase menos (fase S) por estar en directo desde la acometida. No obstante, se puede observar que con el medidor instalado el día 10/10/2024 los consumos de octubre a diciembre de 2024 fueron de 950 kWh, 3680 kWh y 3136 kWh respectivamente.

Que así las cosas, expresa la Distribuidora que se procederá a realizar el análisis pertinente y de corresponder se generará el recupero de energía y/o multa, el cual podrá ser incluido en su factura, en un todo acuerdo a lo establecido en el Régimen de Suministro Art. 5º inc. d). Por lo señalado, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A.

Que continúa la misiva la Prestadora manifestando que, con el análisis que se ha realizado en los registros se detectó que debe ubicar el pilar de medición sobre línea municipal sin obstáculos, al día de la fecha se encuentra detrás de una reja por lo que obstaculiza la toma de lecturas. Por otra parte, es que deberá presentar el legajo impositivo para una correcta caracterización tarifaria, ya que se trata de un comercio (peluquería) lo que también explica el elevado consumo del suministro.

Que finaliza expresando que, por lo señalado, y siendo que adicionalmente no se verificó otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos las facturaciones realizadas del periodo 09/2024.

Que mediante nota DSCE 82/2025 de fecha 16/01/2025, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por la usuaria por los consumos del período 09/2024, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la reclamante en notas DSC 12955/24. Rechaza el reclamo y ratifica en todos sus términos las facturaciones realizadas del

periodo 09/2024.

Que seguidamente en fecha 12/02/2025 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresa que, el medidor Nº 606030052 Marca AMPY retirado del suministro identificado con el NIS 5252026, a tenor del ensayo mencionado “ut supra”, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que de analizar el histórico de consumo, se observa que para periodos posteriores al reclamado se observan registros de consumo bastante superiores al reclamado.

Que destaca la Gerencia actuante como observación contundente, que el Acta de Comprobación N° 279236 no se encuentra la firma de la autoridad interviniente, (Escribano Publico y/o Autoridad Policial competente), todo ello de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión Régimen de Suministro artículo 5) inciso d) subinciso ll), para casos en los que se compruebe hechos que hagan presumir irregularidades. Con lo cual, en caso de que la Distribuidora considere realizar algún tipo de recupero de energía, esta, deberá realizarlo de acuerdo a la estipulado en el Contrato de Concesión Régimen de Suministro artículo 5) inciso d) subinciso l)

Que asimismo la Distribuidora hace mención en su nota DSCE 82/2025 sobre la existencia de una “*peluquería*” en el suministro en cuestión, lo cual podría explicar los elevados consumos registrados. Contrariamente, llama la atención que en las actas 279235 y 279236, se describe como características de las instalaciones inspeccionadas “vivienda familiar”.

Que seguidamente en fecha 20 de marzo de 2025, la usuaria realiza presentación ante el Ente Regulador de Servicios Públicos, reitera reclamos realizados y agrega reclamos por los períodos 10-11/2024. Expresa que en el hogar hay un medidor trifásico justamente por todo lo que tiene, y en ningún momento le manifestaron que al tener peluquería debía abonar más que es lo que ahora supuestamente le están facturando Iva no categorizado - percepción Act. Económica.

Que en fecha 27/05/2025 toma intervención la Gerencia Económica del ENRESP la cual expresa que, tal como informa la Distribuidora

en su nota DSC 588/25 y al informe técnico de la Gerencia Eléctrica que mediante Acta de Comprobación N° 279236, de fecha 10/10/2024, se detalla como anormalidad detectada “Conexión irregular en acometida y en bornera de medidor fase S”. Por tal motivo se procedió a normalizar el suministro y se realizó el cambio del medidor para ser contrastado en laboratorio, obteniéndose como resultado valores dentro de norma, pero debe tenerse en cuenta que el contador estaba midiendo con una fase menos (fase S) por estar en directo desde la acometida; razón por la cual la empresa informa que, de corresponder, se generará el recupero de energía.

Que continua expresando la Gerencia actuante que, asimismo, informa al usuario que, debe ubicar el pilar de medición sobre línea municipal sin obstáculos, dado que se encuentra detrás de una reja por lo que obstaculiza la toma de lecturas y que deberá presentar el legajo impositivo para una correcta caracterización tarifaria, ya que se trata de un comercio (peluquería) lo que también explica el elevado consumo del suministro; contrariamente hasta 01/2025 se facturó con tarifa residencial, luego pasa a comercial hasta el periodo 04/2025 que vuelve a la categoría residencial, conforme actas de relevamiento detallan “vivienda familiar”.

Que expresa la mentada Gerencia que, analizando el histórico de consumos, se observa que los mismos corresponden a un promedio normal de consumos para este suministro y que el incremento de kwh registrado en el periodo reclamado (09/2024 1.053 kwh), disminuye notablemente a la fecha (04/2025 766 kwh).

