

Córdoba, 2 de Noviembre de 2010.

RESOLUCIÓN GENERAL Nº 08.

VISTO:

El Expediente N° 0521-032147/2010, iniciado de oficio por el Ente Regulator de los Servicios Públicos, en virtud de la problemática planteada en la evolución de los reclamos, más precisamente en el aumento cuantitativo de la tipología de excesos de consumos.

Y CONSIDERANDO:

I) Que con relación al derecho de los usuarios el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que, *“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; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”*

Que en forma concordante, resulta oportuno mencionar dos principios rectores de la relación de consumo, según la definición de la Ley 24.240 -Ley de Defensa del Consumidor- en su artículo 3º: *“Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley Nº 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley Nº 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen...”*.

Por su parte, el artículo 25 de la Ley 24240 expresa que *“..Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor. Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.”* (lo subrayado nos pertenece).

Que asimismo el citado artículo 3º prescribe: *“En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica”* (lo subrayado nos pertenece).

Que en cuanto a las normas aplicables a la temática a tratar, corresponde destacar la Resolución General ERSeP N° 08/2004 -Manual del Usuario- en su art. 40, establece a saber *“El ERSeP queda facultado para intervenir en la verificación del funcionamiento de los instrumentos de medición cuando existan dudas sobre la lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios. (...) Los prestadores garantizaran a*

los usuarios el control individual de los consumos”; y por ultimo en este sentido la Ley N° 24.240, en su art. 29 expresa; “Instrumento y unidades de medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía (...) cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.”.

Que, en este sentido es correcto sostener que la prestataria tiene la obligación de realizar las lecturas de los medidores en tiempo y forma, siendo ello la regla que deben observar.

Que así las cosas la estimación de las facturas, resulta una herramienta “**excepcional**” de la que puede valerse la prestadora para poder cobrar por un servicio prestado en donde no se ha podido medir el consumo oportunamente. Este es el sentido que ha pretendido dar el apartado 2.3.4.5. del Reglamento de Comercialización de Energía Eléctrica –en adelante RCEE- al circunscribir la facultad de estimar consumos solo en aquellos casos en que exista ***cualquier anormalidad del medidor***.

Ahora bien el apartado 2.3.4.5 del RCEE dispone que; “*Si debido a **cualquier anormalidad del medidor**, no pueden establecerse fehacientemente los consumos, estos se estimarán en base al promedio de los registrados en los últimos seis meses. Si el medidor defectuoso esta conectado a un servicio de características estacionales la determinación del consumo se estimará en función de los registrados en idénticas épocas del año. En caso de no existir suficientes antecedentes en los registros respectivos, quedará a criterio de la empresa el realizar los reajustes en base a futuros consumos o en su defecto recabar datos al usuario que permitan la determinación más aproximada de los KWh a reajustar.”.*

II) Que del análisis de la evolución de los reclamos presentados ante este Organismo, surge una clara tendencia creciente a lo largo de los años, con un universo que comprende distintos tipos, de lo cual

surge la necesidad de determinar criterios claros para un correcto tratamiento de dichos reclamos, conforme a las distintas normas aplicables, como el Reglamento de Comercialización de Energía Eléctrica, la Resolución General ERSeP N° 05/2010 y las previsiones contenidas en la Ley N° 24.240, entre otras.

III) Que en tal sentido, deben diferenciarse en primer lugar las situaciones siguientes: 1) Cuando en un suministro se hubiere estimado consumos, uno o más, y éstos hubiesen sido *sobreestimados*; 2) Cuando en un suministro se hubiere estimado consumos, uno o más, y éstos hubiesen sido *subestimados* generando un acumulativo frente a una lectura real (situaciones analizadas en el capítulo IV del Anexo Único Único de la presente).

Que en el primer supuesto, corresponde que la distribuidora restituya lo que hubiere percibido de más en cada período contable, más intereses en su caso y la multa prevista en la Ley N° 24.240, en su art. 31.

