RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-63896/2024 caratulado: "ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS- AUDIENCIA PÚBLICA EDESA S.A. 7/11/2024"; la Ley N°6.835, la Ley N°6.819, la Ley 24.240, la Ley N°8.457, el Contrato de Concesión de EDESA S.A. y el Acta de Directorio Nº 58/24;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se originan en razón de la sanción de la Ley Provincial N °8457, Publicada en el Boletín Oficial N° 21.811 de fecha 10/10/2024, la cual dispone: ***Artículo 1º.-*** *Las actualizaciones tarifarias por mayores costos de cada período anual correspondientes al servicio de agua potable y desagües cloacales, así como el Valor Agregado de Distribución (VAD) del servicio de energía eléctrica, no podrán superar el acumulado del coeficiente de variación del índice de Precios al Consumidor (IPC) publicado mensualmente por el INDEC.* ***Art. 2º.-*** *Lo establecido en el artículo anterior resulta de aplicación complementaria a lo dispuesto por la Ley 6.835, sus modificatorias y demás normas vigentes, por lo cual las autorizaciones que se correspondan con períodos anteriores se regirán conforme a los procesos de revisión previstos por tal normativa, garantizando los principios de gradualidad y de real capacidad de pago del usuario.* ***Art. 3º.-*** *Las empresas prestatarias de los servicios públicos de jurisdicción provincial deben percibir el pago de las tasas e impuestos municipales siempre que los tributos alcancen a los usuarios situados en la zona de competencia territorial del Municipio; las tarifas correspondientes a otras empresas prestatarias de servicios públicos; las cuotas, retribuciones o tasas que correspondan ser abonadas a organismos del Estado Provincial, a solicitud y en representación de los sujetos referidos, las que serán percibidas en virtud de los convenios vigentes y los que se suscriban en el futuro.* ***Art. 4º.-*** *Los usuarios de los servicios públicos pueden solicitar el cobro por separado de los conceptos a los que se refiere el artículo anterior. Dicha solicitud podrá abarcar uno o varios períodos. La falta de pago de estos conceptos no podrá constituir causal de incumplimiento habilitante para la interrupción o desconexión del servicio.* ***Art. 5º.-*** *Las facturas a usuarios por la prestación de los servicios públicos deben detallar la información necesaria y suficiente que permita constatar al usuario en forma unívoca el valor, los consumos, el período al cual*

corresponde, los precios unitarios aplicados y las cargas impositivas. ***Art. 6º.-*** *El Ente Regulador de los Servicios Públicos es la Autoridad de Aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240, en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial y dictará las normas reglamentarias necesarias para la aplicación de la presente norma.* ***Art. 7º.-*** *Comuníquese al Poder Ejecutivo*;

Que, requerida la intervención de la Gerencia Jurídica del ENRESP, la misma dictamina que corresponde convocar a una Audiencia Pública, por lo que mediante Resolución N° 1.464/2024 de fecha 14/10/2024, el ENRESP dispuso convocar a la misma con el objeto de dar tratamiento al siguiente temario conforme surge del artículo 1°: *1. Límites al régimen de actualización tarifaria del servicio de energía eléctrica dispuesto por la Ley N° 8457 y procedimientos de actualización de períodos pendientes con revisión tarifaria y participación ciudadana. 2. Reglamentación de atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos como autoridad de aplicación en Salta de la Ley N° 24240 y en relación a los servicios públicos domiciliarios. 3. Anexión en la factura de servicios por cuenta de terceros autorizada por la Ley N° 8457 y la garantía de libertad de elección del usuario. 4. Devolución a los usuarios del producido por multas aplicadas a EDESA S.A. por deficiencias en la calidad del servicio y producto técnico y penalizaciones adicionales. 5. Medidas preventivas y de contingencia a adoptar por EDESA S.A. en el marco de lo dispuesto por la Resolución de Secretaría de Energía de Nación N° 294/24*;

Que, asimismo, se fijó la Audiencia Pública para el día martes 07 de noviembre de 2024, a las 08:30 horas, mediante modalidad digital remota, virtual, no presencial, en forma sincrónica a través de la plataforma “MEET” -para realizar las exposiciones- y se ordenó la trasmisión de la Audiencia por “*streaming*”, en el link que se publicó en la página web del Organismo;

Que, de fs. 19/21, se colige que la convocatoria a la Audiencia Publica mencionada precedentemente, fue debida y oportunamente publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Salta Nº 21.813 de fecha 15/10/2024; y según fs. 23/28, fue publicada en el Nuevo Diario Salta los días 16,17 y 18 de octubre de 2024, dando cumplimiento así a lo ordenado en el artículo 19 del Reglamento General de Audiencias Públicas vigente;

Que, iniciada la etapa de instrucción, se cursaron invitaciones a Senadores y Diputados Provinciales, Intendentes, Concejales y distintas Instituciones y Organismos, así como personas interesadas en participar de la Audiencia Pública;

Que, en fecha 29 de Octubre de 2024, se dicta Resolución ENRESP N°1476/24 la cual designa como Defensor de los Usuarios a la Abogada Natalia Sánchez, D.N.I. N° 28.633.271, Presidente del Comité de Defensa del Consumidor (CODELCO – Salta) y Defensor de la Competencia al Licenciado Federico Núñez Burgos, D.N.I. N°24.453.094, Defensor del Pueblo de la Ciudad de Salta, conforme surge de fs. 401/402; publicándose en el Boletín Oficial en idéntica fecha según surge de fs. 400;

Que, en fecha 29/10/2024, se emite el Informe Final de Instrucción (fs. 393/394), a través del cual se admite como parte a todas las personas inscriptas dentro de la fecha límite de inscripción establecida en el Artículo 4° de la Resolución Ente Regulador N°1.464/2024, sumando un total de veinticinco (25) participantes. Sin perjuicio de ello, y atento al principio de flexibilidad y amplitud de formas, se admitió la incorporación de otros cinco (5) participantes, quienes se inscribieron fuera de los plazos establecidos, conforme surge de fs. 746;

Que, a fs.403/415, EDESA S.A. anexa al expediente Plan de Contingencia Situación de Abastecimiento Nacional;

Que, además, se incorporan al expediente los Informes de la Gerencia Económica de este Organismo obrantes a fs.416/604 y 605/617;

Que, a más de ello, a fs. 631/633 se agrega solicitud de aplicación de Resolución 267/2024 de La Secretaría de Comercio de la Nación requerido por la Sra. Silvia Viviana Bazán en carácter de Presidente de la Asociación de Consumidores del NOA conforme surge de fs. 631/633. Ante ello, mediante providencia de fs. 634, se responde la solicitud planteada por la Presidente de la Asociación de Consumidores del NOA;

Que, seguidamente, se añade Informe de la Gerencia Eléctrica de este Organismo, obrante a fs. 639/658;

Que, así las cosas, en fecha 7 de noviembre de 2024, a horas. 08:34, en la sede del Ente Regulador de los Servicios Públicos, sita en calle Bartolomé Mitre Nº 1.231, de la Ciudad de Salta, se dio inicio a la Audiencia Pública, con la presencia de las

autoridades Carlos Humberto Saravia, Presidente del Ente Regulador de los Servicios Públicos, Jerónimo López Fleming, Vicepresidente del Ente Regulador de los Servicios Públicos, y sus Directores Vocales: Mariano San Millán y Claudia Silvina Vargas, dejando constancia de la apertura de la Audiencia Pública conforme Acta de fs. 744;

Que, en ese marco, hicieron uso de la palabra las siguientes personas: **Salvano, Jorge** (Representante de EDESA S.A**), Dapena Fernández, Juan Lucas** (Asesor Económico del Ente Regulador de los Servicios Públicos), **Ríos, Mariela** (usuaria), **Bulacio, Claudio** (Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina ADEERA), **Vilte Grande, José Ramón** (Asociación Civil Unión de Usuarios y Consumidores UUC), **Cañizares, Rita Solange y Ramagnelio, Juan José** (Representantes de la Secretaría de Defensa del Consumidor y Atención al Inquilino), **Gerónimo, Cesar Adrián** (Director General de Defensa del Consumidor y Atención al Inquilino), **Álvarez, Marcos Benjamín** (Defensoría del Pueblo de San José de los Cerrillos-Miembro del Concejo de Usuarios del Ente Regulador), **Paz, Miguel Franco** (Asociación Civil Unión de Usuarios y Consumidores Filial Regional NOA), **Sosa López, Luis Sebastián** (Asesor Contable del Municipio de Embarcación), **Risso, Matías René** (Procurador General de la Municipalidad de Salta), **Juárez, María Gabriela** (Directora de Rentas de la Municipalidad de Cerrillos), **Palleiro, Ricardo Pablo** (Secretario de Política Energética de la Federación Argentina de Trabajadores de Luz y Fuerza –FATLYF), **Hucena, Patricia del Carmen** (Diputada Provincial San Ramón de la Nueva Orán), **Mascietti, Hernán** (Defensor del Pueblo de Orán. Miembro del Concejo de Usuarios), **Sánchez, Héctor Alejandro** (Concejal Apolinario Saravia), **Nieva, Francisco Emanuel** (Representante del Municipio de General Güemes), **Sánchez, Natalia** (Defensor de los Usuarios), **Núñez Burgos, Federico** (Defensor de la Competencia);

Que, sin perjuicio de que a fs.788/865 de autos se encuentra agregado el documento de desgrabación con todas las expresiones vertidas por los participantes en la Audiencia Pública, se abordarán en el presente acto únicamente aquellas que resultan conducentes al objeto de la Audiencia convocada;

Que, tomada la palabra por el Presidente del Tribunal, Carlos Humberto Saravia, Presidente del ENRESP, previo al inicio de las distintas ponencias, realiza la apertura de la misma, agradeciendo la participación y dejando en evidencia la necesidad de consultar varios temas que están incluidos en el orden del día que se corresponde con

lo que es normativa y políticas tarifarias que ha dispuesto tanto Nación como leyes y reglamentaciones que se ha dictado por parte de la legislatura provincial en el caso de Salta y también de éste Ente Regulador de los Servicios Públicos;

Que, expresa el Presidente, que el año ha sido indudablemente convulsionado, de lo que era un sistema asistencialista a ultranza de la gestión anterior, el gobierno nacional en su actual gestión lo que ha dispuesto es implementar un proceso de sinceramiento tarifario. Lo que involucra decir que se ha disminuido, sobre todo con repercusión importante en las economías de las familias de medianos y bajos ingresos como consecuencia de la disminución de la asistencia que realizaba el Estado en el marco de lo que era el precio de la energía y la potencia que compran todas las distribuidoras del país y que también lo hace EDESA en la provincia de Salta. Por eso es que, durante los periodos, desde febrero inclusive, se reflejó una suba notoria de estos precios de la energía, más una modificación del sistema de segmentación de las tarifas que determinaba una asistencia según la condición socio económica que tuviera cada uno de los usuarios. Hoy, lo que se advierte es que casi transversalmente se han disminuido los subsidios, se ha incrementado el precio de la energía y para que esto tuviera inclusive una expresión más nítida o intensa lo que han hecho ahora es desde el mes de junio también es establecer cupos para el consumo. Todo esto repercute en definitiva en la suba de la factura que recibe cada uno de los domicilios de los usuarios y que eventualmente va a tener un progreso en el mismo sentido;

Que, continúa expresando el Dr. Saravia, que la Provincia de Salta ha transitado una política distinta, ha tratado de preservar la ayuda social con un criterio de sensibilidad dispuesta por el señor Gobernador de la Provincia que ha implicado, entre otras cosas, la preservación de la tarifa diferencial por zona cálida en beneficio de aproximadamente 102.000 familias que comprenden los departamentos de Orán, San Martín, Güemes, Rivadavia y los municipios de El Galpón, La Candelaria y de Potreros. Lo que se traduce en una disminución durante cinco meses del año del 30% de la tarifa. Por otro lado, se ha sostenido el régimen de tarifa social que involucra un precio barato en relación a otras categorías del kwh a los efectos de que 134.500 familias aproximadamente gocen de este beneficio que se concentra en las personas que ganan menos de dos salarios mínimos vitales y móviles. Añade que, los 134.500 usuarios que reciben este beneficio, ganan menos de $540.000, son los que no tienen más de un inmueble, los que no tienen

más de un vehículo y no nuevo, y lo que tampoco tienen manifestaciones de solvencia patrimonial importante, son las personas a las que buscamos proteger;

Que, pronuncia el Presidente, que se ha trabajado también en ayuda del sector de usuarios generales, especialmente los comerciantes, se han brindado en el norte un beneficio de descuento del 30% durante todo el año que va desde abril 2.024 hasta marzo 2.025, esto en compensación también con severos defectos de servicio. Este es uno de los aspectos que trataremos en la Audiencia que ha determinado por supuesto la intervención de la Legislatura Provincial el 10 de octubre de este año, en donde se ha publicado en el Boletín Oficial la Ley N°8457 que pone límites a la actualización por mayores costos de las tarifas de agua potable y también del componente provincial que es el valor agregado de distribución, es decir, el costo del servicio total de la empresa EDESA. Hay que agregar también que, esta Empresa va a ingresar al 28º año del contrato de concesión que se suscribiera en el año 1.996, período en donde se pregono la privatización como una panacea y que en definitiva incluía muchas clausulas beneficiosas para las empresas. Tanto el servicio de agua potable en su momento encomendado por concesión a la empresa Aguas de Salta y a la empresa EDESA, lo que ha buscado el Ente Regulador durante esta última gestión es compensar o equilibrar una relación desproporcionada entre una empresa que, ciertamente posee 770 empleados y que tiene una logística y un asesoramiento legal y financiero importante que confronta a veces con un usuario que mucha de las veces está sumido bajo la barrera de pobreza. El Ente Regulador ha asumido un rol de defensor, esto a instancias de las nuevas interpretaciones que tiene, no solo la Constitución Provincial y Nacional sino también la doctrina de la Corte Suprema de Justicia de Nación en el caso Cepis. De allí que algunos principios que no estaban previstos en los ’90 hoy sí están incorporados, entre ellos el principio de gradualidad, tratando de evitar impactos abruptos en los bolsillos de las economías domésticas, como también lo que se refiere a contemplar en cada decisión la real capacidad de pago que tiene el usuario que ha visto su economía castigada de manera transversal, los servicios no son los únicos rubros que han tenido una exponencial y hasta geométrico incremento que en muchos de los casos determina la imposibilidad de pago;

Que, advierte, que los subsidios provinciales que se dan a carenciados y que los otorga el Ente Regulador de la Provincia de Salta se duplicaron; esto habla de que hay más gente necesitada, hay más gente que ingresa a la zona calificada como de pobreza

o de hasta indigencia y que requiere un auxilio del Estado, y el Ente Regulador cumpliendo criterios de sensibilidad social, ordenado por el Gobierno Provincial, lo está cumpliendo. Hoy hay más de 18.000 familias que se encuentran con este subsidio, sin contar que existe también, la tarifa social con 134.000 usuarios más y que en el servicio que brinda la empresa ESED, que es la empresa que opera en la zona aislada en el interior profundo, también tiene subsidiado a más de 9.000 usuarios en un 20% de la tarifa;

Que, por otro lado, expresa que lo que se busca es la participación ciudadana, se han puesto en discusión en su momento en el debate parlamentario que se iba a hacer después que la Legislatura Provincial ya ha dispuesto la forma en que hay que actualizar las tarifas. Esto tiene que quedar en claro a todos los usuarios de la provincia de Salta, ya existe una modalidad vigente por la Ley N° 8457 que pone un límite a las actualizaciones, es decir, no puede la tarifa de agua potable y desagües cloacales, como tampoco el valor agregado de distribución de EDESA superar el índice de precios al consumidor que publica el INDEC. Sin perjuicio de ello, lo que hay que poner en claro que durante el periodo 2.024, es decir durante los diez meses que han transcurrido, el incremento autorizado en tarifa por variación de costos a la empresa COSAySA ha sido del 55%, es decir, se ha cumplido antes de que esté vigente incluso la Ley, con este criterio de limitación. Lo mismo ocurre con lo que es la empresa EDESA donde el incremento ha sido del 32.66% por los diez meses que han transcurrido;