Que finaliza la Gerencia Económica de este Organismo manifestado que, por lo antes expuesto, y habiéndose verificado que la facturación de los periodos reclamados se corresponde en su cálculo conforme consumos registrados y categoría tarifaria del usuario, se deberá tener en cuenta las observaciones detalladas por la Gerencia Eléctrica en su informe técnico respecto de la falta de firma de autoridad interviniente en acta de comprobación y la contradicción de categorización del usuario entre residencial y comercial respecto del relevamiento realizado por la empresa.

Que a su turno 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 el usuario.

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° 279236 de fecha 10/10/2024 se retiró medidor N° 606030052 para ser contrastado en el laboratorio de la empresa el día 16/10/2024, en presencia del personal den Ente Regulador, obteniéndose como resultado valores dentro de norma se detalla como anormalidad detectada "Conexión irregular en acometida y en bornera de medidor fase S". Por tal motivo se procedió a normalizar el suministro y se realizó el cambio del medidor. Expresa que, analizado el histórico de consumo para periodos posteriores al reclamado se observan registros de consumo bastante superiores al reclamado.

Que a más de lo expuesto, conforme manifestó la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo se advierte que EDESA S.A. en caso de que considere realizar algún tipo de recupero de energía, esta, deberá realizarlo de acuerdo a la estipulado en el Contrato de Concesión Régimen de Suministro artículo 5) inciso d) subinciso l), toda vez que en el Acta de Comprobación N° 279236 no se encuentra la firma de la autoridad interviniente, (Escribano Publico y/o Autoridad Policial competente).

Que a su turno, la Gerencia Económica de este Organismo expreso que, la reclamante deberá presentar el legajo impositivo para una correcta caracterización tarifaria, toda vez que se trata de un comercio (peluquería) lo que también explica el elevado consumo del suministro; contrariamente hasta 01/2025 se facturó con tarifa residencial, luego pasa a comercial hasta el periodo 04/2025 que vuelve a la categoría residencial, conforme actas de relevamiento detallan “vivienda familiar”.

Que en este mismo sentido, la citada Gerencia formuló que, habiéndose verificado que la facturación de los periodos reclamados se corresponde en su cálculo conforme consumos registrados y categoría tarifaria del usuario, se deberá tener en cuenta las observaciones detalladas por la Gerencia Eléctrica en su informe técnico respecto de la falta de firma de autoridad interviniente en acta de comprobación y la contradicción de categorización del usuario entre residencial y comercial respecto del relevamiento realizado por la empresa.

Que por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y los informes de la Gerencia de Energía Eléctrica y Económica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Patricia Mabel Vargas. Asimismo, **ADVERTIR** a EDESA S.A. que en caso de que considere realizar algún tipo de recupero de energía, esta, deberá realizarlo de acuerdo a la estipulado en el Contrato de Concesión Régimen de Suministro artículo 5) inciso d) subinciso l), toda vez que en el Acta de Comprobación N° 279236 no se encuentra la firma de la autoridad interviniente, (Escribano Publico y/o Autoridad Policial competente).

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria Sra. Patricia Mabel Vargas se ajusta a la normativa vigente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 12955/2024 le informa a la usuaria que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos los períodos 09/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 21/11/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble. rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 09/2024. 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 sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 12955/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°729542 fue interpuesto en fecha 03/10/2024 y respondido en fecha 20/12/2024, esto es setenta y ocho (78) 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 consistente en una multa equivalente a dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **3.186 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5252026** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por ello la mala gestión comercial brindada al reclamante (incumplimiento del art. 6 de la Res. ENRESP Nº1200/23) y por ser extemporánea la respuesta (incumplimiento del art. 7 de la Res. ENRESP Nº1200/23). 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. Patricia Mabel Vargas y aplicar una sanción a EDESA S.A por ser extemporánea la respuesta y una sanción por mala gestión comercial de la Prestadora.

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. Patricia Mabel Vargas, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64679/2025 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 de es **3.186 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5252026** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada a la reclamante (incumplimiento del art. 6 de la Res. ENRESP Nº1200/23) y por ser extemporánea la respuesta manifestada a la usuaria, (incumplimiento del art. 7 de la Res. ENRESP Nº1200/23) en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ADVERTIR a EDESA S.A. que en caso de que considere realizar algún tipo de recupero de energía, esta, deberá realizarlo de acuerdo a la estipulado en el Contrato de Concesión Régimen de Suministro artículo 5) inciso d) subinciso l), toda vez que en el Acta de Comprobación N° 279236 no se encuentra la firma de la autoridad interviniente, (Escribano Publico y/o Autoridad Policial competente), 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° 1324 - 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