Que, en el segundo de los supuestos, en que la prestataria no realizó la lectura, estimando durante uno o varios períodos consumos menores a los reales -por lo cual al momento de realizarse efectivamente la lectura surge una facturación excesiva producto del acumulativo-, la diferencia radica en que el consumo fue efectivamente realizado, pero su facturación no fue oportuna, habida cuenta que se facturó de menos, respecto del consumo real al momento de cada facturación. Por ello, corresponde que dicho exceso se redistribuya en la misma cantidad de períodos que se hubiere estimado, a los efectos de una facturación más acorde a la realidad de los hechos, indemnizando al reclamante con el veinticinco por ciento (25%) de lo reclamado indebidamente en cuanto al tiempo, más los intereses si correspondiere.

IV) Que, en este cuadro de situación se plantean aquellos supuestos en que se hubiere objetado el consumo de un período con un historial de consumo menor a doce (12) meses analizado en capítulo V del Anexo Único de la presente.

Que a los fines de lograr una correcta resolución de los mismos, surge equitativo y ajustado a derecho realizar un análisis del promedio de los consumos de los seis (6) meses anteriores al período objetado, y comparar dicho promedio con el promedio de lo facturado en el período objetado, para luego de ello, determinar la existencia o no de una incorrecta facturación y proceder conforme a los supuestos de *sobreestimados* y *subestimados* analizados precedentemente.

Que no obstante, en el supuesto que no exista un historial de consumo de seis (6) meses, es procedente realizar una constatación de lectura. Efectuada la constatación puede verificarse un error en la lectura del medidor y en su consecuencia proceder a los reajustes, indemnización e intereses correspondientes.

No obstante si no se observare un error de lectura, a los fines de determinar la realidad del consumo realizado y por consiguiente a una correcta resolución de lo planteado, resulta procedente efectuar una valoración del consumo diario registrado en el suministro en el período comprendido entre la última toma de lectura efectuada por la distribuidora y la constatación efectuada.

Que de resultar de dicha comparación un exceso del veinticinco (25%) por ciento en el período objetado, deberá procederse conforme a los casos de subestimados.

Que con respecto a lo analizado precedentemente corresponde remitirnos a las consideraciones contenidas en el punto 2.3.4.5.

del RCEE, citado ut-supra, al cual remitimos, a los efectos de arribar a justa resolución de lo expuesto.

V). Que por último, corresponde adentrarnos a aquellos supuestos donde se hubiere reclamado el consumo de un período con un historial de consumo igual o mayor a doce (12) meses y sin estimaciones.

Que surge correcto, desestimar en primer lugar aquellos reclamos cuyo consumo no excedan en al menos un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos (2) años anteriores.

Que en este entendimiento, asimismo, serán desestimados aquellos reclamos que analizado el promedio del período objetado, éste no superara el veinticinco (25%) por ciento del promedio del historial de consumo.

Que en el supuesto que superara el veinticinco (25%) por ciento se procederá a la constatación de lectura del medidor, para determinar la existencia o no de un posible error en la lectura, y en su consecuencia proceder conforme a lo estipulado en el Anexo Único integrante de la presente resolución.

Por otra parte, cuando el consumo promedio del período objetado supere en, al menos, un setenta y cinco (75%) por ciento el promedio de los consumos correspondientes a los últimos doce (12) meses, a los fines de arribar a una resolución correcta la distribuidora deberá llevar a cabo una *inspección del medidor*.

VI) Que con relación a los problemas derivados de la lectura y estimación de los consumos, este Organismo ya se ha pronunciado mediante la Resolución General ERSeP N° 15/2008, que corrigió y subsanó las consecuencias ocasionadas a los usuarios a raíz de un hecho puntual de

estimaciones masivas, llevadas a cabo por la distribuidora en la facturación de los períodos contables 09 y 10 de 2008.

Que la resolución citada, constituye un valioso antecedente normativo expedido por este Organismo que se encuentra firme y consentido por la prestataria.

VII) Que como ya se ha señalado, se puede apreciar un notable aumento de los reclamos que versan sobre lectura y estimación de los consumos, conformándose un volumen de tal magnitud que hace necesario poner en marcha un mecanismo en cuya aplicación se asegure el principio procesal de celeridad. Con tal finalidad, resulta razonable proceder a la delegación de las atribuciones que en la materia señalada le competen a este Directorio, procediéndose a encomendar las decisiones en dicha materia en la persona del Gerente de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, con la facultad de sub-delegar parcialmente el mismo cometido en el sub-Gerente de la referida Gerencia.