Que, aclara, que en 2.024 y a los efectos de evitar mayores impactos económicos en los bolsillos de los usuarios, se ordenó en abril un congelamiento de tarifas por 120 días que se cumplió. Por eso es que la Ley que han sancionado los señores Senadores y Diputados comprende también una instrucción a los efectos de que cuando se regularice esta situación, cuando en definitiva se actualicen los montos comprendiendo los meses que estuvieron congelados se aplique el criterio de gradualidad y de real capacidad del pago del usuario. Es decir, que en estos momentos lo que está sometido en el punto 1º a consulta de los señores usuarios es como vamos a aplicar este límite, la ley dice que el tope acumulado es anual, el precio del índice al consumidor que publica el INDEC también dice que los limites son mensuales, es decir que la sumatoria de estos índices es el tope. Ahora, ¿cada cuánto se van a producir las autorizaciones de actualización? Esto es lo que estamos consultando ¿será por mes, por bimestre, por trimestre, por semestre? Y también, por supuesto no queremos sacrificar los procesos de audiencia pública, por eso es que

consultamos al usuario cuántas audiencias públicas cree que se deben realizar, sin perjuicio de aclarar que una de las quejas recurrentes que se escuchan, no solo entre los usuarios sino también entre los señores legisladores, es que no son vinculantes las audiencias públicas. Ciertamente que por ser técnicas;

Que, a más de lo expuesto, manifiesta que existe un contrato de concesión, porque hay ecuaciones económicas que considerar; lógicamente que existe una limitación en relación al usuario que carece o es huérfano de algún conocimiento de esta naturaleza. El ENRESP ha creado el Consejo de Usuarios precisamente para esto, es el segundo a nivel país el Consejo de usuarios de la Provincia de Salta, que actúa en consulta permanente con éste Ente Regulador de los Servicios Públicos. También es cierto que la única normativa vinculada con audiencias públicas es la que ha dictado el Ente Regulador de los Servicios Públicos y no otra, a que los señores diputados y senadores se adentren en esta situación y en definitiva produzcan o sancionen las leyes que consideren pertinentes. Estamos nosotros siempre prestos a cumplir lo que manden las leyes, eso hace a una garantía en principio de legalidad en materia de servicios públicos. Pero lo cierto es que, no existe hasta ahora ninguna Ley que haya tratado esta temática, es bueno en estos tiempos de crisis que todo se debata y que por supuesto sea en la casa de las leyes donde corresponde en definitiva que también se gesten soluciones vinculadas a una temática muy delicada para la economía familiar de cada uno de los usuarios;

Que, seguidamente, expresa que en segundo lugar, también se le ha otorgado al Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta la facultad de autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor -la Ley Nacional 24.240- esto implica una modificación de los procesos que vamos a instrumentar en relación a lo que es la temática de los servicios públicos domiciliarios. Entiende que, esto se refiere a servicios de agua potable y desagües cloacales como el servicio de energía eléctrica. Y la consulta por supuesto tiene que ver con todo lo que es la repercusión que tiene para éste Organismo trabajar en base a una ley que regula procesos de conciliación, que establece otra entidad sancionatoria superior inclusive en montos a la que tiene autorizada el Ente Regulador por la Ley N°6835, el tope de hoy 100 millones de pesos según un decreto de necesidad y urgencia del año pasado dictado por el señor Gobernador de la de la Provincia. No obstante, la ley N°24.240 en sus reglamentaciones establece multas que superan los 1.700 millones

de pesos según la entidad o naturaleza de los episodios que pudieran reprocharse en la prestación del servicio a las empresas;

Que, agrega el Presidente, que otro punto -delicado por cierto- que está sometido a consulta, es la anexión de la factura o en la factura de los servicios públicos tanto de energía eléctrica como de agua potable, de lo que son rubros ajenos a la prestación del servicio, como ser tributos municipales, cuotas del IPV, el servicio de agua potable dentro de la factura del servicio de energía eléctrica. Frente a ello, explica que se ha dictado una Resolución, la N° 267, por la Secretaría de Industria y Comercio de Nación Muchas provincias que tienen leyes específicas como la tiene Salta -la Ley N°8457- ha considerado que no es aplicable esta norma en la provincia de Salta. Ahora, sin perjuicio de que esta pudiera ser una postura jurídica, lo cierto es que éste Ente Regulador ya intervino en algún conflicto que se suscitó con la Municipalidad de Salta hace dos años. La Constitución Nacional en su artículo 42 impone que hagamos respetar el derecho de libertad de los usuarios, esto, entendemos nosotros que hace dos años ha tenido garantía con la Resolución ENRESP N° 933/22 que puede ser consultada en el Boletín Oficial y en digesto del Ente Regulador de los Servicios Públicos que está en su página web. Es decir, lo que se ha dispuesto como regla general es que lo que tiene que facturarse es el servicio que se contrata y se suministra, sin perjuicio de ello, se garantiza también la libertad del usuario en caso de que se encuentren los servicios anexados a que pueda separar la boleta y que se interprete esta voluntad como constante, es decir por el tiempo que quiera el usuario;

Que, aclara, que ha habido, o al menos se encuentra hoy la necesidad en términos presentes, de que todo esto sea materia de revisión por parte del Ente Regulador de los Servicios Públicos. Sólo un municipio, de 34 que se encuentran con sus facturaciones anexadas en el servicio de energía eléctrica, los ha sometido a autorización de éste Ente Regulador de los Servicios Públicos. Quiere decir entonces que todo esto tiene que tener un marco prolijo en donde se respeten las garantías de legalidad, cada incremento de tributo que se disponga en cada una de las orbitas municipales que después se sume a los montos que finalmente integran el total que paga el usuario en su factura, tiene que tener un respaldo documental y un acto administrativo o legislativo que le dé la solidez legal;

Que, consecuentemente, expresa que hoy se está consultando a todos ustedes cuál es el criterio que consideran que se debe poner o aplicar en una problemática

sensible. Dejamos constancia también de que, las modificaciones en el último año vinculada con solicitudes de separación de boletas, apenas superan el 1%, y el total de boletas separadas se aproxima al 3.5%; quiere decir entonces, por un simple cálculo aritmético, que hay un 97 o un 96.5% que prosigue o consiente o acepta también la integración de distintos rubros en la factura del servicio de energía eléctrica, quizás por simplificación de trámite, quizás por la necesidad de concentrar en una sola gestión la totalidad del pago de los compromisos que tiene cualquier familia y que involucran los servicios públicos y también otros rubros que han sido oportunamente autorizados;

Que, a más de lo expuesto, informa que con respecto al punto 4° que es la situación vinculada con la recaudación por multas por defectos del servicio y el destino que tiene que tener, en el expediente se ha puesto a disposición informes que pueden consultar todos los participantes de esta audiencia y también el usuario accediendo a la misma en la que se da cuenta que en el mes de febrero de 2.020, es decir a tres meses que iniciara éste gestión del Ente Regulador de los Servicios Públicos, la recaudación vinculada con penalizaciones por semestre era de $5.048.640,78, hemos atravesado una revisión tarifaria integral en el año 2.023, se habían firmado convenios que habían reducido del 100% al 6% la entidad de las multas, las motivaciones para haber suscripto este tipo de convenio no las conocemos. Lo cierto es que, parecían un sacrificio innecesario de la potestad sancionatoria a favor de la empresa. Después de que hemos trabajado la revisión tarifaria integral en el semestre que va desde febrero 2024 a julio 2.024, la recaudación ha sido de $ 1.726.439.810,37, es decir de 5 millones a 1.700 millones ha sido lo que se ha incrementado. Agrega que, antes, como la cifra era exigua, como era mínima la expresión de la sanción y no se podía modificar sino después de pasar por la revisión tarifaria integral que se da cada cinco años, lo que hacíamos era destinar estos montos a obras eléctricas para tendidos en sectores vulnerables, por ejemplo, las comunidades originarias. Lo que se está planteando ahora es la posibilidad de que, el producido de la multa vuelva a quien le pertenece, es decir al usuario. Estamos consultando si quieren que ese producido, esos 1.700 millones de este semestre, el primero de 2.024 tiene que volver al usuario o prefieren que esto vaya a obras o prefieren que se destine a otra cosa;

Que, finalmente, en referencia al punto 5º del orden del día que habla de medidas preventivas y de contingencia a adoptar por EDESA en el marco de una resolución de la Secretaría de Energía de Nación, que es la 294/2024 de la Secretaría de Energía,

Nación a instancias de un informe de CAMMESA -que es la empresa que opera el mercado eléctrico mayorista, y que también les vende la energía y la potencia a todas las distribuidoras del país, inclusive EDESA- ha puesto en evidencia una situación de inminente crisis para este verano. Están planteando que la infraestructura eléctrica del país puede no llegar a ser suficiente en los términos actuales para atender lo que son los picos de demanda cuando haya altas temperaturas y la gente exija más aun la infraestructura eléctrica. Por supuesto, el Ente ha venido trabajando esto desde hace rato, sino podemos preguntarle a la gente del norte cómo le va con estos defectos del servicio que tiene mucho que ver con lo que Nación no hace para preservar una mejor calidad del servicio. Añade que, en departamentos como Orán seguimos teniendo una expresión en donde la mayoría de los cortes, más de la mitad de los cortes que se producen son responsabilidad de la empresa TRANSNOA, a quien no controla nadie. Ésta es la empresa que debiera ser controlada por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, en estos últimos cuatro años ha pasado por cuatro interventores, evidentemente hay una decisión de no regularizar institucionalmente esta institución o este organismo, pasaron Soledad Manín, Walter Martello, Darío Arrué, y ahora el señor Rolando. A todos les hemos presentado las denuncias vinculadas por los defectos de servicio, porque ésta empresa que trabaja con telemandos, que tiene poco personal, que tiene poca logística para atender los cortes, demora demasiado al momento que se produce una incidencia que afecta a miles de usuarios. Hace menos de un mes en Capital, un defecto de mantenimiento de la estructura edilicia de esta empresa, casi absurdamente vinculada con un flexible de un sanitario determino que 50.000 familias se quedaran sin servicio durante una mañana padeciendo ellos entre 3 horas y 5.22 horas de corte, lo que puso en peligro también cadena de frio de alimentos y medicamentos. Ésta empresa, también es la que no ha recibido actualizaciones tarifarias en tiempo oportuno, hace menos de un mes han suspendido una nueva audiencia pública para esto. Entonces, una empresa que tiene poco personal, que tiene a su cargo miles de kilómetros de tendido de líneas de media tensión en seis provincias del Noroeste argentino, es una de las grandes fallas del sistema;

Que, añade, que aparte de eso tenemos políticas centralistas que determinan que Salta no está dentro de las prioridades de CAMMESA. El Ente Regulador ha interpuesto una acción de amparo que está tramitando en el Juzgado Federal de Tartagal, la Resolución 294 obliga a CAMESSA a contratar en este tiempo difícil en donde

podemos padecer cortes y hasta apagones, de que contrate la energía y la potencia de los países limítrofes, se viene pidiendo desde hace tres meses en sede judicial, pero desde hace dos años en sede administrativa, sin respuesta favorable. Por todo ello, solicita a los señores legisladores nacionales que trabajen esta temática porque nos excede, nosotros no controlamos la generación de la energía eléctrica ni las contingencias del despacho ni los aspectos comerciales ni tampoco podemos controlar a la empresa TRANSNOA ni a la empresa Transener. Por eso, solicitamos que trabajen de consuno, están a disposición todos los documentos y la información que quieran a los efectos que de consuno pueden generar alguna gestión fructífera tendiente a que nosotros, todos los usuarios del servicio de energía eléctrica de la Provincia de Salta, no padezcamos las inclemencias de estas negligencias en este verano que viene. EDESA ha presentado un plan de contingencia, ya lo hemos solicitado y ya lo ha presentado;

Que, expresa, que se han dispuesto otras medidas, por ejemplo, bajar las contrataciones de potencia de todos los edificios públicos. San Juan, que es la provincia que ha iniciado este proceso de eficiencia, va a ahorrar 2.300 millones solamente por no contratar en demasía la potencia. Nosotros lo hemos implementado ya con toda la administración centralizada, hospitales, escuelas, cárceles, comisarias, y dependencias públicas, hemos acordado con la legislatura provincial, estamos hablando con el Poder Judicial y por supuesto vamos a respetar la autonomía municipal en esos términos. Lo que queda claro es que, el tiempo está difícil, que encima que suben tarifas, que suben precios de la energía en Nación y lo han hecho de una manera abrupta. Por otro lado, no tenemos garantías de que se controle el servicio. Añade que, el Ente Regulador tiene que controlar a EDESA, también tiene responsabilidades en los defectos del servicio por supuesto. Está a disposición de todos los usuarios todos los registros de cortes de servicio, hemos tenido en estos días también quejas vinculadas con lo que son los cortes programados. Los cortes programados, aclara también, que se corresponden con obras que se tienen que traducir en mejoría, no son caprichosos los cortes, pero sí hay una disidencia de criterios entre la empresa Aguas del Norte y EDESA sobre cuándo se tienen que autorizar. La empresa Aguas del Norte, que también padece muchos problemas de servicio, necesita que la no turbiedad en la noche se recargue las cisternas, sobre todo en lugares en donde hay muchos problemas de abastecimiento, Aguas del Norte pide que los cortes sean de día, eso pide Aguas del Norte, EDESA pide que los cortes sean de noche, salvo las podas y

otras actividades por supuesto que se tienen que realizar de día. El Ente busca encontrar equilibrios que no son fáciles de encontrar porque, si el corte se autoriza cuando todos duermen y menos molesta, por supuesto mañana no pueden tener agua en algunos lugares. Por otro lado, cuando se hacen de día perturban la actividad normal de la gente que está en su domicilio o eventualmente en algunas escuelas o en algunas dependencias de salud. Insistimos en que, las situaciones no son fáciles. Lo que sí hemos autorizado para esta audiencia es más tiempo, el doble de lo que se venía previendo originariamente, y vamos a tener por supuesto la paciencia y la tolerancia a la que estamos obligados como funcionarios públicos de escucharlos a todos. Hemos suscripto a 31 usuarios para esta audiencia, como siempre lo venimos sosteniendo primero habla la empresa requerida por la audiencia pública y después damos prioridad al usuario, a la persona física y a las asociaciones de Defensa del Consumidor, y recién ahí a los funcionarios públicos;

Que, expresa el Presidente, que nosotros cobramos sueldos, los diputados y los senadores cobran dietas, que nos obligan a estar acá, tranquilamente, cediendo los lugares de prioridades para que hable el usuario que es el que nos importa también muchísimo. Por supuesto, el que quiera inscribirse ahora, también puede hacerlo, el que quiera participar hoy puede incorporarse a la audiencia. Dicho esto, y por supuesto con toda la disposición para aclarar lo que sea necesario, también dejamos sentado que diez personas son las que han realizado la consulta o la vista del expediente. Esto es un detalle importante, porque a veces, entendemos que tiene que haber un carácter vinculante de las audiencias cuando efectivamente haya una práctica, un arraigo hacia lo que es el estudio de las problemáticas que se ponen a disposición. Es decir, de 31 participantes, solamente 10 consultaron el expediente, es un tercio o menos, esto quiere decir que, sin perjuicio de que todas las exposiciones son válidas, es un indicador de que eventualmente necesitamos continuar en la mejoría. El expediente de cada audiencia pública que ha habilitado el Ente Regulador siempre ha sido público, y, es más, siempre que han pedido aclaraciones, ampliaciones de informes los señores participantes de las audiencias, se los ha concedido;

