RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 66206/2025, CARATULADO "JUSTINIANO OLGA IRENE S/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN PERÍODO 02/2025"; el Acta de Directorio Nº 40/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°854793 efectuado en fecha 29/05/2025, ante EDESA S.A., por la Sra. Olga Irene Justiniano, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio Araoz Nro. Tapa Medidor 690 Centro Tartagal, domicilio electrónico majoyadm@gmail.com, correspondiente al NIS 5098155 quien reclama elevado consumo del período 02/2025.

Que posteriormente EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC 5984/2025 en fecha 24/06/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado y le informa en respuesta al reclamo iniciado por su parte ante la Distribuidora que realizó un análisis del caso comparando el consumo del periodo 02/2025 con los consumos registrados hasta la última fecha de lectura (10/06/2025). 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. Ratifica la facturación del período 02/2025.

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 acto seguido la usuaria en fecha 24/06/2025 manifiesta su disconformidad respecto de las respuestas remitida por la Prestadora, por ser especulativo y falaz dando como argumento cuestiones estacionales en vez de realizar los controles correspondientes.

Que mediante nota DSCE 998/2025 de fecha 01/07/2025, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por la usuaria por los consumos del período 02/2025 remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la reclamante en su nota DSC 5984/25. Rechaza el reclamo y ratifica en todos sus términos la facturación del período 02/2025.

Que seguidamente en fecha 08/07/2025 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 equipo de medición, se solicita a esa distribuidora que deberá proceder a contrastar el medidor, Marca LANDIS+GYR N° 251015372, en laboratorio 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 10 (diez) 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 25/07/2025, la Concesionaria remite mediante nota DSCE 1125/2025 Acta de Comprobación Nº 286371 del levantamiento del medidor N° 251015372 marca Landis+GYR.

Que posteriormente remite en fecha 04/08/2025 mediante nota DSCE 1188/2025 Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 251015372 marca Landis, realizado el día 23-07- 2025.

Que en fecha 05/08/2025 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual destaca que el medidor Nº 251015372 marca LANDIS+GYR, instalado en el suministro identificado con el NIS: 5098155 se encontraba en condiciones (Medidor dentro de Norma). Siendo por lo tanto, valida la factura emitida y reclamada por el usuario en base a 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 Nº 286371 se realizó el levantamiento del Nº 251015372 marca LANDIS+GYR, instalado en el suministro identificado con el NIS 5098155 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 el período 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. Olga Irene Justiniano.

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

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 5984/2025 le informa a la usuaria en respuesta al reclamo iniciado ante la Distribuidora que realizó un realizó un análisis del caso comparando el consumo del periodo 02/2025 con los consumos registrados hasta la última fecha de lectura (10/06/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales. Rechaza el reclamo y ratifica en todos sus términos la facturación realizada del período 02/2025. 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 736/25) 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 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 736/25**), 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 un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **648**

kWh; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5098155** 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. 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. Olga Irene Justiniano y aplicar una sanción a EDESA S.A por la mala gestión comercial.

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. Olga Irene Justiniano, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-66206/2025, 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 un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **648 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5098155** 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° 1557 - 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