RESO 267 - DP N° 1325 - 2025	04/08/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-64451/2024, caratulado: “FIDEICOMISO DE ADMINISTRACIÓN MERCADO CERRILLOS-SULEKIC JORA MELISA s /RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. - FACTURACIÓN”; el Acta de Directorio Nº 35/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 25/09/2024 ante EDESA S.A por la Sra. Melisa Sulekic, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Av. Gral. Güemes n°90, de la localidad de Cerrillos, y electrónico en melisasulekic@gmail.com, correspondiente al suministro NIS 5257228, reclama por consumo del periodo 08, posteriormente en fecha 18/10/2024 realiza un nuevo reclamo por el periodo 9/2024.

Que seguidamente EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite noto DSC 11693/24 de fecha 19/11/2024 con acuse de recepción en fecha 20/11/2024 al correo electrónico declarado, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que, la Empresa efectuó un análisis del caso, realizado a partir de comparar el periodo reclamado (08/2024) contra el promedio de los consumos que registro el suministro durante los últimos doce meses previos a los periodos objeto del reclamo. Seguidamente indica que, de dicha comparación surge que el periodo cuestionado registrado ascendió a 1118 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 1116 kwh., lo que determina comparativamente que el mes reclamo el incremento de consumo se ubicó en el orden del 0% (75% = ó <).

Que la Distribuidora le informa a la usuaria 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 por lo señalado, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación del período 08/2024.

Que continua la Distribuidora expresando que, sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 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 al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Prestadora, 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 18/12/2024, la usuaria interpone su disconformidad ante la respuesta dada por la Prestadora manifestando que "(…) *el rechazo a nuestros reclamos por consumo, obedece, según se desprende del cuerpo de la nota de rechazo, a que la medición promedio de un periodo de tiempo tomado por la contraria, el periodo 8-2024 y el periodo 9-2024 se encuentran dentro de parámetros. Pero hágase notar aquí que los reclamos no cuestionan el promedio del que habla la prestadora, si no, que el consumo en si no se corresponde con la realidad del uso que se le da al suministro, porque poniendo las cosas en contexto, el predio en cuestión, es un galpón donde hasta el 31/10/2024 funcionaba un mercado, con unos 20 puestos individuales y con nis propio, es decir que el suministro del galpón solo se utilizaba para iluminación de los espacios comunes, cuando oscurece, es decir que en periodo primavera verano, se enciende más tarde y se apagan más temprano, no hay ningún artefacto eléctrico que se utilice aparte de las*

luces, de hecho no hay tomacorrientes de uso común en el galpón., por todo lo expuesto no entiendo a qué obedece el concepto de energía activa excedente, que según lo que interpreto es que usamos más energía de la que deberíamos o la usamos mal, caso en que la prestadora deberá probar ese excedente / mal uso ya que es quien lo alega. Por todo lo expuesto solicito se reintegre a esta parte, dicho concepto, por no corresponder de los periodos 8-2024 9-2024 y el mismo concepto en el resto de facturas desde esos periodos hasta la fecha. Y en adelante se saque ese concepto de la facturación o se pruebe el mismo (…)".

Que mediante nota DSCE Nº 31/2025, de fecha 08/01/2025, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta la usuaria DSC 11693/2024.

Que toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP quien le solicita a la Distribuidora proceda a retirar el medidor del Reclamante en referencia, para su posterior contraste en laboratorio. Ello bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor.

Que mediante nota DSCE N°474/2025 EDESA S.A. remite copia del Acta de Comprobación Nº 288422 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 872050 marca Elster, realizado el día 17-03- 2025.

Que seguidamente, la Gerencia de Energía Eléctrica, toma nuevamente intervención en autos indicando que, de acuerdo los resultados del acta de apertura y ensayo n° 288422 del medidor (pg04 @ NTEXI 267 - ME N° 1538 - 2025), entiende que la evidencia obrante es suficiente para concluir que el medidor nº 872050 marca ELSTER instalado en el suministro, instalado en el suministro identificado con el NIS 5257228, al momento de la toma de lecturas de los periodos reclamados, se encontraba dentro de norma y funcionando correctamente.

Que siendo ello así, el consumo registrado en el periodo reclamado 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 concluye su informe indicando que, la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que por su parte, la Gerencia Económica del ENRESP, toma intervención en autos, primeramente indica que procedió a verificar la facturación constatando que la misma es correcta en su cálculo conforme consumos registrados y categoría tarifaria del usuario (T1G2). Luego ratifica lo informado por EDESA S.A. en nota DSC 11693/2024¸ respecto de que a partir de comparar el periodo reclamado, contra el promedio de los consumos registrados durante los últimos doce meses previos a los periodos objeto de la impugnación, se determinó comparativamente que en el mes de mayor consumo reclamado el incremento de consumo, se ubicó en el orden del 0% (75% o <) y contra la medio se concluyó que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art. de la ley de Defensa del Consumidor.

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 finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto al reclamo Nº7289818, por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 56(cincuenta y seis) días desde la interposición del reclamo (25/09/2024), hasta la respuesta enviada en fecha 20/11/2024, 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 ello 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 respuestas brindadas, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos cinco (5) períodos registrados, esto es, **214 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5257228** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica que da cuenta que el medidor funciona correctamente conforme al resultado del contraste en laboratorio realizado y el cual consta en Acta de Comprobación Nº 288422, como así también al informe emitido por la Gerencia Económica del ENRESP que indica que la facturación es correcta en su cálculo conforme consumos registrados y categoría tarifaria de la usuaria, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Melisa Sulekic. Sin perjuicio de ello corresponde **Aplicar** una sanción a la Distribuidora por la extemporaneidad de su respuesta.

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 Sra. Melisa Sulekic, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64451/2024,

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) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos cinco (5) períodos registrados, esto es, **214 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el **NIS 5257228** 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° 1325 - 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