Que, acto seguido, el Presidente del Tribunal y Presidente del ENRESP abre el debate y le otorga la palabra al primer exponente el **Ing. Jorge Luis Salvano** Gerente General y Representante de EDESA S.A quien comienza su exposición manifestando que la misma va a ser en el mismo orden de los temas planteados como

orden del día, lo que va a ir enumerando como título principal y luego desarrollando la exposición correspondiente. Comienza manifestándose en relación al primer tema, los límites al régimen de actualización tarifaria del sistema del servicio de energía eléctrica dispuesto por la Ley N°8457 y procedimientos de actualización. Expresa que, La Ley Provincial N°8457 promulgada por el decreto 614 establece en su artículo 1º que, las actualizaciones tarifarias por mayores costos de cada periodo anual correspondiente al servicio de agua potable, desagües cloacales, así como el VAD, valor agregado de distribución, no podrán superar en cuanto a la actualización el valor acumulado del coeficiente de índices de precios al consumidor. En el caso del VAD de EDESA, el mismo fue aprobado por la Resolución 1.219/23, quien aprobó además los factores de actualización del mismo y que se denominan CPV que es el factor de actualización de los costos de distribución, el cual depende del IPC, o sea de la inflación, del índice de salarios y de la inflación mayorista. Esto va así en función de cómo está compuesto el valor agregado de distribución que depende de instalaciones, mano de obra, costo de capital, etcétera. El segundo factor es de otros costos operativos, el cual se aplica directamente en este caso para los costos de generación y capital de trabajo, el índice de precios al consumidor. El tercer factor es el factor actualización de los costos comerciales, el cual su fórmula tiene una variación que depende del índice de salarios y también del índice de inflación;

Que, continúa manifestando en su presentación, que los índices que determinaron para la actualización de los diferentes componentes del VAD en atención al tipo de componente, dependen no sólo de la inflación o el IPC, sino también de la inflación mayorista (IPIM), o como dijimos también de la variación de salarios. De hecho, el único que depende exclusivamente de la inflación es que el dijimos recién que corresponde a los costos de comercialización. Está situación determina entonces que los índices de actualización sean readaptados a los lineamientos para evitar que los mismos presenten variaciones diferentes al índice de variación de precios o IPC. Para lograr está adaptación, solicita el exponente que, en el periodo que se trate, el periodo N en el cual se aplique la actualización sobre los índices anteriormente mostrados se aplique el índice de inflación de dicho periodo. Este criterio permitirá compatibilizar los indicadores aprobados con el tope de actualización previsto en la Ley N°8457. Esto, sin perjuicio del resultado final de las autorizaciones correspondientes y derechos emergentes de la revisión vigente. Resalta que

si bien hoy la inflación ha descendido, estamos hablando que la inflación mensual está en el orden de entre el 3% y el 4%, una inflación mensual del 4% representa una variación anual del casi 60%, mientras que una variación del 3% mensual hace que la inflación acumulada anual ronde el 42%, con lo cual es imprescindible que, a los efectos que los costos se encuentren actualizados en el valor agregado de distribución, la actualización se realice con los índices reales en forma mensual, para contar de esta manera con un VAD adaptado a las necesidades de cada periodo;

Que, expresa el dicente, que respecto al punto dos, de la reglamentación de atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos como autoridad de aplicación en Salta de la Ley 24.240, respecto de la misma, está norma provincial contenía en el artículo 6 de la Ley N° 8457 que debe compatibilizarse y respetar en su aplicación las previsiones contenidas en el artículo 25 de la ley de Defensa del consumidor, en cuanto dispone la aplicación conjunta del marco legal protectorio del consumidor y la normativa estatutaria específica y propia del servicio, como así también, la posibilidad de presentación de reclamos con relación a los servicios públicos domiciliarios ante la autoridad de aplicación de dicha ley o ante la autoridad propia del servicio, como es el caso del Ente Regulador de los Servicios Públicos. Cuestión de elección, está última, que deberá guiarse por la especialidad o especificidad técnica de la autoridad que ejerce las funciones de protección en el caso en particular que resulte tratado.

Que, en referencia al punto tres, manifiesta el disertante que tiene que ver con la anexión en la factura de los servicios por cuenta de terceros autorizada por la Ley N°8457 y la garantía de libertad de elección del usuario. EDESA aclara que la facturación de otros servicios o conceptos del servicio eléctrico se realiza en el contexto de lo establecido en el marco regulatorio eléctrico provincial, en el Contrato de Concesión, la Ley Provincial N°8457 promulgada por el decreto 614 y la Resolución ENRESP 933/22. En particular, resalta la garantía de libertad de elección del usuario que sin necesidad de asistir a una oficina comercial, puede requerir tanto la baja de uno o varios servicios de terceros incluyendo al servicio de cobro conjunto con el servicio de agua, así como la adhesión a los mismos desde su teléfono celular a través de la aplicación de EDESA o bien a través de una computadora o a través de la Oficina Virtual de EDESA. A esto, por supuesto, se agrega la posibilidad de hacerlo en las oficinas comerciales de EDESA de toda la provincia. Aclara que hasta el 2.022 está separación podía realizarse a través de una manifestación que el

usuario realizaba en las oficinas, hoy las posibilidades que brinda la tecnología y la digitalización de los servicios permiten que el usuario tenga en sus manos una oficina comercial como es el celular y desde allí, a través de la aplicación de Oficina Virtual, puede hacer la desunificación, como también manifestar la desunificación permanente o que los servicios no sean incluidos. Esto es importante porque lo puede hacer tanto por periodos permanentes o por periodos transitorios, teniendo en cuenta la economía personal de cada familia;

Que, seguidamente, se manifiesta en relación al punto cuatro. Expresa que la devolución a los usuarios del producido por multas aplicadas a EDESA por deficiencias en la calidad del servicio y producto técnico y penalizaciones adicionales, se realiza conforme a la reglamentación vigente. Las sanciones por calidad de servicio y producto técnico actualmente se integran a un fondo de multas para la realización de infraestructura en zonas sin acceso al servicio eléctrico, sobre todo en comunidades de pueblos originarios. Este fondo, se ha manifestado como un instrumento sumamente importante para la realización de este tipo de infraestructuras que permite el acceso al servicio público en condiciones seguras. Es por ello que expresa la necesidad de que se mantenga al menos la integración al fondo de multas de los fondos correspondientes a sanciones por producto técnico. Y en caso de devolverse a los usuarios las multas por calidad del servicio técnico e interrupciones, las mismas sean una proporción razonable a partir de las multas correspondientes al semestre 53 actualmente en desarrollo. La posibilidad de mantener en el fondo de multas los montos que corresponden a sanciones por calidad del producto, permitirán ampliar el desarrollo de red como se vino haciendo hasta ahora, a barrios populares, RENABAP o equivalentes y barrios vulnerables, que podrán contar de esta manera con un servicio en condiciones básicas de seguridad solucionando un problema social de vieja data. Estos suministros se podrán integrar bajo esta lógica a la prestación de servicios regulares, lo que los pondrá en vías del efectivo desarrollo socio- urbano conjuntamente con los derechos que ellos acarrean en favor de estos núcleos de mayor vulnerabilidad social. Considera importante avanzar en la aprobación técnica de lo que se denomina la toma primaria segura, que permitirá a muchos usuarios futuros que hoy no cuentan con el servicio en barrios vulnerables, contar con un pilar en condiciones de seguridad para realizar su conexión eléctrica, porque a través de

esta conexión eléctrica también se permitirá que cuente con otros servicios como puede ser también la llegada del agua potable;

Que, finalmente, manifiesta el exponente que con respecto al punto 5 y posiblemente el más extenso por las particularidades que este tiene, son las medidas preventivas de contingencia a adoptar por EDESA en el marco de lo dispuesto en la Resolución de la Secretaría de Energía de la Nación N° 294/24. Durante el mes de julio CAMMESA anunció que en el próximo verano, ante elevadas temperaturas y determinado estado de carga del sistema, podrían producirse cortes a la demanda como consecuencia a limitaciones en la generación térmica por su antigüedad en el sistema de transporte, como consecuencia de ampliaciones que no se llevaron a cabo. Formula que la Secretaría de Energía indicó que no serán cortes comparables en cuanto a duración y extensión a los observados en el país en la década del ’80, sino que se tratarían de eventuales restricciones, sobre todo a la demanda de grandes usuarios industriales. Las previsiones de cortes o restricciones, tal como se indicó antes, encuentran su causa fundamentalmente en la menor confiabilidad del parque térmico convencional que por su antigüedad y tecnología no permite contar con oferta de generación firme en periodos de alta exigencia como el verano. Las salidas de servicio por aproximadamente 30 veces desde el mes de septiembre pasado debido a razones de mantenimiento programados desde la central Atucha 1 para extender su vida útil, así como las limitaciones en el sistema de transporte de energía como consecuencia de ampliaciones que no pudieron concretarse o básicamente no se utilizan, como el caso de la interconexión con Bolivia que nos referiremos más adelante, y la fuerte demanda que se viene produciendo en cada verano por la gran utilización de equipos de aire acondicionado, son factores que contribuyen a afirmar lo anterior;

Que, agrega el dicente, que el 2 de octubre pasado la Secretaría de Energía de la Nación a través de la Resolución 294 puso en marcha medidas para evitar cortes o reducir los efectos de los mismos, estableciendo un plan de contingencia y previsión para meses críticos, que no solamente abarca el verano 24/25, sino el invierno de 2.025 y verano 25/26, y probablemente invierno 2.026, porque estamos hablando de que tanto las obras que son requeridas como las generaciones que necesitan instalarse en el país, son proyectos que llevan mucho tiempo de desarrollo, pero sobre todas las cosas, lleva mucho tiempo para su ejecución en virtud de la magnitud de los mismos. En virtud de

dicho marco creado por la Resolución 294, EDESA elaboró un plan de contingencia que fue presentado en estas actuaciones, que fue remitido en el expediente de la audiencia y se basa en los lineamientos establecidos antes por la Resolución, a la que brevemente leeré en función de cada uno de esos artículos y las medidas que se están instrumentando. El desarrollo, por supuesto, con la extensión que tiene, está en el expediente de la audiencia para que pueda ser consultado;

Que, continua su ponencia el Ing. Salvano, expresando que la Resolución de la Secretaría de Energía estableció realizar todas las acciones que permitan obtener la importación de energía y potencia de los países limítrofes. En horas de elevada exigencia, de días críticos, CAMMESA deberá despachar la generación de Bolivia, situación que fue requerida por EDESA en las observaciones presentadas en la programación estacional del año 24/25. Es decir, EDESA observó a CAMMESA que es necesario el despacho de esta generación desde Bolivia que puede inyectar al sistema nacional hasta 120 megavatios. Esto resulta importante para todo el sistema, no solamente para la provincia de Salta sino también para el sistema norte, con lo cual hemos colaborado con la empresa de Bolivia y con todas las gestiones necesarias para que cuente con el despliegue necesario para poder realizar esta actividad. Hoy, la operadora de esta línea de 132, está reclamando también a la Secretaría de Energía que se reconozcan sus costos de operación y mantenimiento que actualmente no son reconocidos. Adicionalmente, dice que CAMMESA deberá implementar un procedimiento de despacho de carácter excepcional que permita realizar un uso estratégico de las unidades de generación de energía eléctrica. Por lo cual, CAMMESA debe realizar el despacho de generación de las centrales térmicas de la región NOA teniendo en cuenta los tiempos de arranque y parada de las mismas;

Que, expresa el postulante, que en el caso particular de nuestra provincia, contamos con la generación térmica de Güemes, la generación térmica de Piquirenda, del Norte, con 27 megavatios, la central de Seco en Orán con 15 megavatios y luego en Caimancito, Jujuy, la central de Caimancito del mismo nombre que no solamente abastece a Salta sino también a Jujuy con 90 megavatios. Agrega que, el artículo 3 de la Resolución de la Secretaría de Energía dice, “Establécese para el sector de transporte las siguientes medidas: propiciar mecanismos regulatorios incorporando modificaciones que permitan realizar las ampliaciones del sistema de transporte”. En relación a ello, en el plan de contingencia, EDESA informa que concluyó la ampliación de la transformada de la Estación

Transformadora Cafayate que permite la explotación de la misma con 45 MVA disponibles en dos transformadores. Originalmente la central tenía 15 megavatios y fue llevada como se dijo recién a 45, es decir que se triplicó la potencia disponible, lo cual además permite la inyección de generación disponible de EDESA en dicho lugar;

Que, a más de lo expuesto, formula que se requirió a ETASA, que es Ende Transmisión Argentina S.A., la posibilidad de interconexión internacional en media tensión de Salvador Mazza, esto permitiría hoy que haya una conexión internacional en 152 entre Tartagal y Yaguaca, que es la central de Bolivia que abastece el sistema nacional, y EDESA está tramitando la posibilidad de interconexión en media tensión que sería la primera en el país en este nivel de tensión, para que de esa forma pueda tener un vínculo de respaldo esta localidad;

Que, resulta prioritario manifestar, que también la reactivación de la obra adjudicada por el Comité de Administración Fiduciaria CAF del Consejo Federal de Energía para la obra de Nueva Campo Quijano y línea de 132 San Agustín, Campo Quijano y Campo Quijano intersección Salta norte- Salta sur. Esta obra había sido adjudicada con contrato firmado en el 2023 y la obra no dio comienzo, y hemos participado con Provincia, inclusive con el Ente Regulador, en varias reuniones para tratar su reactivación ya que resulta prioritaria la construcción, al menos de la Estación Transformadora Circunvalación en 132 en la zona oeste de la provincia;

Que, continuando con la ponencia, expresa que el otro punto del mismo artículo dice que se instruye a la Sub Secretaria de Energía de esta Secretaría a implementar un esquema integral de disponibilidad preventiva con el ENRE y los Concesionarios de Transporte en Alta Tensión y por Distribución Troncal de las instalaciones que actualmente tienen capacidad de respaldo de transformadores instalados en la misma. Frente a ello, EDESA propone en el plan de contingencia que se produzca en ET Salta Sur la habilitación de potencia nominal del transformador número 2, con una potencia total de 60 MVA. Ya se realizó la repotenciación del ET Senda Hachada que permite también abastecer parte de Embarcación y gran parte de la ruta 81. La ET El Carril se solicita la construcción de un nuevo rebaje de 10 MVA a conectarse en el lado de 33 de El Carril y en la ET Salta Norte la habilitación del nuevo alimentador Wierna de 13,2. En el caso de la ET San Agustín, se está planificando la construcción de un nuevo alimentador

en 33 de 11 km de longitud para redistribución de cargas en ET Salta Este, Salta Sur y San Agustín. Resalta que, en esta obra tanto la de ET Salta Norte como la de ET San Agustín, se necesitan realizar obras de distribución en atención al faltante de construcción de la ET Circunvalación, la cual, como decía recién, fue adjudicada, pero posteriormente ante las obras que fueron suspendidas por la Nación, la construcción no se llevó a cabo;

Que, a su vez, el artículo 4° de la Resolución 294 establece para el sector de Distribución las siguientes medidas: acciones de mantenimiento preventivo, alistamiento de medios físicos de generación, centro de atención telefónica de funcionamiento continuo y un esquema de atención proactiva hacia los usuarios. Ante ello, en el plan de contingencia EDESA ha indicado que el mantenimiento preventivo ayuda a identificar riesgos de la infraestructura, así como a garantizar que los sistemas de protección y seguridad funcionen adecuadamente. EDESA realiza un proceso de mantenimiento y renovación de redes de forma continua, de ahí la importancia de los cortes programados;

Que, respecto a los cortes programados, expresa el exponente que, más allá que se pueda analizar la conveniencia y el momento de realización de los mismos y su duración, la importancia que tienen los mismos radica en evitar problemas futuros cuando se producen contingencias. Esto permite que los mantenimientos se hagan con tiempo y después ante casos de mayor exigencia del sistema se tenga menos dificultades. De allí que también la Resolución de la Secretaría de Energía prevea la realización de los mantenimientos y los cortes programados correspondientes. En lo que resta del 2024 se prevé las obras detalladas a continuación: hemos recibido 933 solicitudes de factibilidad ingresado los meses de septiembre y octubre por un total de 173 megavatios. De estas solicitudes, 143 corresponden al aumento de demanda, mientras que las restantes 790 están relacionadas con nuevos suministros. Asimismo, en el marco de las obras antes mencionas, que se realizan con el fondo de multas, tenemos planificado completar antes de diciembre, la normalización de 413 nuevos usuarios. Las principales obras en proceso que tienen previsto finalizarse antes de diciembre son: el distribuidor Rosario Centro en Metán con un 85% de avance, la remodelación y normalización del Sauce en Güemes con un 50% de avance, la remodelación del distribuidor Vaqueros con casi un 90% de avance y la estación Parque Industrial Güemes con un 90%. Cabe indicar que también se trata de una obra de gran importancia para la provincia porque ya hay conectada ahí una demanda de 20 megavatios correspondientes a las mineras que están desarrollando un proceso

productivo y han puesto en producción uno de los de los principales proyectos de generación de litio procesado en la provincia de Salta y que ya hoy cuentan con energía a través de esa instalación;