VIII) Que, asimismo, debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el Artículo N° 1° de la Resolución General del ERSeP N° 1 de fecha 08/05/2001 (modificada por RG ERSeP N° 06/04), el Directorio del ERSeP *“(...) dictará Resoluciones Generales en los casos de disposiciones de alcance general y de aplicación interna y externa, operativas, reglamentarias o interpretativas de la ley de su creación o de los marcos regulatorios de los servicios públicos y concesiones de obra pública bajo su control, como también cuando se tratara de pautas de aplicación general atinentes a su funcionamiento y organización (...).”*

Que, respecto de la delegación, la Ley N° 8835, bajo el acápite de “Atribuciones” en su artículo 28, inc. I, expresa, *“...Delegar parcialmente el ejercicio de sus atribuciones en sus órganos dependientes.”*

Por lo expuesto, normas citadas, las disposiciones emanadas de los artículos 21 y siguientes de la Ley N° 8.835 - Carta del Ciudadano y lo dictaminado por la Unidad de Asesoramiento Legal de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo bajo el N° 1133/2010, el Honorable **DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (E.R.Se.P.)**,

RESUELVE:

Artículo 1º: APRUÉBASE el **REGLAMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS SOBRE CONSUMOS FACTURADOS INCORRECTAMENTE**, que obra como Anexo Único de la presente Resolución.

Artículo 2º: DELÉGASE en la persona del Gerente de la Gerencia de Energía Eléctrica, las atribuciones de sustanciar y resolver los reclamos relativos a la lectura y consumo del servicio eléctrico, incluyendo la de sub-delegar parcialmente esas atribuciones en la persona del sub-Gerente de dicha Gerencia.

Artículo 3º: PROTOCOLÍCESE, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y dese copia.

Firmado: Dr. Rody W. GUERREIRO - Presidente; Dr. Luis G. ARIAS – Vicepresidente; Cr. Alberto L. CASTAGNO - Director; Dr. Juan Pablo QUINTEROS - Director y Dr. Roberto A. ANDALUZ – Director.

ANEXO UNICO

REGLAMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS SOBRE CONSUMOS FACTURADOS INCORRECTAMENTE.

CAPITULO I: Definiciones

1. CONSTATAACION DE LECTURA: Es el control de la medición y lectura de los medidores llevada a cabo en los términos de la Resolución General ERSeP 05/2010.

1.1. CONSUMO DIARIO: Es el consumo que resulta de calcular, para un período de tiempo, el total de energía consumida por el usuario, dividido por la cantidad de días que comprende dicho período.

1.2. CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo asignado por la distribuidora, a un período contable, no calculado en base al relevamiento de lectura, atento a que el mismo no pudo ser llevado a cabo.

1.3. CONSUMO PROMEDIO: A los efectos de los reclamos comprendidos en el CAPITULO V, se entiende por el consumo resultante del promedio de los consumos de los seis (6) meses anteriores al período contable objetado. A los efectos de los reclamos comprendidos en el CAPITULO VI, se entiende por el consumo resultante del promedio de los consumos de los doce (12) meses anteriores al período contable objetado.

1.4. CONSUMO REAL: Es el consumo asignado por la distribuidora, a un período contable, calculado en base al relevamiento de lectura del estado del medidor.

1.5. DISTRIBUIDORA: Es la persona jurídica a quien el Estado Provincial otorgó el título habilitante para la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica.

1.6. ERROR DE LECTURA: Tiene lugar cuando la última lectura llevada a acabo en el medidor por la distribuidora es superior a la lectura relevada en una constatación posterior.

1.7. INSPECCION DEL MEDIDOR: Es la verificación del correcto funcionamiento del aparato de medición, es decir, que el mismo registre, con un determinado grado de precisión, lo consumido en el suministro.

1.8. NOTA DE CREDITO: Es el documento por el cual la distribuidora acredita al usuario un monto de dinero adeudado al mismo.

1.9. NOTA DE DEBITO: Es el documento por el cual la distribuidora genera una deuda al usuario por un monto de dinero, que no fue contemplado en la facturación habitual.

