**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 65321/2025 caratulado: “AGUDO GISELA EMILSE S/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN PERIODOS 11-12/2024”; el Acta de Directorio Nº 40/2025.

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°836599 efectuado en fecha 29/01/2025 por la Sra. Gisela Emilse Agudo en adelante usuaria o reclamante, con domicilio Deán Funes N°110 Cooperativa Cobcer, General Güemes, domicilio electrónico giselaemilseagudo@hotmail.com correspondiente al NIS 1001956 quien reclama por el consumo elevado en los períodos 11-12/2024. solicita inspección por consumo elevados, indica que la lectura no es correcta y que desconoce consumo.

Que EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC 2278/2025 de fecha 13/03/2025 con acuse de recepción en fecha 17/03/2025 al correo electrónico declarado en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que, procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar periodos reclamados (11-12/2024-01/2025) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al período objeto de impugnación. Aclara que, aclarar que para el análisis del reclamo, se tuvo en cuenta todos los períodos reclamados: 11-12/2024-01/2025, tomando como referencia el mayor consumo registrado, en este caso el período 01/2025, donde surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 800 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 559 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 43% (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 párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del período 04/2024. 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 17/03/2025, la usuaria manifiesta su disconformidad ante la respuesta brindada por EDESA S.A. expresa que, no enviaron a nadie a revisar por lo tanto va a contratar a alguien a tales fines toda vez que el medidor se prendió fuego y no le dieron ninguna respuesta a que se debió. Agrega que, solo realizaron comparación con los consumos. No es un negocio, es un domicilio particular. Reitera que no se hizo ninguna visita y tiene un reclamo donde se prendió fuego el medidor. Vinieron estuvieron como 2hs y luego le dijeron que se quemó una ficha. Sin mayores explicaciones.

Que mediante nota DSCE 450/2025 de fecha 25/03/2025 EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en la nota de respuesta brindada a la usuaria. Agrega que, respecto a lo mencionado en la disconformidad: “Porque acá hasta ese medidor se prendió fuego y no me dieron ninguna respuesta a q se debió.” Se informa que los registros no muestran evidencia de un medidor quemado, sin embargo, si se registró un reemplazo de fusible bajo el reclamo N° 2289127 en fecha 22/12/2024.

Que seguidamente en fecha 01/07/2025 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresa que, la Distribuidora le informó que podía solicitar un contraste en el laboratorio de la empresa, quedando a su cargo los costos de dicho ensayo si el mismo viniera a confirmar los resultados ya obtenidos, conforme lo dispone el Artículo 3º - inciso b) del Régimen de suministro. Dicho contraste, a tenor de las actuaciones bajo análisis, no fue solicitado por el usuario. Finalmente, la Usuaria procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación reclamada.

Que continúa expresando la citada Gerencia 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 manifiesta la Gerencia actuante que, de acuerdo a los registros históricos de consumo, se observan en períodos anteriores consumos del orden al reclamado e incluso superiores. 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 acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRES. 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° 1200/23)** 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 ahora bien, considerando lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, la cual expresó que de acuerdo a los registros históricos de consumo, se observan en períodos anteriores consumos del orden al reclamado e incluso superiores. Además, agrego 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. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos. 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. Gisela Emilse Agudo

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante DSC 2278/2025 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 29/01/2025 y respondido en fecha 17/03/2025, esto es cuarenta y dos (47) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo

establecido en **el Art. 7º 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 a favor de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **439 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1001956** al momento de notificación de la presente 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 por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, éste Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello;

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR**

**DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º: RECHAZAR** la disconformidad planteada por la usuaria Sra. Gisela Emilse Agudo, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65321/2025, ello, 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 **439 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1001956** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, (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: 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° 1560 - 2025 | 16/09/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 16/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 16/09/2025