Que, en cuanto a mejoras de red, destaca el dicente la obra de remodelación de cámaras en Capital, el saneamiento de adecuación de cámaras en Capital y de conductores en Güemes, obras que tienen casi un 90% de avance. En cuanto a la generación móvil es importante destacar que hoy EDESA tiene instalado alrededor de 8.950 kVA. Para redondearlo podemos decir 9 MVA instalados, distribuidos entre Corralito – Cafayate - Aguas Blancas - Santa Victoria - Rivadavia Banda Sur. A lo que se agrega, además, alrededor de 1000 kVA que tienen disponible a través de grupos que se entregaron a la empresa COSAySA en el marco del plan del año pasado, que pueden abastecer determinados puntos críticos en caso de necesidad. Además, en el caso particular de Cafayate hemos almacenado para logística y generación de ese punto y el resto de las centrales, más de 60.000 litros de gasoil para tener en caso de que se requieran restricciones en el sistema y suplir esas restricciones con generación propia;

Que, a más de lo expuesto, en relación a la atención proactiva del usuario expresa el postulante que hay diferentes medios, entre ellos el call center a través de del teléfono 0800-777 33372, las redes sociales Facebook, Telegram, Instagram; la Oficina Virtual EDESA.com.ar., la aplicación Mi EDESA, que hoy tiene alrededor de 60.000 personas que la han descargado, usuarios que acceden a través de la misma, como también la aplicación de WhatsApp a través del 387-549 2222, donde se puede realizar gran cantidad de trámites. Respecto de la atención proactiva del usuario, contamos con un plan operativo para casos de contingencia, como los citados aquí, que afectan un número relevante de usuarios por interrupciones de suministro, teniendo la restauración del servicio el orden de prioridad siguiente; usuarios electrodependientes, hospitales, centros de salud y centros de evacuación; servicios de comunicación; centros de bombeo de agua, provisión de agua, de alumbrado público y finalmente el resto de la demanda no sensible, diferenciada de la anterior. Respecto a las eventuales restricciones de las que habló la Secretaría de Energía, hemos considerado un plan dividiendo la provincia en zonas frías y zonas cálidas y tratando de que, si fuesen requeridas restricciones que no fueren suplidas por la generación que mencionamos antes o la interconexión, la posibilidad de funcionamiento de la interconexión con Bolivia, en las zonas cálidas no se apliquen

restricciones sino que se apliquen en la zona fría y viceversa, porque en la zona cálida, en ese momento, tiene mayor demanda de energía por las características climáticas. Y en la zona fría, va a pasar al revés, que lo va a tener en el invierno donde, como reiteramos, la Secretaría de Energía el plan de contingencia dijo que va a ser tanto para el año ‘25 como para el ’26. El esquema de aplicación de restricciones podrá variar en función de la operación de la red en el momento, el ingreso de nuevas instalaciones y las frecuencias que puedan requerirse;

Que, finalmente, destaca el Gerente de EDESA que en lo que tiene que ver con medidas para el uso eficiente de la energía, la Distribuidora está realizando permanentemente un plan y campañas de uso eficiente de energía, instruyendo a los usuarios como también a los propios trabajadores de la empresa sobre las modalidades y uso eficiente de la energía y las ventajas que tiene la misma. EDESA está comprometida con la eficiencia y cuenta con varios planes en dicha línea; uno de ellos, el plan de recambio tecnológico de medidores inteligentes, en donde EDESA implementa un plan de recambio de tecnología que reemplaza el sistema de medición convencional por un sistema de medición inteligente, que permite conocer las características de consumo de los usuarios con mayor precisión. Agrega que, en lo que va del año 2024, se instalaron un total de 13.787 medidores inteligentes en suministros de usuarios en las categorías residencial, comercial e industrial en toda la provincia de Salta. Además, se realizó recientemente una presentación para instalar adicionalmente 8.000 medidores. Menciona que, la medición inteligente permite opciones inclusivas, como la alternativa de prepago utilizando el mismo medidor, la mejora en la seguridad operativa y calidad de servicio prestado al usuario y facilita la gestión y control de la red eléctrica;

Que, además de todo lo expuesto, recalca que está el plan “Iluminados”, en donde EDESA busca a través de ese plan concientizar y educar a los usuarios en diferentes tips o modelos, ayudando a cuidar la energía eléctrica de manera más eficiente para lograr entre todos un ambiente más sustentable. Esta campaña de uso eficiente de energía multiplataforma se encuentra en marcha con piezas en redes y en medios de comunicación visuales, radiales o impresos, dando prioridad sobre todo en el verano al uso eficiente de los equipos de aire acondicionado, que son básicamente los que en muchos casos terminan ocasionando los colapsos de tensión y los cortes en el sistema nacional. El plan interdisciplinario para escuelas públicas de la provincia de Salta, EDESA en

colaboración con el ENRESP y la provincia de Salta y el Ministerio de Educación está implementando un plan para renovación de instalaciones eléctricas en las escuelas, para lo cual se está desarrollando un plan piloto para relevar las instalaciones eléctricas de ciertas escuelas y luego de esa forma pasar a la mejora de las mismas, teniendo en cuenta siempre el uso eficiente y seguro de la electricidad;

Que, seguidamente, se le otorga la palabra al Sr. **Juan Lucas Dapena Fernández**, Asesor Económico del Ente Regulador de Servicios Públicos, quien comienza su ponencia expresando que va a abordar desde un contexto macroeconómico esta audiencia, es decir, analizar cuál es la economía en este momento, de acuerdo a lo que está pasando a nivel nacional. En primer lugar, realiza un análisis del contexto macroeconómico en el cual no evalúa las condiciones del servicio, las condiciones de la tarifa o la relación entre tarifa y servicio. Esas son cuestiones que son mucho más micro económicas y que corresponden a la empresa y al servicio y a la tarifa que cobra. Acá lo que hace es ponerle un contexto macroeconómico a la situación que está viviendo la empresa y que están viviendo los usuarios. Dentro de eso, haciendo un poquito de historia para entender dónde estamos en este momento, hay que decir que en el período 2022-2023 se acarreaban fuertes desequilibrios económicos sin reformas estructurales, acentuadas por un proceso electoral que se dio en el segundo semestre del 2023. Eso dio pie a una economía con tres etapas claras de las cuales estamos en la última, también una aclaración, esto es totalmente a partidario, este es todo un análisis económico técnico profesional en el cual se trata de explicar la situación, sin emitir ningún tipo de juicio ideológico partidario, es todo técnico profesional. Dentro de eso podemos hablar de una primera etapa, ya dentro de la gestión actual de gobierno en el cual se produjo un fuerte sinceramiento de variables y precios relativos. Es lo que vivimos en los primeros meses, en el último mes del año pasado y en los primeros meses de este año. Esto, llevó justamente a que como nosotros veníamos acostumbrados con ciertas cuestiones, como, por ejemplo, el precio relativo de las tarifas, el precio relativo de ciertos servicios, de ciertos consumos, la economía familiar se vio fuertemente afectada. Es decir, empezaron a ponderarse de otra manera el pago de servicios, el pago de tarifas, el pago de algunos consumos que nosotros hacemos y no estábamos acostumbrados a pagarlos en la dimensión que se pagaban. Esto es lo que corresponde a un país con una economía normal, y cuando hablamos de un país con una economía normal, estamos hablando de un país como Chile, como Bolivia, como

Paraguay, como Uruguay, como Perú. Es decir, el sinceramiento que se produjo es algo necesario como para que se reacomode la economía con sus precios relativos, es decir que quede claro cuánto sale cada servicio, cuánto sale cada producto. A partir de ahí, ya hablando de una postura política, una postura de economía política del gobierno nacional, surge un nuevo esquema económico, este nuevo esquema económico que planteó el presidente en la presentación de esta audiencia, en la cual dice pasamos de una situación en la cual había fuerte intervención en todo lo que es tarifas, todo lo que es servicios, a un lugar en el cual los usuarios deben hacer frente al consumo que tienen de tarifas y de servicios;

Que, agrega en su ponencia, que ningún extremo es bueno y menos hacerlo de una manera traumática. Eso ya forma parte de la política económica de la gestión actual. Pero sí es importante saber que hubo una primera etapa, con un sinceramiento muy fuerte de variables y precios relativos, una segunda etapa que da pie a un nuevo esquema económico, que es el que estamos cursando hasta ahora, y después la tercera etapa, que es la que más nos importa en este momento, porque las otras etapas fueron abordadas en el primer semestre en la audiencia previa a esta. Lo que hay en esta tercera etapa es una fuerte baja de la inflación y una estabilidad económica. Entonces, el contexto inflacionario deja de ser determinante en la revisión tarifaria para permitir la continuidad del servicio, es decir que -por suerte- debido a políticas económicas que se han tomado con un costo social, por supuesto, pero la inflación, el famoso IPC, la famosa emisión de dinero que termina pegando sobre todo en sectores vulnerables como lo es el de la región NOA del país, deja de ser un determinante para actualización tarifaria;

Que, continúa manifestando el exponente, que es importante hablar del índice del precio al consumidor, porque es el techo que se le va a poner ahora a las actualizaciones tarifarias. Fíjense ustedes lo que fue la evolución de la inflación. El IPC es lo que se conoce comúnmente como la inflación. Fíjense lo que es, lo que ha sido la inflación, lo tenemos en azul, las columnas azules es la inflación a nivel país, y en columnas grises es la inflación en el NOA. Fíjense después de lo que fue diciembre. Recién decíamos cuál fue la primera etapa, el brutal sinceramiento de precios que se produce a inicios de esta gestión, consecuencias de fuertes desajustes que venía acarreando la economía en los últimos años diciembre 2023- enero 2024, febrero 2024, marzo 2024, recién en abril dejamos de estar en los famosos dos dígitos para pasar ya a un dígito de inflación. De

vuelta, es importante para nosotros en el contexto de esta audiencia porque esto es lo que nos está diciendo que, a partir de ahora, la inflación, la suba del IPC, debería de dejar de ser un determinante importante en la actualización tarifaria. Es decir que, ya la discusión -por suerte para todos los salteños- debería pasar por otro lado y no tanto por esta puja que se produce como consecuencia de una emisión de dinero que termina haciendo que todos los precios suban y que, por otro lado, el peso argentino pierda valor, con la diferencia de que hay algunas tarifas que se pueden actualizar mientras que hay otros salarios que no se actualizan con igual rapidez. Entonces, todos esos desequilibrios, terminan impactando tanto en la prestación del servicio por parte de la empresa como en el bolsillo de los usuarios. Es decir, tenemos un Ente en este caso, que tiene que ser un equilibrista entre las necesidades de la empresa para no desmejorar un servicio que está prestando, independientemente de la calidad que tiene en el momento, como consecuencia de una suba desmedida de precios, como consecuencia de una emisión que termina pegando en el bolsillo de todos los salteños. Esta es la situación que tenemos, o a la que llegamos a este momento. Fíjense que llegamos a la inflación de septiembre, se espera que en octubre esté por debajo más o menos, por alrededor del 3 o del 4%;

Que, seguidamente, expresa que la idea es saber cómo seguir adelante, qué es lo importante de saber. Acá nos guiamos por lo que nos está diciendo el R.E.M., que es el relevamiento de expectativas de inflación que hace el Banco Central de la República Argentina y que le pregunta a las principales consultoras, instituciones, universidades, fundaciones, les consulta cuáles son los cálculos que ellos tienen con respecto a cómo va a ser la inflación para adelante. Dentro de eso, lo que podemos ver, fíjense agosto 2024 ya está, septiembre está, ya estamos con octubre y de acá para adelante qué nos espera a nosotros en el marco de esta audiencia. Nos espera que la inflación deje de ser un problema y deje de ser determinante en lo que serían las actualizaciones tarifarias. Esto no quiere decir que no va a seguir estando presente, pero por suerte ya no tendríamos que tener más los saltos en las actualizaciones tarifarias. De vuelta también para que quede claro ¿por qué se producen los saltos en las actualizaciones tarifarias? porque se pisan las tarifas, al pisar las tarifas se resiente el servicio, la empresa empieza a demandar de alguna manera más ingresos para tratar de mantener una determinada calidad de servicio dentro de lo que es la relación precio- calidad del servicio. Ahora, dentro de eso, nosotros tenemos que de acá para adelante no debería haber más

saltos en las actualizaciones tarifarias. Sí debería haber para que no se resienta el servicio -independientemente de lo que considera cada uno de los que estamos acá presentes cuál es la relación entre calidad y servicio- sí debería haber una actualización que es marginal. Por suerte, dada la política macroeconómica en la cual la inflación deja de ser un problema, si debería haber una actualización, pero debería ser marginal. Lo cual nos diría que con suerte en las próximas audiencias podemos estar discutiendo otro tipo de cuestiones, como, por ejemplo, inversiones o una mayor provisión o una mayor oferta en el servicio;

Que, acto seguido, expresa cuáles serían las conclusiones económicas que se pueden plantear en este debate. En primer lugar, la tendencia desde un punto de vista macroeconómico es a la estabilidad, que es una excelente noticia porque significa que en futuras audiencias no deberíamos estar acá tratando de equilibrar entre las necesidades de una empresa como consecuencia de la pérdida del valor de la moneda, como consecuencia de inflación, y las necesidades o las urgencias de los usuarios a los cuales, no a todos se les actualizan los salarios como corresponde. Esto es importante, toda vez que en Salta uno de cada dos salteños es pobre y estamos hablando de las mediciones que hace el INDEC dentro de las zonas más ricas de las provincias, es decir, que deben de hacer lo que es macro Salta que es donde mide el INDEC. Más de uno de cada dos salteños, esto es, un 52% podemos decir, un poco más todavía. Ahora, no nos podemos imaginar lo que es la pobreza en el interior profundo, entonces tenemos que tener en cuenta que la estabilidad es buena porque nos permite que no se actualicen las tarifas como consecuencia de una inflación desmedida que termina perjudicando al salteño medio, que por definición y por el INDEC, tiene ingresos promedio menores al AMBA. La buena noticia es que no debería incidir a futuro este contexto inflacionario en la readecuación tarifaria;

Que, agrega, que es importante el tope que se le pone a la actualización -que es uno de los puntos a tratar en esta audiencia- de la ley provincial N°8457, es decir, que la actualización tarifaria no debería ser superior al IPC. Es también una buena noticia. Como se vio, si la inflación proyectada está alrededor del 3% o menos aún, es bueno saber que no vamos a tener saltos tarifarios, es decir que uno se puede quedar tranquilo que en su bolsillo cuando cobre el sueldo no va tener un salto en la tarifa que haga que tenga que reasignar recursos o tenga que resignar consumos para poder pagar las tarifas;