1.10. PERÍODO CONTABLE: Es el plazo de tiempo, comprendido entre dos lecturas del estado del medidor llevadas a cabo por la distribuidora, en función del cual se determina el consumo efectuado por el usuario y se emite la correspondiente factura de servicio.

1.11. PERÍODO CONTABLE OBJETADO: Es el período contable respecto del cual el usuario se encuentra en desacuerdo con el consumo facturado.

1.12. REAJUSTE: Es la modificación de lo facturado por la distribuidora en un período contable.

CAPITULO II: Del objeto del presente Reglamento

2. El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento a seguir para la resolución de todos los reclamos iniciados ante este Organismo, que se encuentren vinculados a la incorrecta facturación de consumos como consecuencia de la prestación del servicio de distribución de energía eléctrica.

CAPITULO III: Del procedimiento a implementar

3. ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO: Los fines del Artículo 1 del presente son requisitos de admisibilidad del reclamo lo previsto en los Artículos 5, 6, 7 y 8 del Procedimiento Único de Reclamos – P.U.R. – sancionado por la Resolución General ERSeP 16/2006 y por sus modificatorias.

3.1. DOCUMENTAL A PRESENTAR: A los efectos de la presentación de los reclamos, no obstante lo previsto en el P.U.R., el usuario deberá acompañar la siguiente documentación:

- a) Documento Nacional de Identidad - DNI - o en su defecto la constancia de DNI en trámite, o cédula federal o provincial del titular del servicio y el de su apoderado o representante según corresponda. En los casos de los usuarios o apoderados o representantes de nacionalidad extranjera, los mismos deberán presentar el correspondiente Pasaporte que acredite su identidad.

b) Factura del servicio correspondiente al período contable objetado.

En el supuesto de que el usuario iniciare el reclamo sin acompañar toda o alguna de la documentación precedentemente mencionada, el usuario quedará notificado que deberá acompañar la documentación faltante en un plazo de diez (10) hábiles administrativos bajo apercibimiento de archivarse las actuaciones.

3.2. SUSTANCIACIÓN DEL RECLAMO: Es de aplicación a los fines de la sustanciación de los reclamos lo previsto por los artículos 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15 del Procedimiento Único de Reclamos – P.U.R. – sancionado por la Resolución General ERSeP 16/2006 y por sus modificatorias.

Para los casos comprendidos en el Artículo 6.3 del CAPITULO VI del presente, durante el período de sustanciación del reclamo se procederá a la realización del control de la medición y lectura del medidor en conflicto de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución General ERSeP 05/2010.

3.3. RESOLUCIÓN – DELEGACIÓN: Se encuentra facultado para entender y resolver los reclamos comprendidos en el presente, el Gerente a cargo de la Gerencia de Energía Eléctrica del ERSeP, o quien lo reemplace en caso de vacancia o ausencia.

Los Recursos de Reconsideración que se articulen en relación a los reclamos antes señalados, serán resueltos por el Directorio de este Organismo.

En todo lo no antes no precisado, el procedimiento para resolución de los reclamos será regido por lo previsto en los artículos 16 y 17 del P.U.R..

CAPITULO IV: Reclamos con consumos estimados.

4. En aquellos casos donde la distribuidora hubiere estimado uno o más períodos contables, y que de la verificación de lectura surja que éstos hubieren sido **sobreestimados**, la distribuidora deberá restituir lo que hubiere percibido en demasía en cada período contable, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del monto reclamado indebidamente.

En los casos en que la factura haya sido abonada por el usuario, se le deberá reconocer, en relación al monto reclamado indebidamente, los intereses devengados desde la fecha de pago de la misma hasta la fecha del reajuste y refacturación.

4.1. A los fines de determinar el monto a restituir por cada período contable estimado, se llevará a cabo la siguiente operatoria:

- a) Se calculará el consumo promedio diario del plazo comprendido entre la lectura de inicio del primer período contable estimado y la lectura relevada en la constatación.
- b) El promedio diario resultante será multiplicado por el número de días de cada período contable estimado y, en base a este resultado, se reajustarán las facturas emitidas. A tales efectos, será de aplicación lo dispuesto por el punto 4.6. del presente, en todo lo que éste sea aplicable.