Que, acto seguido, el dicente hace alusión a la tercera conclusión. Expresa que, si bien existe un contexto económico con brotes verdes, se pregunta si la economía se está reactivando o no se está reactivando. Técnicamente si, de acuerdo a cómo se mide la reactivación desde un punto de vista económico. Se puede decir que no estaremos más en recesión. Esa reactivación o esos brotes verdes se dan cuando hay sectores económicos que ya empiezan a estar mejor, es decir, los sueldos de esos sectores o de la gente que trabaja en esos sectores, empieza a estar mejor. Toda esa pérdida que tuvimos en el poder adquisitivo como consecuencia de la suba de la inflación ya empieza a morigerarse, porque de a poco empiezan a mejorar ciertos sectores económicos y, por ende, empiezan a mejorar los salarios de esos sectores económicos. Ante ello expresa que, si bien existe un contexto económico con brotes verdes, los mismos no llegan a toda la población por igual, es decir, no nos olvidemos que puede ser que minería ya tenga brotes verdes, puede ser que el sector agropecuario tenga brotes verdes, puede ser que el sector de petróleo, el sector de energía de Vaca Muerta también ya tenga brotes verdes; pero comercio, construcción, economía informal, no tienen brotes verdes. Así como recién manifestaba que uno de cada dos salteños es pobre en la zona más rica de la provincia, también tenemos que decir que uno de cada dos salteños trabaja en negro, no tiene un sindicato, no tiene un gremio, no tiene una forma de negociar sus salarios, como si la tiene un empleado formalizado. Asimismo, no hay que olvidarse de aquellos que no tienen jubilación y todo lo demás. Pero lo que importa acá es que, ante la suba de precios, no tienen una fortaleza como para tratar de que a ellos también les suban sus salarios. Decíamos entonces, hay estabilidad, un contexto inflacionario que no debería incidir. Si nos fijamos cuáles son las proyecciones -hablemos de las tres más importantes para el año que viene- cuáles son: el Fondo Monetario Internacional habla de una inflación para el año que viene esperada del 45%. Ahora, esos números están revisando a la baja, y si nosotros nos guiamos por el REM, que es el relevamiento de expectativas del mercado que hace el Banco Central preguntándole a la economía cómo ve la inflación para el año que viene; bueno, se espera de acuerdo al REM del año que viene una inflación de alrededor de 35%. Agrega que todos estos números se van modificando permanentemente, es decir, el mes que viene puede haber otro tipo de expectativas de lo que va a ser la inflación para el año que viene. Y si nos guiamos por lo que dice el gobierno nacional en su presupuesto para el 2025, está hablando de una inflación de un 18,3%. Eso refuerza este primer punto de que

estamos yendo a una economía más estable, lo cual nos permite empezar a correr de lado en estas audiencias al tema de la readecuación tarifaria como consecuencia de una inflación, como consecuencia de una emisión desmedida, para pagar gastos de más que tiene un gobierno nacional;

Que, ahora bien, en relación al tercer punto, si bien existe un contexto económico con brotes verdes, los mismos no llegan a toda la población. Entonces, mantener las políticas de tarita social o mecanismos similares, como por ejemplo los subsidios que habló el presidente del Ente en su presentación de esta audiencia, porque no todos los salteños estamos en la misma situación, es decir, decíamos de acuerdo a toda medición que hay de la economía, la región NOA es más pobre que la media nacional. Ahora bien, dentro de eso, se tiene que contemplar en estas audiencias que hay un fuerte componente, como bien lo decían al principio, creo que hablaban de 134.000 usuarios con tarifa social, se hablaba 18.000 usuarios con subsidios por parte de EDESA, 9.000 usuarios por parte de ESED. Es decir, es fundamental por una cuestión de equidad social, de ser solidarios con los demás salteños, que se mantengan las políticas de tarifa social o mecanismos similares;

Que, concluye su ponencia, haciendo referencia al punto 3, que es prever la posibilidad de una mayor demanda de energía. Expresa que recién hablaban el representante de la empresa y el Presidente del Ente con respecto a potenciales problemas con el suministro de energía, relacionados con la parte económica -ni siquiera con la parte climatológica de que va a hacer más calor o menos calor- simplemente con la parte económica y es que debido a esos brotes verdes y a esa reactivación que parecería que está teniendo la economía, parecería, que todo lo que es crédito, todo lo que es demanda de electrodomésticos, todo lo que es demanda de motos, demanda de autos, se está reactivando muy fuertemente. Hay que tener en cuenta, que hay que prever la posibilidad de una mayor demanda de energía, no por el tema clima sino por una cuestión de la reactivación de la economía, que hace que haya sectores en los cuales, si pueden comprar un aire acondicionado en 18 cuotas, va a incidir en la demanda de energía, y haya otras familias que se compren dos, tres ventiladores, y así podemos hablar. Cada uno de nosotros conoce y sabe cómo trata de contrarrestar lo que es el calor en provincias como la nuestra;

Que, seguidamente, se le otorga la palabra a la Sra. **Mariela Ríos**, usuaria de Capital, quien se expresa respecto al punto 3º de los temas que están tratando en esta audiencia. Manifiesta que, es una persona muy ocupada y tiene un familiar a cargo y trabaja jornada completa. La unificación de los impuestos y de los servicios primarios le ayudaría mucho y la cotidianeidad sería más simple para ella. Agrega que no tiene tiempo de hacer múltiples trámites para el pago de los impuestos y servicios, entonces la unificación no solo le ahorra tiempo, sino también que le evita tener que olvidarse el pago de algunos conceptos. También evita que le corten la luz o de que entre en mora por no haber pagado los servicios o los impuestos. En resumen, manifiesta estar a favor de la inclusión de los impuestos y de los servicios en una sola boleta, ya sea la boleta de luz, de agua, o de otro impuesto, porque es importante para ella porque no tiene tiempo;

Que, a su turno, toma la palabra el Sr. **Claudio Bulacio** en representación de la asociación ADEERA. Comienza su ponencia manifestando que, la Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina es una organización sin fines de lucro que fue creada en el año ’92. Actualmente, está conformada por 50 distribuidores de energía eléctrica de origen público, privado y cooperativo, y las distribuidoras que componen esta asociación están presentes en las 23 provincias más la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Operan el 98% de energía que se consume en Argentina, prestan el servicio público de la electricidad a más de 15 millones de clientes en todo el país, acá hace referencia a más de 15 millones de medidores que operan y mantienen 465 mil kilómetros de redes con todas sus instalaciones en alta, media y baja tensión, distribuyen las empresas socias 132 mil gigavatios/ hora solo al año y emplean a más de 60 mil personas de manera directa y un número similar de manera indirecta. Muestra un mapa en el que se puede ver la presencia de las distribuidoras de todo el país socias de ADEERA, desde Jujuy hasta Tierra del Fuego;

Que, continua formulando, que dentro de los principales objetivos que tiene la Cámara Empresarial, está la de promover el desarrollo, el mejoramiento de la distribución de la energía eléctrica, incentivar la capacitación y la información del público en general mediante la organización de cursos y conferencias, y también prestar asesoramiento e información a los asociados mediante la representación ante organismos oficiales públicos o privados relacionados con las actividades específicas de la distribuidoras. Por ese motivo, están presentes aquí en esta audiencia y pretenden

colaborar con la sustentabilidad de un servicio que resulta esencial para la vida y para el desarrollo del país;

Que, entrando en los temas propios de la audiencia, pronuncia el dicente que podemos hablar de los principios básicos del funcionamiento sustentable del sector de la distribución. Las principales obligaciones que tienen las distribuidoras son atender todo el incremento de demanda de energía, transportándola a través de las redes y las ampliaciones que lo posibiliten y además abastecer esa demanda con una calidad de servicio preestablecida que se define en cada jurisdicción. Para cumplir con estas obligaciones resulta necesario que el distribuidor cuente con los recursos adecuados, oportunos en el tiempo y suficientes, por ello expresa que las tarifas deben ser calculadas teniendo en cuenta los principios establecidos en la ley del marco regulatorio eléctrico, la Ley N°24065, los contratos de concesión, los reglamentos de suministro y también las leyes provinciales de cada jurisdicción. Las distribuidoras -así lo dice la ley- deben tener la oportunidad de contar con tarifas justas y razonables que le permitan ingresos suficientes para cubrir costos operativos, impuestos y costos de capital para aquellas empresas que operan de forma prudente y económica. Además, todas las variaciones de costos no controlables por las distribuidoras deberán trasladarse a tarifas y uno de los principales costos que no controlan las distribuidoras es el precio mayorista de energía, el precio nacional. Estos en principios, deben ser aplicables al recalculo de los cuadros tarifarios reconociéndose los verdaderos costos del servicio. Cabe mencionar que no hay ninguna actividad que sea sustentable, si no se reconocen sus verdaderos costos;

Que, agrega, que respecto de la composición de la factura, de la boleta que el usuario recibe todos los meses, ya sea de medio digital o en algunos casos en papel, la composición de la misma es la siguiente: allí en celeste se ve el precio mayorista de energía, el que acaba de mencionar, que es el precio de la generación y el transporte que es sancionado por la Secretaria de Energía de la Nación y que se traslada, sin ningún beneficio ni pérdida al distribuidor. Se traslada al usuario final y en el caso de Salta, la incidencia en la boleta en la factura es de un 39%. Después, otro componente de la factura, es el valor agregado de distribución, es el único ingreso que percibe la distribuidora para hacer la gestión de la distribución: operar, mantener, invertir, pagar los sueldos, pagar los impuestos, en fin, todo lo que tienen vinculado con la gestión de la distribución. Es un valor que está regulado por el Estado y como menciono es la única retribución que reciben los

distribuidores de la boleta de la factura del usuario. Por último, los impuestos: impuestos nacionales, provinciales y municipales que se aplican sobre los dos ítems anteriores y que son de distintos orígenes, ya sean nacionales, provinciales o fondos de la provincia.

Que, realiza el exponente, algunas consideraciones adicionales a lo mencionado, destacando que el VAD se encuentra desactualizado y es la única fuente de ingresos que percibe la distribuidora, que además privilegia la prestación del servicio frente a otras obligaciones. La experiencia indica, como ya fue incluso mencionado por algunos de los expositores, que congelar las tarifas impacta negativamente en la cantidad y en la duración de los costos y no tiene una incidencia determinante en el índice de inflación. Ante un escenario inflacionario, que también como fuera dicho afortunadamente parecería que está moderándose, no obstante ello, se debe establecer y respetar un mecanismo de ajuste periódico de las tarifas para hacer frente a esta situación. Y también, que es necesario brindar certidumbre y sustentabilidad al servicio para emprender el proceso de la transición energética, que es por ejemplo como fuera mencionado también, la instalación de medición inteligente, la posibilidad de desarrollar la movilidad eléctrica, la generación renovable distribuida;

Que, concluye su ponencia, mencionando que la inversión en redes debe ser constante en el tiempo para sostener y mejorar la calidad con lo cual se presta el servicio. En este punto, adhiere a la posición de la distribuidora respecto a los fondos de las multas y su aplicación posterior. Toda vez que, para que se puedan hacer las inversiones, los ingresos de la distribuidora se deben ajustar a la realidad de los costos, tanto en magnitud como en oportunidad. Es decir, el valor que corresponda y en el momento que corresponda. Por último, todo este proceso debe establecer un nivel de recursos que aseguren la sustentabilidad del servicio, entendiéndose como tal el servicio para los clientes actuales, pero también a los clientes futuros y además considerando los desafíos que implica la mencionada transición energética;

Que, consecutivamente, hace uso de la palabra el Sr. **José Ramón Vilte Grande,** de la Asociación Civil Unión de Usuarios y Consumidores (UUC). Comienza su ponencia realizando una observación del artículo 1º de la Ley N°8457. Expresa que, la primera impresión que emana el artículo nombrado es una sensación de incertidumbre. Exterioriza, qué pasa, cómo lo ve el usuario, qué le pasara al usuario con esto, en cuanto

se presiente que la actuación en cuestión no se ha valido previamente de todos los antecedentes existentes a nivel del poder ejecutivo y del ENRESP, dado que este tema, salvo algunas observaciones, ya estaría resuelto a su entender;

Que, la segunda opinión que cabe es que, si se toma literalmente el contenido de ese artículo 1º de la Ley N° 8457, los resultados serían violatorios del primer principio tarifario que dice que las tarifas deben ser justas y razonables, tanto para la distribuidora como para los usuarios. En lo siguiente, si se observa el VAD, o sea el valor agregado de distribución eléctrico, nada más. Los antecedentes están acá escritos. La ley 6819 del marco regulatorio del sector eléctrico de Salta, la Ley N°6835 de creación del Ente Regulador, otro antecedente es el contrato de concesión de EDESA, principalmente la parte original en la cuestión del capítulo de tarifa, otro antecedente la resolución reciente de la revisión tarifaria integral, quinquenal, del servicio prestado por EDESA con respecto a los factores de actualización;

Que, expresa el dicente, que va a realizar 5 observaciones. Comienza con el índice del precio interno al por mayor, nivel general, publicado por el INDEC, que es ED Pymes es el que mejor refleja los gastos incurridos por la distribuidora en la mayor parte y en menor parte es el índice de precio al consumidor IPC al nivel general. La actualización del VAD se hacía al inicio de la concesión con la variación compuesta del 67% para la variación del índice mayorista, más el 33% de la variación de índice de consumidor nivel general. Esta variación, cubre acertadamente las variaciones inflacionarias, además todas las distribuidoras del país nacieron con esta proporción, con esta fórmula y se llevaron a cabo 10, 20 años en algunas, y hoy por eso las observaciones al artículo 1°, hoy hay tremendas cuestiones que las hago seguidamente. Es histórico que las variaciones del IPC son mayores que las variaciones del índice mayorista por lo que la proporción tomada por alguna distribuidora fue 80%, 20% en vez de 67%, 33%;

Que, respecto a la tercera observación, una de las más importantes diferencias entre los regímenes de regulación tarifaria por tasa de retorno que es rate of return, o por precio máximo o por precio tope, price cup, que es lo que se usa en la Argentina, es la periodicidad de la actualización de la tarifa por precio. Por otra parte, se sabe que mientras las actualizaciones por tasa de retorno en las empresas de Estados Unidos se hacen anualmente, las actualizaciones por precio máximo aquí se están llevando

a cabo en base a una cláusula gatillo que sobrepasa el 10% de la variación del precio mayorista que está arriba en los antecedentes, y cada 6 meses como lo dice el contrato de concesión. Entonces, tenemos a cada rato actualización y ahí estamos violando esa periódica actualización que va en contra del sistema price cup, o sea de tarifa máxima que es el que tiene Salta en este caso y todas las distribuidoras del país. Por lo tanto, si se recuerda que la determinación de la tarifa por precio máximo se realiza cada 5 años a los fines que la distribuidora restablezca el equilibrio económico de la concesión y se les permite las actualizaciones de VAD por estos dos índices, por estos dos puntos, la cláusula gatillo más cada 6 meses, se corre el riesgo de que desaparezcan las ganancias de eficiencia que debe procurar la distribuidora, así como los desincentivos de reducción de los costos relativos de la prestación, resultando todo esta dádiva de acortar la periodicidad de las actualizaciones del VAD, tremendo daño para los usuarios en cuanto no podrán compartir las ganancias eficientes con la distribuidora, fin primordial de la regulación por precio máximo price cup. En un contexto de inflación nula, como cada 5 años se determinan las tarifas y se la actualizan en tiempo intermedio, cada 5 años tendremos un nuevo cuadro tarifario, pero debido a que no hay, suponiendo que no hay inflación, tendrían que rebajar las tarifas en los próximos siguientes 5 años y eso no sucede aquí;

Que, en relación a la cuarta observación, caben las siguientes preguntas: ¿de qué ganancias de eficiencias estoy hablando?, ¿tales ganancias de eficiencias se comparten con los usuarios? Pues, las ganancias de eficiencia, entre otros, son los principios primordiales de los principios regulatorios de la tarifa por precio máximo (price cup). Justamente las ganancias de eficiencia son uno de los incentivos más fuertes y preferidos por la distribuidora ya que el conjunto de ganancia de eficiencia que ya implica reducción de costos respecto por la calidad contractual y periodicidad adecuada, desemboca en una mayor rentabilidad para la distribuidora apropiándose de la misma sin escollo alguno, eso está permitido. En síntesis, la regulación por precio máximo fija una tasa en la cual los precios después de la corrección por inflación deben disminuir. La tasa a la cual los precios ajustados por inflación deben bajar es denominada factor de productividad, y en este contrato de concesión desapareció. Entonces el principal incentivo de la empresa para reducir sus costos es que en este régimen le es permitido retener toda la diferencia entre los costos y el precio tope, eso se expresa por una expresión ahí que inflación menos X o sea inflación menos X, el X es el factor de productividad que comparte

con los usuarios que menos X reduce la tarifa, multiplica el valor agregado de la distribución y tiene su repercusión en el cuadro tarifario. Entonces, lo que se observa de la metodología de actualización del valor agregado de distribución ahí en la resolución 1.219 del 2024 de revisión tarifaria integral quinquenal del servicio prestado por EDESA, es que se ha omitido todo lo relacionado con el beneficio para los usuarios por ganancia de eficiencia. Sorprende este punto en cuanto, la UNIREN, unidad de renegociación de los contratos de concesión a nivel nacional, trabajó con EDENOR, EDESUR y con Salta en la renegociación, y siempre incluyo el factor X como incentivo de las ganancias de eficiencia, que hoy aquí no está;