4.2. En aquellos casos donde la distribuidora hubiere estimado uno o más períodos contables, y éstos hubieren sido **subestimados** generando un consumo acumulado, la distribuidora deberá redistribuir la diferencia entre éste y el promedio de los consumos en igual cantidad de períodos contables que se hubieren estimado, e indemnizar con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del monto reclamado en forma inoportuna.

En los casos en que la factura haya sido abonada por el usuario, se le deberá reconocer, en relación al monto reclamado indebidamente, los intereses devengados desde la fecha de pago de la misma hasta la fecha del reajuste y refacturación.

4.3. A los efectos de los cálculos previstos en el artículo precedente, se deberán reajustar las facturaciones correspondientes a los períodos contables estimados y al período contable reclamado, redistribuyendo los consumos excedentes de manera de lograr la condición de facturación por escalones más favorable para el usuario.

4.4. Conforme a lo precedentemente previsto deberán emitirse como mínimo, tantas notas de débito como períodos contables a reajustar, cada una por la diferencia entre el importe que surja de valorizar a la tarifa histórica del período en cuestión, el consumo reajustado correspondiente, y el importe inicialmente facturado.

4.5. Los vencimientos de cada una de las notas de débito aludidas en el punto anterior operarán bimestralmente, y durante un lapso idéntico al transcurrido desde el inicio de las estimaciones de consumo y hasta la normalización de la toma de lecturas.

Asimismo, la facturación de las notas de débito se llevará a cabo en los períodos contables impares en caso de que la facturación habitual del suministro sea emitida en períodos contables pares y viceversa.

4.6. La distribuidora deberá Informar, a los usuarios que corresponda efectuar el reajuste, con la primera factura posterior a la resolución del reclamo, sobre la medida dispuesta, adjuntando:

- a) notas de crédito y/o débito en los casos que el período contable sobre el que se manifestó el exceso no haya sido abonado ó;
- b) notificación del crédito emitido en los casos que el período contable en cuestión haya sido abonado;
- c) notas de débito emitidas en relación a los períodos contables previamente estimados, reajustados en el mismo acto, y exigibles según la metodología descrita en los puntos precedentes.

4.7. Las causas por las cuales el consumo fuera estimado, deben ser imputables a la distribuidora para que se proceda de acuerdo a lo descrito supra.

En los supuestos en que las causas de las estimaciones sean imputables al usuario, la distribuidora deberá acreditar en forma suficiente este hecho, y en consecuencia no se procederá de la forma establecida. En caso contrario, se presumirá la responsabilidad de la distribuidora en la causa de la estimación de los consumos.

CAPITULO V: Reclamos con historial de consumo menor a doce (12) meses y sin períodos estimados

5. Quedan comprendidos en el presente capítulo aquellos supuestos en los cuales no exista un historial de consumo de doce (12) meses anteriores al período contable objetado.

Los consumos aquí comprendidos deben ser reales o en caso de existir consumos estimados los mismos no deben tener incidencia directa o indirecta en el período contable objetado.

5.1. A los fines de analizar el consumo del período contable objetado, se tendrá en cuenta el promedio de los consumos de los seis (6) meses anteriores al mismo.

Una vez determinado el porcentaje en que el período contable objetado supera al promedio de los seis (6) anteriores, se procederá de acuerdo a lo previsto por el CAPITULO VI del presente.

5.2. En todos los casos en los que no exista un historial de consumo de seis (6) meses, se llevará a cabo una constatación de lectura.

5.3. Si de la constatación de lectura se comprobare un error en la lectura del medidor se deberá reajustar el consumo facturado indebidamente, y se indemnizará al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del monto reclamado indebidamente.

En los casos en que la factura haya sido abonada por el usuario, se le deberá reconocer, en relación al monto reclamado indebidamente, los intereses devengados desde la fecha de pago de la misma hasta la fecha del reajuste y refacturación.

5.4. A los efectos del reajuste, se procederá conforme a lo dispuesto por el punto 4.6. del presente, en todo lo que éste sea aplicable.

5.5. Si de la constatación de lectura no se comprobare un error en la lectura del medidor, se determinará el consumo diario registrado en el suministro en el período de tiempo comprendido entre la última toma de lectura llevada a cabo por la distribuidora y la constatación de lectura efectuada.