Que, respecto a la última observación, expresa el exponente que es incoherente también un párrafo que exterioriza la justificación dada antes de la fórmula de actualizaciones de la resolución 1219. Agrega que, la revisión tarifaria que dice "en cuanto a la agilidad del proceso", no entiende agilidad del proceso, eso no existe. En la jerga de escritorio, hay tiempo para todo. Dice “con el fin de hacer más ágil el proceso de actualización del valor agregado de distribución se utilizarán los siguientes factores de actualización para los distintos componentes del valor agregado de distribución” y ahí introducen índice de salarios del sector privado registrado donde están los salarios de los bancos, los salarios de EDESA, de EDET, del salario de Edenor, introducidos como consumidor nivel general, son mucho mayores siempre que el IPC, ese que compone la Ley. Entonces desubica la propuesta del artículo 1 de la ley porque las variaciones de los índices salariales mensuales del salario del sector privado están muy por arriba del IPC, lo que respecta la forma original de actualización definida al inicio de la concesión en todas las distribuidoras privatizadas, perjudique económicamente a los usuarios. La actualización está compuesta de los índices como se hacía, 67% variación de precio mayorista y 33% de variación de índice minorista;

Que, concluye su ponencia expresando que, todo lo expuesto en el presente trabajo indica que se viola cabalmente el primer principio de la tarifa eléctrica, como es el principio de tarifa justa y razonable, lo que daña fuerte y económicamente a todos los usuarios del servicio de distribución de energía eléctrica de la Provincia de Salta y haciendo uso de la facultad de una asociación de usuarios y consumidores dada en la Ley N°6835, que dice en su artículo 45 las asociaciones de usuario están plenamente legitimadas y el artículo 46 enuncia los usuarios tienen derecho a tarifas justas y razonables determinadas de acuerdo a las disposiciones de esta ley y su reglamentación, está

protegido el usuario, entonces exhorta al ENRESP, que es el Ente Regulador, para que haga uso de sus facultades dadas por el artículo 3° de la Ley N° 6835, a los fines de la consecución de su competencia, el Ente queda investido de las siguientes potestades, reglamentarias, tarifarias, jurisdiccionales, en primer lugar para eliminar la cláusula gatillo, porque se corre el riesgo de cambiar el sistema regulatorio de la tarifa de precios, en segundo lugar restituir la fórmula originaria de actualización del VAD en cuanto a los índices necesarios y suficientes. Restituir significa ver el contrato de concesión inicial de EDESA que hizo el concedente del gobierno con EDESA en el '96 y restituir las fórmulas con el índice mayorista del 67% y un índice minorista del 33%. No hacen falta más índices porque si no es incursionar en todos los costos de la empresa con las proporciones que la empresa demanda al Ente Regulador y no por una auditoria, esto es ya conocido el tema;

Que, seguidamente, hace alusión al tercer y último punto, el de devolver a los usuarios, el mecanismo que se ha omitido y que revela según la Ley N°6819 del marco regulatorio que los indicadores o índice de actualización del valor agregado de distribución serán a su vez ajustados, en más o en menos por un factor destinado a estimular la eficiencia y al mismo tiempo las inversiones de construcción, operaciones y mantenimiento de instalación;

Que, concluye su alocución, expresando que según la Ley N°6861, teníamos el texto copiado de la ley llamado factor de productividad X, o sea devolver ese índice, no solo el factor de productividad sino incentivar a la empresa también con un índice positivo sumándole cuando haga inversiones adecuadas y la calidad de servicio esté, digamos, no haya multas y esté dentro de los indicadores contractuales de la calidad del servicio. Finalmente, formula que esta todo en manos del Ente Regulador, quien tiene todas las facultades para hacer lo que deba hacer;

Que, posteriormente, se le otorga la palabra a la Dra. **Rita Solange Cañizares**, representante de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, quien expresa que se va a expedir sobre los tres primeros postulados. Comienza su ponencia manifestando que la Secretaría de Defensa del Consumidor toma intervención en virtud del carácter que reviste como autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 conforme lo previsto en sus artículos 41 y 45, artículos 47 de la ley 7.402 y artículo 2 del decreto 414/2007, a fines de garantizar y tutelar el respeto a los

derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. La opinión y posición de la Secretaría tiene como principal fundamento normativo el artículo 42 de la Constitución Nacional, artículo 31 de la Constitución Provincial, como así también el Código Civil Comercial de la Nación, los cuales refieren que los derechos de los consumidores y usuarios son derechos plenos y operativos, comprenden tanto la protección de sus intereses personales como económicos y es deber del Estado asegurarlos;

Que, entrando al análisis de los puntos de la audiencia, la dicente hace referencia al primer postulado referido a los límites de actualización de servicio de energía eléctrica. Expresa que la Ley N°8457 en su artículo primero establece que la actualización tarifaria por mayores costos de cada periodo anual correspondiente al VAD no podrá superar el acumulado al coeficiente de variación de IPC. Al respecto, considera que el mismo involucra aspectos técnicos y regulatorios que buscan ajustar las tarifas por cambios en los costos de distribución, operación y comercialización en la prestación del servicio de energía eléctrica. Agrega que los límites resultan necesarios para proteger tanto los usuarios como garantizar la viabilidad del servicio, si bien el límite de actualización tarifaria por mayores costos ya está determinado por la Ley N°8457, debe considerarse que entre los límites al régimen de actualización se destacan el equilibrio entre costos y accesibilidad, protección a los sectores vulnerables, control gubernamental y regulador;

Que, continúa su ponencia, expresando que en cuanto a la actualización de los períodos pendientes, el artículo 2 establece que se regirá conforme a procesos de revisión previstos en la normativa. En principio, este organismo considera que, si la misma no se realizó en su momento debido a ciertos factores externos o regulatorios y para corregir algún desfase, debe ser informada de manera transparente para evitar sobrecarga a los usuarios y para ello deben establecerse métodos específicos y concretos para calcular las diferencias en las tarifas de periodos anteriores, toda vez que no son situaciones imputables al usuario;

Que, a más de lo expuesto, en relación a la participación ciudadana que también hace referencia el postulado, pronuncia la dicente que resulta relevante a la hora de tomar decisiones transcendentales que impactan directamente sobre la economía familiar. Este organismo, reitera, como en presentaciones anteriores, que en estos casos las peticiones realizadas o relacionadas a la revisión tarifaria deben bastarse a sí mismas,

es decir, la solicitud efectuada por la empresa requirente debe ser respaldada por parámetros objetivos claros y detallados que la justifiquen, proyectando un plan de acción acorde a sus recursos y capacidad financiera con el objetivo de brindar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios. En consecuencia, se debe brindar un marco de transparencia y publicidad que permita un adecuado control, mayor eficacia en la toma de decisiones y mantener informada a la ciudadanía de conformidad al artículo 4 de la Ley N° 24240;

Que, previo a abordar al segundo postulado, destaca la Dra. Cañizares que la competencia en materia de Consumeril de la Secretaria de Defensa del Consumidor tiene su respaldo en los artículos 41 y 45 de la Ley 24.240, que prevén que las provincias actúan como autoridad local de aplicación, ejerciendo control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de la Ley y sus normas complementarias, estableciéndose en la Ley N°7.402 la implementación de un procedimiento para la efectiva tutela de los derechos de los consumidores de la provincia, y por decreto 414 se designa a esa Secretaría como autoridad de aplicación. En consecuencia, la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia, como los órganos de defensas de otras provincias, actúan con fondos de facultades delegadas de la nación porque surge del artículo 64 de la 24.240 cuyo último párrafo establece que los gobiernos provinciales pueden delegar sus atribuciones excepto de juzgamiento, de lo que se desprende que la potestad sancionatoria no podía delegarse. Asimismo, cabe destacar que la Ley N°24.240 es de orden público, con todo lo que eso implica, ya que su artículo 65 dispone que la presente ley es de orden público y rige en todo el territorio nacional. En consecuencia, este principio limita la autonomía de la voluntad y a él deben acomodarse las leyes y las conductas de los particulares. Con lo dicho, tenemos que, por su carácter de orden público, con naturaleza protectoria de la parte más débil, no solamente está delimitado el ámbito de una relación contractual. El sistema normativo de protección del consumidor se extiende como una coraza que recubre a todas las relaciones y vinculaciones jurídicas surgidas en el mercado de consumo.

Que, expresa, que por lo expuesto, todas las infracciones que surjan de esta Ley son de carácter formal. Como corolario de esto, al establecer el artículo 6 de la ley 8457 que será el Ente Regulador de Servicios Públicos la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240, resulta necesario que se garantice la esencia de la normativa consumeril citada. Entre otros, cita el derecho de los usuarios a recibir una información adecuada y veraz, el derecho a la libertad de elección y condición de trato

equitativo y digno; es decir fomentar las decisiones libres e informadas a los usuarios, derecho a la protección respecto a prácticas o cláusulas abusivas, establecer que los servicios deben cumplir con normas de seguridad y calidad, proteger los intereses económicos de los usuarios; garantizar y aplicar un procedimiento administrativo gratuito, todo ello en concordancia con lo normado por el artículo 42 de la Constitución Nacional, actuar como defensor de los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para facilitar una resolución rápida y eficiente a los reclamos en las audiencias de conciliación, ante una instancia administrativa fracasada si surgiere de los hechos denunciados y documentación adjuntada prima facie una infracción a la normativa, instruir un procesos sumarial a fin de garantizar el rol disuasivo que tiene la sanción y desalentar las conductas infractoras de las empresas. En su caso, ejercer la potestad sancionatoria en cuanto a las empresas, siendo las resoluciones recurribles ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial. También, en caso de fracaso de la instancia conciliatoria, el consumidor puede optar por continuar con su reclamo por vía judicial cuando sus intereses resulten afectados o amenazados, a través de un procedimiento sumarísimo, manteniendo el beneficio de la gratuidad. Ello se destaca, toda vez de que esta Secretaría de Defensa del Consumidor tiene el deber de asegurar que los derechos del usuario de los servicios públicos domiciliarios estén debidamente protegidos asegurando que las empresas prestadoras de los servicios actúan conforme a la normativa consumeril;

Que, seguidamente, la disertante se refiere al tercer postulado. Expresa que, la Ley N° 8457 regula aspectos relacionados con la posibilidad de que las empresas de servicios públicos puedan anexar en las facturas conceptos por cuenta de terceros, por ejemplo, tributos municipales, es decir, cobros adicionales vinculados a rubros ajenos que no son directamente parte del servicio principal, como electricidad o el servicio del agua. A criterio de ese organismo, esta alternativa que contempla la Ley N°8457 resultaría viable siempre que se respete el derecho del usuario a elegir libremente en orden a la decisión de pagos, si acepta abonar la totalidad de los conceptos que se encuentran incorporados en la factura, o bien, si no acepta abonar esos cargos adicionales, requiriendo el desglose de los mismos, en razón de que tales conceptos encarecerían las facturas, toda vez que en algunos casos el usuario se encontraría con el riesgo de no poder afrontar el pago teniendo que soportar las consecuencias negativas que deriven de ello. Al respecto, destaca que, el Ente Regulador de Servicios Públicos ya emitió una resolución, la 933/22 previendo esta

situación. No obstante, ello resulta fundamental tutelar que la factura de servicio público de distribución de energía eléctrica detalle claramente los conceptos cobrados en nombre de tercero, de manera que el usuario pueda identificar y diferenciar estos cargos de los correspondientes al servicio principal, ello para evitar situaciones que generen confusión sobre cuánto y que es lo que abona;

Que, concluye su ponencia, manifestando que la libertad de elección del usuario es un principio clave que debe respetarse en la aplicación de la Ley N°8457, la ley garantiza que en estos rubros adicionales no sean una condición obligatoria para acceder al servicio público domiciliario. Es importante remarcar en este sentido que, las empresas prestadoras de servicios públicos no podrían condicionar la prestación del servicio principal como electricidad o agua al pago de conceptos adicionales facturados por terceros. Cualquier intento de vincular las prestaciones del servicio básico con la contratación y otros productos podría considerarse como una práctica abusiva y contraria a lo que es el derecho del consumidor. Lo que se busca proteger, en estos casos, son los derechos económicos de los consumidores y usuarios y su libertad de elección en relación con el consumo. En estos casos las empresas prestadoras de servicios públicos no podrían imponer trabas o condiciones restrictivas al derecho de elección del usuario, por lo que resulta necesario ofrecer canales de atención a los clientes tanto presenciales como remotos. Sugiere implementar un botón similar al arrepentimiento en página web de cada empresa o un sistema de troquelado o código de barras que permitan gestionar estos conceptos de manera accesible, ágil y no burocrática;

Que, seguidamente, se le otorga la palabra al Dr. **Juan José Raffaghello** también representante de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, quien comienza su ponencia expresándose respecto al cuarto postulado. El mismo refiere a la devolución a los usuarios del producto de las multas aplicadas a la firma prestataria de servicio, en este caso EDESA, por deficiencia en la calidad del servicio y penalizaciones adicionales. El Ente Regulador del Servicios lo prevé ya que está en la normativa regulatoria. Esto siempre ante acontecimientos o antes los casos en que no se cumplan con los estándares de la calidad del servicio establecida en la normativa vigente se puede aplicar sanciones económicas o multas, estas multas pueden ser impuestas por diferentes motivos: interrupciones no justificadas, corte de energía eléctrica sin previo aviso o sin causas razonables, deficiencias en el servicio técnico, problemas técnicos como baja

tensión, problemas de mantenimiento o retrasos en la reparación de averías, incumplimientos en los compromisos de inversión, si la empresa no realiza las mejoras necesarias en infraestructura eléctrica para garantizar un servicio adecuado, eso es algo muy importante, clave. Agrega que, es necesario que sucedan y que se eviten mayores prejuicios e inconvenientes para los usuarios del servicio. La multa siempre tiene como objetivo castigar el incumplimiento de la empresa y compensar de alguna manera a los usuarios que son perjudicados. También hace referencia al principio de reciprocidad establecido en el artículo 26 la Ley N°24.240 en cuanto a los servicios públicos domiciliarios que también tienen que tenerse en cuenta con los inconvenientes que suscitan. En estos temas y que son tramites de la Secretaría de Defensa del Consumidor en cuanto a los reclamos que ingresan, el Ente Regulador debe asegurar que el proceso de devolución sea transparente, accesible para los usuarios, quienes deben poder consultar cómo se compensa por la deficiencia en el servicio. Asimismo, EDESA debe informar a los usuarios a través de las facturas o medio adicionales sobre la existencia de las devoluciones y cómo se aplicarán las mismas. Además, los usuarios deben tener la posibilidad de presentar reclamos si consideran que la devolución no fue efectuada o no recibió la compensación correspondiente. Destaca que, la Ley 24.240 prevé en sus artículos 47 y 49 la potestad sancionatoria a los proveedores y que también se establece el proceso que establece la Ley N°7402. Esta potestad se ejerce contra la empresa o proveedores ante las presuntas infracciones a la normativa consumeril, luego de la instrucción de un sumario administrativo y el monto de las multas aplicables están destinadas a solventar gastos que demandan el cumplimiento del objetivo previsto por la normativa misma por el organismo y la aplicación. El procedimiento sumarial se instruye a las empresas proveedoras, no siendo parte del mismo el consumidor. Además, la resolución condenatoria dictada por el organismo se considera definitiva y puede ser recurrida, como se dijo con antelación ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial. Lo expuesto conlleva la necesidad de armonizar ambos procedimientos sancionatorios;

Que, en referencia al último postulado de la convocatoria, expresa el dicente que cabe traer a colación lo referido a la Resolución 294 del año 2024 que refiere a las medidas preventivas de contingencia que EDESA debe implementar. Las mismas están diseñadas para mejorar la resiliencia del sistema eléctrico frente a emergencias y garantizar un suministro de energía continuo y de calidad, estas medidas incluyen el

mantenimiento adecuado de la infraestructura, la gestión eficiente de la demanda, la preparación para la contingencia mediante planes de respuesta rápidas y agiles y la mejora en la comunicación y atención a los usuarios que es lo más importante, no solamente el tratamiento de los reclamos sino también la operatividad que se le da a los mismos por parte de las prestatarias. Agrega que, la correcta implementación de estas acciones es clave para evitar cortes prolongados y minimizar el impacto en las posibles tallas en la red eléctrica en cuanto a lo que se invierte en infraestructura;

Que, por último, cabe decir como conclusión, si se quiere como corolario un poco de lo expuesto, que resulta imperioso y necesario compatibilizar y armonizar una posterior reglamentación por parte del Ente con las atribuciones que ostenta por la Ley N°6.835, las resoluciones concordantes y atribuciones conferidas también hoy por la Ley N°8.457, siendo el Ente autoridad aplicación de la Ley N°24.240. En cuanto a la tarifa y los procedimientos de actualización es necesario también y pertinente la consideración a los limites determinados por el equilibrio entre costo y la accesibilidad, control y supervisión del servicio, incentivando siempre que sigan los procedimientos trasparentes y equitativos, respaldado siempre por procedimientos claros, objetivos, detallados, que tiendan a proteger los intereses económicos de los usuarios y así mismo, que se abone la tarifa de conformidad al real servicio prestado y utilizado por el usuario, eliminando todo cálculo por periodo no facturado en tiempo y forma por causas no imputables al usuario;

Que, destaca el dicente, que en la anexión de otro servicio en las facturas siempre es necesario que se preserve y garantice la información adecuada y veraz, la libertad de elección y la condiciones de trato equitativo y digno, eso con implementación como también bien se dijo y lo sostuvo en el apartado tercero mi compañera, de mecanismo rápido, simple, accesible y no burocrático, que se evite un trámite engorroso y restrictivo para el consumidor y que no permita en algún punto o que no condicione su voluntad de decidir. Es importante también velar porque las empresas prestadoras de servicios de energía eléctrica proyecten y concreten obras a plazos ciertos y determinados, esto en razón de asegurar la distribución óptima regular y continúa de la prestación de servicio, otorgando prioridad, como también se dijo, a los habitantes de zonas inhóspitas o desfavorables, en virtud del principio de igualdad y en aras de garantizar una vida digna a la población más vulnerable. A través de la supervisión, conciliación y sanción que asegure que los servicios públicos se presten de manera justa, transparente y accesible,

garantizando que los derechos de los ciudadanos estén debidamente protegidos frente a posibles abusos o deficiencia en la prestación de este servicio importante;

Que, finaliza su ponencia, manifestando que en la futura reglamentación, deben ser respetados y tutelados los postulados regidos por la Ley N° 24.240 por ser una norma de orden público y porque el derecho de consumo está presidido por el paradigma de la protección del débil en el negocio jurídico, en definitiva, en este caso el consumidor o el usuario. En cuanto a las multas aplicables a la empresa proveedora del servicio eléctrico es necesario e importante que se compatibilice con el sistema sancionatorio que prevé la Ley N°24.240;

Que, seguidamente, se le otorga la palabra al Sr. **Cesar Adrián Gerónimo**, Director General de Defensa del Consumidor y Atención al Inquilino, quien hace referencia al temario que le interesa y a lo que es la Dirección en relación al punto tres, al que se va a hacer hincapié. Expresa que, al inicio de la gestión, la municipalidad de Salta tuvo la oportunidad de trabajar en las distintas áreas para mejorar las vidas de cada uno de los vecinos, agrega que todos somos consumidores, cada vecino es un usuario de múltiples servicios y de bienes, y para esta gestión el respeto irrestricto al derecho de los consumidores y el usuario es una bandera cotidianamente llena de contenido. Tal es así que, a pesar de las limitadas competencias que el municipio tiene en esta materia, se recibe el reclamo de manera virtual, de manera telefónica, se lo asesora, inclusive mediamos la búsqueda de una respuesta práctica y eficiente. La temática del municipio garantiza y viene garantizando la libertad de elección del contribuyente. Añade que, también es usuario, y al momento de efectuar el pago de servicios y que viene en la respectiva factura, el agua, los impuestos, la cuota del IPV, en la factura de la luz no restringe los derechos de los usuarios, por el contrario, tiene como beneficio que en un solo trámite este pague todo junto. Tanto es así que, tiene diversas boletas de pago, distintas fechas de vencimiento y las chances de incidencias que ello puede traer aparejado, por ejemplo, si tuviéramos boletas individuales de cada servicio, impuesto, el vecino debería estar pendiente de que le llegue todas las boletas y si alguna faltara tendría que gestionar la emisión de cada una de ellas, entonces para nosotros el tiempo de los consumidores es un bien preciado , son quienes van a decir cómo disponer y distribuirlo y es parte digamos del trato adecuado y digno que también lo prevé la Ley de Defensa del Consumidores de N°24.240, valorar su tiempo y brindarle herramientas para su optimización. La recodificación de la Ley N° 8457 a los

tributos en la boleta también está la posibilidad de desagregarlos o separarlos, obviamente no afecta a los derechos de la información. Las boletas que se vienen confeccionando son claras, comprensibles y contienen datos necesarios para el vecino que comprende que tributo está pagando, que rubro se está pagando en la boleta, como se estructura y como se compone la obligación en sí. También hay que decir que, la libertad del contribuyente está intacta, o sea que puede en cualquier momento desglosar los tributos municipales de la factura, esto como un complemento a las prestadoras de servicios que tienen que informar de manera clara y detallada conforme con el artículo 4 la Ley de Defensa del Consumidor el deber de información. Respecto a ello, cabe hacer mención que, la municipalidad ha sido también un organismo que contribuye a ese deber que se cumple y que se dé en pleno ejercicio y es por eso que los contribuyentes también pueden desglosar o separar los tributos municipales ingresando a la página web o bien acá en la Municipalidad o en los dispositivos municipales, como también lo dijo el gerente de EDESA, de poder acudir a sus oficinas comerciales;

Que, respecto a la información de acceder por parte del usuario y también la libertad de elección, expresa el dicente que, se encuentra garantizado y es muy importante, que esto se refleje en esta Ley que se ha sancionado. También hay que decir que, hay muchos contribuyentes que realizan el pago anual de tributos municipales, que esto también hay que destacar, el cual comprende un desglose, un desglose en sí mismo otorgando en sí, este con lo que ya he dicho, digamos de poder desglosar en la página web de la Municipalidad otra modalidad diferente para poder garantizar ese derecho de elección. Entiende que, el municipio complementa y brinda las garantías para el cumplimiento de estos preceptos normativos en materia consumeril, que, no obstante, de ser las empresas prestatarias las que deben cumplir con el deber información al usuario, también el municipio acompaña en este sentido para que sea plena en su ejercicio, garantizando la libertad sin afectar a cada usuario por meterse en su libertad de elección;

Que, por último, destaca en su exposición que, todo lo antes mencionado se encuentra reforzado en el artículo 42 de la Constitución Nacional cuando habla que se deben proveer por parte de las autoridades las protecciones de estos derechos, y es exactamente lo que hace el municipio al poder implementar estos mecanismos de abordar un desglose o separación de los tributos a la hora de poder pagar con las facturas. En definitiva, desde esa Dirección que representa acá a la municipalidad en el área consumeril

lo que se busca es garantizar y se va a continuar garantizando el ejercicio pleno de los derechos de los usuarios, de manera tal de poder lograr que este derecho a la información, al acceso a la libertad de elección, sea lo primordial a la hora de poder el usuario hacer uso de este ejercicio; eso no sin perjuicio de lo que también para el tratamiento de las facultades que va a tener el Ente Regulador como autoridad de aplicación en lo que respecta a los servicios públicos conforme el artículo sexto la Ley N°8457, lo cual deja reflejado, el trabajo y lo que es el complemento de lo que va a ser todo lo que es el servicio, tanto al contribuyente que también es usuario de las boletas de luz, de agua y de los servicios que se facturan dentro de esos servicios;

Que, a su turno, se le otorga la palabra al Sr. **Marcos Benjamín Álvarez**, representante de la Defensoría del Pueblos de San José de los Cerrillos y miembro del Consejo de Usuarios del Ente Regulador, quien agradece la buena predisposición del Consejo de Usuarios como así también al Ente Regulador por toda la información brindada a la institución. Expresa en primer lugar que, si bien ya se habló mucho sobre la ley de defensa del consumidor, hará hincapié en que existe un incumplimiento en el artículo 26 por parte de la empresa, el cual taxativamente dice, la empresa prestataria de servicio público domiciliario, debe otorgar al usuario reciprocidad de trato aplicando para los reintegros o devoluciones de los mismos, iguales criterios que establezcan para los cargos por mora. Es decir, en realidad demuestra que cuando un usuario se demora en el pago de la boleta, sí se le cobran los intereses moratorios como corresponde. No sucede así cunado la empresa es quien factura de más por el servicio. Para empezar no se devuelve de forma monetaria, se genera una nota de crédito, y la mayoría de las veces esa nota de crédito no contempla los intereses que corresponderían contemplarse y deberían estar presentes a favor del usuario. Por otro lado, destaca y pone en evidencia la deficiencia del servicio que presta esta empresa, la cual basta ver la cantidad de multas que el Ente Regulador de los Servicios Públicos le impone a la empresa. Sin embargo, considera que los montos originados a partir de estas eventuales nuevas multas no deben volver a la empresa para realizar mantenimiento o inversiones que debían organizar en tiempo y forma, sino que deben volver a usuarios. Y en cuanto al otorgamiento para nuevas obras, considera que estas nuevas inversiones deben ser sostenidas por la empresa ya que van a ser a favor de la empresa por una apertura hacia nuevos clientes, es decir, que si vuelven a la empresa

no tendría mucho sentido las multas que tienen una sanción, una sanción hacia la misma por incumplimiento;

Que, por otro lado, enuncia que respecto al incremento de la tarifa que pretende la empresa, si bien tiene en claro que el límite es el IPC, es decir el índice de precios al consumidor, considera que no debe ser exclusivamente soportado por el usuario quien en definitiva es el más perjudicado. Esto sí podría suceder en un contexto económico normal, algo que no ocurre en nuestro país que atraviesa una crisis y una gran incertidumbre, a pesar de que últimamente, en los últimos meses, se generó una suerte de estabilidad, no deja de generar gran incertidumbre a lo que va a suceder en los próximos años. Añade que, desde la Defensoría se realizó una investigación sobre los montos más bajos que se facturan por parte de la empresa, como resultado se vio que, en hogares y usuarios más austeros, lo que más se cuidan sobre la boleta de servicio, este tiene un monto de $25.000, es decir, si se toma en cuenta el salario mínimo vital y móvil que hoy en día está en $261.571, esto representa un 9,2% del mismo. Algo que considera que no debe ser así, ya que quizás muchas personas lo pueden afrontar, pero esto puede generar una gran inecuación para los hogares y las familias que viven en el día al día. Agrega que, no está ajeno a la realidad del país y sabe que el incremento de costos que debe afrontar la empresa, sin embargo, entiende que los mismos no deben ser volcados exclusivamente sobre el usuario, ya que no es el único rubro que aumenta;

Que, continúa su ponencia, enumerando los distintos aumentos que fueron surgiendo, como ser el servicio de transporte, la comida, alquileres y demás, algo que no llega de igual manera a los salarios, no se ve reflejado de igual manera en los salarios. Es por eso que, si bien desconoce los porcentajes de morosidad de usuarios, considera que el Ente Regulador debe tomar las medidas suficientes para que este porcentaje de morosidad no se incremente, que tampoco este servicio que es básico, se convierta en un lujo para para el usuario;

Que, asimismo, añade que escuchó muy atentamente la palabra del ingeniero Salvano y celebra la tendencia hacia la virtualidad, sin embargo, considera que es necesario que siga la atención al público de manera presencial, pero la virtualidad también nos lleva a una reducción de costos por la cual ellos deben ser favorecidos. También solicita a la empresa que, en la medida de lo posible, se genere una campaña de

información sobre el derecho que tienen los usuarios del desglose de la boleta tanto en impuestos municipales como cualquier otro tipo de anexo en la factura de la luz;

Que, concluye el disertante, manifestando que cree que no debe aumentarse el 100% del IPC al usuario y que este aumento debe hacerse cada tres meses y de esta forma generaría una suerte de ahorro en ese tiempo para las personas y no impactaría tanto; tampoco extenderse tanto en el tiempo porque sería un gran impacto en el bolsillo de los vecinos;

Que siguiendo con el orden preestablecido, se le otorga la palabra a la Asociación Civil Unión de Usuarios y Consumidores Filial Regional Noa, en este caso representada por el señor **Miguel Francisco Paz**, quien expresa que son una filial regional de esa asociación nacional y el carácter regional que busca la participación activa en los diferentes entes reguladores. Enuncia su beneplácito por la medida que han tomado desde diputados y senadores de Poder Legislativo de la Provincia de Salta, respecto a la inclusión del Ente Regulador como autoridad de aplicación de la Ley N°24.240, ya que le parece una medida que va a traer beneficios al usuario, toda vez que, siguiendo el caso de otros, de otras autoridades de aplicación a nivel nacional, generalmente las Direcciones de Comercio Interior o las Direcciones de Defensa del Consumidor, carecen muchas veces del conocimiento técnico para llevar adelante reclamos y efectuar sanciones hacia las distribuidoras. Considera acertado por parte de la legislatura y obviamente sabiendo que se ha hecho un trabajo articulado con el Ente Regulador. Entonces, referido a esta cuestión hace mención de cuál es el beneficio concreto. Expresa que, hace dos años más o menos en la Ley de Presupuesto Nacional efectuó la modificación de los topes de multas que tenía la Ley N°24.240 -que hasta hace dos años eran de hasta cinco millones de pesos como tope- hoy en día el tope es de 2.100 canastas básicas totales, con las cuales el Ente Regulador tiene la herramienta para efectuar toda sanción o multa contra la distribuidora, siempre y cuando obviamente la distribuidora se encuentre en violación de la normativa consumeril que serían más que nada el derecho de información del artículo 4 y el trato digno del artículo 8 bis, entre otros. Entonces, teniendo en cuenta esa cifra resulta alentador para el usuario llevar adelante y continuar adelante un reclamo, porque es sabido que muchas veces el usuario tiende a desgastarse en el camino del procedimiento administrativo; muchas veces no lo lleva adelante o deja de realizar el reclamo;

Que, destaca en su ponencia, que en el mes de septiembre el INDEC fijó como monto de una canasta básica total tipo 3 el monto de $1.014.000, o sea, hoy el Ente tiene una herramienta extraordinaria en beneficio de los usuarios, ya que estas multas entendiéndose que se pueden aplicar dentro del marco del daño directo, deberían ir exclusivamente al usuario afectado damnificado. Es por ello que, aprueba esta medida, y espera que en la articulación y reglamentación de esta nueva potestad del Ente Regulador puedan también sumar un procedimiento de audiencias conciliatorias, ya que deben obviamente cumplir con el parámetro del proceso en el cual se debe garantizar también a la empresa su defensa. Espera que se pueda sumar un procedimiento exclusivo del Ente Regulador donde pueda participar tanto la distribuidora como el usuario y también las asociaciones que protegen estos derechos;

Que, a su turno, el Sr. **Luis Sosa López**, Asesor contable del Municipio de Embarcación manifiesta no estar actualmente afectado por la inclusión de tributos municipales en la factura de EDESA, pero sí enfrenta constantes reclamos por la mala calidad del servicio eléctrico y los altos costos asociados, canalizando estos problemas a través de una recientemente inaugurada Oficina de Defensa del Consumidor, la cual resulta insuficiente para atender la totalidad de las quejas de los vecinos;

Que seguidamente toma la palabra el Procurador del Municipio de Salta, **Dr. Matías René Risso**, quien comienza su ponencia destacando la necesidad de permitir la inclusión de tributos y tasas municipales en las facturas de energía eléctrica, considerando que la Ley Provincial N.º 8.457 lo faculta expresamente, conforme a los artículos 121, 123 y 175 de la Constitución Nacional y Provincial, y que dicha medida se enmarca en un ámbito de competencia privativa de las provincias, siendo jurídicamente procedente bajo el análisis de las normas de fondo y de forma;