5.6. En los casos en que el consumo diario, registrado en el período contable objetado, fuese superior al menos en un veinticinco por ciento (25 %) al

consumo diario registrado en el período de tiempo mencionado en el punto 5.5, se procederá a la redistribución de los consumos correspondientes a los períodos contables, existentes desde el inicio del contrato de suministro hasta el período reclamado, de manera acorde a la metodología prevista en los puntos 4.2., 4.3., 4.4., 4.5. y 4.6. del presente.

5.7. En todos aquellos casos en que no se configure la situación planteada en el punto precedente, se desestimará el reclamo.

CAPITULO VI: Reclamos con historial de consumo igual o mayor a doce (12) meses y sin estimaciones.

6. Quedan comprendidos en el presente capítulo aquellos supuestos en los cuales exista un historial de consumo de al menos doce (12) meses anteriores al período objetado.

Los consumos aquí comprendidos deben ser reales o en caso de existir consumos estimados los mismos no deben tener incidencia directa o indirecta en el período contable objetado.

6.1. Serán desestimados los reclamos por períodos contables cuyos consumos no excedan en al menos un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos (2) años anteriores.

6.2. Serán desestimados los reclamos por períodos contables cuyos consumos no excedan en al menos un veinticinco por ciento (25%) el consumo promedio del suministro. En estos casos el usuario podrá solicitar la inspección del medidor a la distribuidora.

6.3. En aquellos casos en donde el consumo facturado en el período contable reclamado exceda en un veinticinco por ciento (25%) el consumo promedio del suministro, se deberá proceder a la constatación de lectura del medidor en conflicto.

6.4. En aquellos casos donde de la constatación antes ordenada, se comprobare un error en la lectura del medidor verificado, deberá reajustarse el consumo facturado incorrectamente, y se indemnizará al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del monto reclamado indebidamente.

En los casos en que la factura haya sido abonada por el usuario, se le deberá reconocer, en relación al monto reclamado indebidamente, los intereses devengados desde la fecha de pago de la misma hasta la fecha del reajuste y refacturación.

6.5. A los efectos del reajuste, se procederá conforme a lo dispuesto por el punto 4.6. del presente, en todo lo que éste sea aplicable.

6.6. En aquellos casos donde de la constatación antes ordenada, no se verificare la existencia de un error en la lectura del medidor en conflicto, se procederá de acuerdo a los puntos 6.7. y 6.8. del presente.

6.7. Serán desestimados los reclamos por períodos contables cuyos consumos no excedan en, al menos, un setenta y cinco por ciento (75%) el consumo promedio del suministro, y no se verificara la existencia de un error de lectura conforme lo establecido en el punto precedente.

6.8. En aquellos períodos contables cuando el consumo de los mismos exceda en, al menos, un setenta y cinco por ciento (75%) el consumo promedio del

suministro, se intimará a la distribuidora para que en el plazo de diez (10) días hábiles lleve a cabo una inspección de medidor en los términos de los puntos 8. y 8.1. del presente.

6.9. Si de la inspección del medidor surgiera la existencia de una falencia en el funcionamiento del mismo, se procederá a realizar el reajuste de acuerdo al punto 2.3.4 del RCEE, y se indemnizará al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del monto reclamado indebidamente.

En los casos en que la factura haya sido abonada por el usuario, se le deberá reconocer, en relación al monto reclamado indebidamente, los intereses devengados desde la fecha de pago de la misma hasta la fecha del reajuste y refacturación.

6.10. Si de la inspección del medidor surgiera que no existió un error de lectura y el correcto funcionamiento del medidor, se desestimaré el reclamo realizado.

6.11. En aquellos casos que la inspección del medidor no sea llevada a cabo en el plazo fijado por el punto 6.7., y este hecho obedezca a causas imputables a la distribuidora, se presumirá que la facturación fue errónea, si el consumo de la misma corresponde a un valor que supera en al menos un setenta y cinco por ciento (75 %) el consumo promedio del suministro.

6.12. En los casos previstos en el punto anterior, se procederá al reajuste de los período objetados en base al consumo promedio registrado en el suministro, y se indemnizará al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del monto reclamado indebidamente.

En los casos en que la factura haya sido abonada por el usuario, se le deberá reconocer, en relación al monto reclamado indebidamente, los intereses

devengados desde la fecha de pago de la misma hasta la fecha del reajuste y refacturación.

6.13. A los efectos del reajuste, se procederá conforme a lo dispuesto por el punto 4.6. del presente, en todo lo que éste sea aplicable.

CAPITULO VII: De los oficios

7. En todos los casos comprendidos en el CAPITULO IV y en el punto 6.3. del CAPITULO VI del presente, el ERSeP emitirá un oficio a la distribuidora, mediante el cual se ordenará la no suspensión del servicio por la falta de pago del período contable objetado por el usuario, o de reconexión del servicio, según corresponda, el cual tendrá vigencia hasta tanto haya una resolución firme al respecto.

7.1. La Empresa Provincial de Energía Eléctrica -EPEC-, deberá abstenerse de exigir los intereses devengados por los documentos emitidos por la distribuidora respecto de los cuales se hubiere ordenado, mediante oficio librado por este Organismo, la no suspensión y/o reconexión del servicio del usuario.-

CAPITULO VIII: De las inspecciones de los medidores.

8. Toda inspección del medidor llevada a cabo por la distribuidora, en virtud de lo dispuesto por el punto 5.7. del presente, deberá ser ejecutada en forma conjunta con personal de este Organismo o de la institución que éste designe. Asimismo, el acta resultante de la inspección en cuestión, sólo tendrá validez en los casos de que la misma sea suscripta conjuntamente por personal de la distribuidora y de este Ente, o del organismo que éste designe.

8.1. La inspección del medidor antes mencionada, no tendrá costo alguno para el usuario.

CAPITULO IX: Del plan de pagos.

9. Recaído un acto administrativo resolutivo en virtud de las situaciones analizadas en el presente, y del cual se desprenda la obligación del usuario de abonar a la prestataria una suma dineraria, ésta deberá hacerse efectiva mediante la implementación de un plan de cuotas, en el cual el valor de las mismas no podrá superar el veinte (% 20) por ciento del monto total de la deuda.

CAPITULO X: Resolución de controversias

10. En caso de controversias respecto a la aplicación o interpretación de la normativa contenida en el presente Reglamento o de situaciones no previstas en el mismo, será facultad del ERSEP resolver sobre el particular.

CAPITULO XI: Cláusulas transitorias

11. Respecto de aquellos reclamos ingresados con anterioridad a la fecha de vigencia del presente reglamento, cuya casuística encuadra en lo dispuesto por el punto 4.1., y en relación a los cuales la distribuidora haya acompañado el descargo correspondiente del cual surja el correcto funcionamiento del medidor, se considerarán comprendidos en lo dispuesto por el punto 6.10. del presente.

11.1. Respecto de aquellos reclamos ingresados con anterioridad a la fecha de vigencia del presente reglamento, cuya casuística encuadra en lo dispuesto por el punto 5.2., y en relación a los cuales ya exista una nueva lectura llevada a cabo por la distribuidora que determine el consumo del período contable subsiguiente al objetado, se tendrá en cuenta este nuevo consumo a los fines de lo dispuesto en el punto 5.5..

11.2. Respecto de aquellos reclamos ingresados con anterioridad a la fecha de vigencia del presente reglamento, cuya casuística encuadra en lo dispuesto por el punto 5, y en relación a los cuales la distribuidora haya acompañado el descargo correspondiente del cual surja el correcto funcionamiento del medidor, se considerarán comprendidos en lo dispuesto por el punto 6.10. del presente.

11.3. Respecto de aquellos reclamos ingresados con anterioridad a la fecha de vigencia del presente reglamento, cuya casuística encuadra en lo dispuesto por el punto 5, y en relación a los cuales la distribuidora no haya acompañado el descargo correspondiente del cual surja el correcto funcionamiento del medidor, se considerarán comprendidos en lo dispuesto por el punto 6.11. del presente.

Firmado: Dr. Rody W. GUERREIRO - Presidente; Dr. Luis G. ARIAS – Vicepresidente; Cr. Alberto L. CASTAGNO - Director; Dr. Juan Pablo QUINTEROS - Director y Dr. Roberto A. ANDALUZ – Director.