Que, agrega, que desde un punto de vista práctico, la inclusión de tributos municipales en la factura de electricidad contribuye a simplificar trámites para los consumidores, reduciendo la burocracia y el tiempo invertido en el pago de servicios, lo cual resulta en una mejora sustancial en la calidad de vida de los ciudadanos;

Que, continúa manifestando el disertante, que en el marco de la audiencia pública convocada por el Ente Regulador de Servicios Públicos, diversos actores han expresado preocupaciones respecto a la readecuación tarifaria, la distribución de multas

impuestas a EDESA y el destino de las mismas, sugiriendo que estos fondos sean destinados a inversiones visibles y útiles para la comunidad, como la adquisición de equipamiento público y la mejora de servicios básicos;

Que, expresa el ponente, que se ha enfatizado en la necesidad de que las multas aplicadas a EDESA por incumplimientos en la prestación del servicio sean destinadas prioritariamente a mejoras tangibles en la infraestructura eléctrica, en lugar de ser reinvertidas en obras que no logran un impacto concreto y visible para los usuarios afectados;

Que, acto seguido, hace uso de la palabra la Sra. **María Gabriela Juárez**, Directora de Rentas de la Municipalidad de Cerrillos, quien expresa que el municipio ha implementado el cobro del tributo a través de la factura de EDESA, logrando una inclusión de más del 50% de los contribuyentes en el sistema de recaudación, lo que ha permitido mitigar la morosidad y facilitar el proceso de pago para los usuarios, beneficiando tanto a la administración municipal como a los contribuyentes;

Que, agrega la dicente, que la falta de anexar el tributo a la factura de EDESA podría generar un detrimento en la recaudación, lo cual afectaría la capacidad del municipio para financiar obras y servicios esenciales, especialmente durante períodos de alta demanda, como el verano o la temporada de lluvias;

Que, posteriormente, hizo uso de la palabra el Secretario de Política Energética de la Federación Argentina de Trabajadores de Luz y Fuerza, Sr. **Ricardo Pablo Palleiro**, destacando la necesidad de considerar los tres componentes principales en la tarifa eléctrica: la compra y el transporte de energía en el Mercado Eléctrico Mayorista, la carga impositiva y el valor agregado de distribución, y señalando que el aumento en los costos de compra de energía es una de las principales causas del incremento en las tarifas, a menudo malinterpretadas como responsabilidad exclusiva de las distribuidoras;

Que, entiende el dicente, que la defensa de los derechos laborales de los trabajadores del sector eléctrico es fundamental, así como la necesidad de garantizar la sustentabilidad y accesibilidad del servicio eléctrico, tanto desde un punto de vista físico (llegada de las líneas hasta el usuario) como económico (accesibilidad para los usuarios);

Que, agrega en su ponencia, que se ha puesto de manifiesto la importancia de que las empresas distribuidoras de electricidad, en este caso EDESA, continúen con el cumplimiento de su responsabilidad de garantizar un servicio eléctrico adecuado a los usuarios, incluso en zonas donde la rentabilidad no es alta, como las comunidades originarias y otros sectores vulnerables;

Que, asimismo, se ha expresado la necesidad de redirigir los fondos provenientes de las multas por incumplimientos de la empresa en lugar de destinarlos a obras no visibles o no realizadas, proponiendo que estos fondos sean utilizados en inversiones directas que beneficien a la comunidad, como la compra de ambulancias y vehículos para mejorar la seguridad, o en infraestructura energética más eficiente;

Que, seguidamente, toma la palabra la Diputada Provincial de San Ramón de la Nueva Orán **Patricia del Carmen Hucena** quien señala que los cortes de energía son una problemática recurrente, y que más del 50% de los cortes de suministro son responsabilidad de la empresa TRANSNOA. En este sentido, insta a EDESA a tomar medidas legales frente a TRANSNOA para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y asegurar un servicio continuo y de calidad;

Que, expresa la Diputada, que se ha solicitado al Ente Regulador un plan de contingencia específico para el Departamento de Orán y otras zonas afectadas, que contemple las inversiones necesarias para mejorar el servicio y reducir los cortes, y que se asegure de que los fondos y sanciones sean utilizados de manera transparente y eficaz para los usuarios;

Que, asimismo, la dicente requiere información adicional sobre el impacto del componente nacional del costo de la energía, el cargo fijo de la factura de EDESA y las políticas relacionadas con el alumbrado público, así como un mayor control y seguimiento de las inversiones y el cumplimiento de los planes de inversión de EDESA en los barrios populares;

Que, requiere la Diputada, que en virtud de la Ley Provincial 24.240 de Defensa del Consumidor, el Ente Regulador informe sobre el cumplimiento de las normativas de protección al usuario, garantizando que las tarifas sean razonables y el servicio adecuado, especialmente en los departamentos más afectados por los cortes y las deficiencias en la prestación del servicio;

Que, acto seguido, toma la palabra el Defensor del Pueblo de Orán y Miembro del Consejo de Usuarios, el Sr. **Hernán Mascietti**, quien solicita que los fondos derivados de las multas sean devueltos directamente a los usuarios como incentivo para fomentar denuncias por el mal servicio, y que se prioricen mecanismos efectivos de reparación para las comunidades rurales y sectores vulnerables;

Que, expresa el ponente, que se ha puesto de manifiesto la crítica situación de los usuarios en los departamentos del norte de la provincia, particularmente Orán y San Martín, donde los recurrentes cortes de energía eléctrica afectan de manera severa la calidad de vida, especialmente durante los meses de mayor demanda por altas temperaturas, resultando fundamental que el Ente Regulador exija a EDESA un plan de contingencia claro y efectivo para estas zonas;

Que, agrega el dicente, que se han identificado problemáticas específicas relacionadas con la distribución de energía eléctrica en zonas rurales y campestres, donde el acceso al servicio sigue siendo limitado, y donde las tarifas actuales no se corresponden con la calidad del servicio brindado;

Que, pronuncia el Sr. Mascietti, que resulta imprescindible que el Ente Regulador ejerza su potestad de control sobre los planes de inversión presentados por EDESA, asegurándose de que estos respondan adecuadamente a las necesidades de los usuarios y que sean ejecutados en tiempo y forma, priorizando aquellas zonas con mayor vulnerabilidad e incidencia de cortes eléctricos;

Que, agrega, que se reconoce la importancia de mantener y fortalecer las políticas de tarifa social para los sectores más vulnerables, garantizando su aplicación en términos que no comprometan la calidad del servicio;

Que, a más de lo expuesto, en el marco de la búsqueda de soluciones estructurales, se ha solicitado que se realicen las gestiones necesarias para garantizar la interconexión con Bolivia, como una alternativa para mejorar la provisión de energía eléctrica en los departamentos más afectados;

Que, a más de ello, considera fundamental el Defensor del Pueblo de Orán que EDESA actúe proactivamente frente a la empresa TRANSNOA para resolver los

problemas relacionados con el transporte de energía, dado que esta situación incide directamente en la calidad del servicio percibido por los usuarios finales;

Que, finaliza su ponencia, expresando que corresponde tener en cuenta estas consideraciones en la evaluación de las medidas a adoptar por parte del Ente Regulador de Servicios Públicos, priorizando el bienestar de los usuarios, el fortalecimiento de la infraestructura eléctrica y la garantía de un servicio equitativo y de calidad para toda la población;

Que, posteriormente, el Sr. **Héctor Alejandro Sánchez**, Concejal de Apolinario Saravia toma la palabra en representación de los vecinos de esa localidad. Destaca dos problemáticas principales: los elevados montos cobrados en las facturas de luz y la falta de inversiones por parte de las empresas prestadoras de electricidad, lo cual se refleja en constantes cortes de energía, tanto programados como imprevistos, afectando la calidad del servicio eléctrico en la región;

Que, a su turno, toma la palabra la Dra. **Natalia Sánchez**, quien fuere designada mediante Resolución ENRESP N°1476/2024 como Defensora de los Usuarios. En ese carácter expresa que la participación ciudadana y el acceso a la información son fundamentales en la Constitución Nacional Argentina, manifiesta que el artículo 42 asegura que los consumidores y usuarios de servicios públicos tienen el derecho a una información adecuada, veraz y completa, así como intervenir en los procesos decisorios que afectan los servicios públicos. Este derecho, se complementa con el artículo primero de la Constitución Nacional que exige la publicidad de los actos de Gobierno en observancia con los principios democráticos y de transparencia, y el artículo 75 inciso 22, que le otorga Jerarquía Constitucional a los tratados internacionales de derechos humanos relacionados con la protección de los consumidores y usuarios. En este contexto la Ley Nacional N°24.065 de marco regulatorio eléctrico y la Ley N°6819 Provincial, establecen fundamentos y parámetros regulatorios para la prestación y regulación de los servicios eléctricos, estas normativas definen el servicio de electricidad como un derecho esencial, exigiendo que sea continuo, regular, eficiente y a precio razonables;

Que, continúa su ponencia, formulando que se establece que el Ente Regulador debe velar por la protección de los usuarios y garantizar que los concesionarios como EDESA cumplan con estándares de calidad, eficiencia y además asegurar la equidad

y la accesibilidad de las tarifas. La audiencia pública constituye un derecho fundamental de los ciudadanos y consumidores para expresar sus opiniones e inquietudes en torno a decisiones tarifarias y está regulada por el artículo 30 de dicha ley, este mecanismo permite que los distintos actores sociales, expresan sus perspectivas sobre el caso y tiene como objeto asegurar la transparencia y legitimidad en la fijación de las tarifas y los distintos temas que se traigan;

Que, expresa la dicente, que el sector eléctrico argentino opera en un esquema de concesión y regulación debido a su carácter de monopolio natural en las etapas de distribución y transporte de energía. Agrega que en Salta, específicamente, EDESA tiene la concesión exclusiva del servicio de distribución eléctrica y su operación está sujeta a la supervisión estricta del Ente Regulador, que debe asegurar que el servicio se ajuste a los principios de justicia, continuidad, eficiencia y razonabilidad. Tal es así que, la Ley N°6819 en su artículo 83 define que la empresa concesionaria debe brindar un servicio que cumpla con estándares de eficiencia y calidad, atendiendo las exigencias del regulador y el derecho de los usuarios, en este sentido, el Ente Regulador tiene el deber de realizar auditorías regulares sobre los costos operativos y la eficiencia de EDESA como parte de proceso en la revisión tarifaria. Esto implica que, la Empresa debe justificar técnica y financieramente cualquier aumento tarifario en función de su estructura de costos reales y la necesidad de la sostenibilidad del servicio;

Que, expresa la Defensora de los usuarios, que el pedido de actualización tarifaria de EDESA, se debe evaluar en base a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, gradualidad y no confiscatoriedad, de acuerdo con los estándares establecidos en el fallo CEPIS de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Estos principios, son esenciales para una revisión justa y equitativa de los precios de servicios esenciales como la electricidad; Proporcionalidad, los aumentos tarifarios deben corresponder a la variación en los costos operativos, justificados y su nivel no debe exceder el límite del índice de la inflación general y de los costos salariales mínimos; Razonabilidad, las tarifas deben ser compatibles con la capacidad económica de los usuarios y especialmente en contexto de alta inflación y crisis económica, la Ley 6819 establece que las tarifas deben permitir una razonable rentabilidad a la empresa concesionaria sin desproporcionar la carga que tienen los usuarios; Gradualidad, los aumentos deben implementarse de manera progresiva, para evitar un impacto económico brusco,

distribuyendo el ajuste en etapas que minimicen el efecto financiero en el bolsillo de los usuarios; No confiscatoriedad, el ajuste tarifa no debe comprometer sustancialmente el ingreso disponible de los usuarios, ni perjudicar su acceso a los servicios económicos básicos;

Que, formula en su ponencia la Dra. Sánchez, que respecto a la deficiencia en la prestación de servicios por EDESA, antes de autorizar cualquier incremento en las taritas, es imperativo evaluar la calidad de servicio que actualmente presta EDESA, dado que varias localidades de Salta, los usuarios han experimentado interrupciones recurrentes, según un informe del Ente Regulador, se registran los siguientes indicadores; En Orán y Tartagal se reportan promedios de 9,37 y 9,19 cortes por usuario al año respectivamente, con duraciones de 15 y 12 horas por cada interrupción, en Joaquín V. González el promedio anual es de 6,5 cortes con una duración promedio de 10 horas, en Salta Capital el promedio es menor, 2,19 cortes por usuario y 1,5 por usuario en una hora y media de duración. La disparidad en la calidad del servicio en la región es evidente. Estos datos que reflejan que EDESA no está cumpliendo con la Ley N°6819 que exige que tenga un servicio regular y eficiente. La falta de continuidad y duración en los cortes, especialmente en los períodos de alta temperatura, comprometen la calidad de vida de los usuarios y la provisión de otros servicios esenciales como el agua. Es indispensable que el Ente Regulador implemente medidas correctivas y sancionatorias ante el incumplimiento de EDESA para la prestación de un servicio adecuado, como la sanción reciente de millones de pesos que se aplicó a EDESA;

Que, agrega la disertante, que las deficiencias del servicio deben ser utilizadas para compensar a los usuarios mediante descuentos tarifarios o reintegros, así mismo, la Resolución de la Secretaría de Energía 294/24 establece que EDESA debe aportar medidas de contingencia inmediata y preventivas para mitigar futuros cortes, garantizando así la continuidad del servicio en condiciones de alta demanda;

Que, seguidamente, la dicente realiza recomendaciones para asegurar una tarifa justa y accesible que reponga los derechos de los usuarios y las obligaciones de la empresa. En primer lugar manifiesta que el ajuste debe ser inferior a la inflación, en relación con el salario mínimo vital y móvil; en segundo lugar, la implementación gradual en períodos de baja demanda, el incremento debe aplicarse de manera escalonada en

períodos de menor consumo energético, para así atenuar el impacto económico de los usuarios; compensación y descuentos para los usuarios, los montos y las sanciones puestas a EDESA, deben ser aplicados en favor de los usuarios mediante descuentos tarifarios y compensaciones; condicionamientos a mejoras de la calidad y eficiencia en el servicio, cualquier ajuste tarifario debe estar vinculado a la implementación de planes de mejoras por parte de EDESA, con indicadores medibles de eficiencia y calidad, esto incluye reducción en la frecuencia y duración de los cortes de servicio y la implementación de planes de mantenimiento preventivos. Asimismo, límites al régimen de actualización tarifaria del servicio de energía eléctrica según la Ley N°8457 y un procedimiento de actualización de períodos pendientes con revisión tarifaria y participación ciudadana;

Que, continúa expresando, que la Ley N° 8457 establece un marco legal preciso para la actualización de tarifas en el servicio de energía eléctrica, limitando dicha actualización a criterios estrictos de racionabilidad, proporcionalidad y gradualidad. Expresa que esta Ley reguarda los derechos de los usuarios al imponer condiciones que limitan los incrementos tarifarios desproporcionados o injustificados. En este contexto los aumentos deben responder a variaciones verificables en los costos operativos, no puede simplemente trasladarse al usuario sin un análisis riguroso que contemple las situaciones socio económicas y los principios de accesibilidad y equidad;

Que, a más de ello, afirma la Defensora de los Usuarios que el procedimiento de actualización de tarifa debe considerar también los períodos tarifarios pendientes de revisión mediante una evaluación exhaustiva de las variaciones de los costos de distribución y mantenimiento desde la última actualización. Esta Ley, en consonancia con el derecho de participación ciudadana, exige que el proceso que someta a mecanismos de participación a través de audiencias públicas, donde los usuarios y los actores puedan expresar sus observaciones;

Que, en referencia a la reglamentación de las atribuciones del Ente como autoridad de aplicación en Salta de la Ley N°24240 y su relación con los servicios públicos domiciliarios, en su carácter de autoridad de aplicación de la Ley de defensa al consumidor en la provincia de Salta, el Ente Regulador de los Servicios Públicos tiene responsabilidad de velar por el respeto a los derechos de los usuarios y servicios públicos, incluidos los de electricidad, agua y saneamiento. A más de ello, la misma Ley establece que el acceso a

servicios esenciales en condiciones de seguridad, calidad y continuidad es un derecho fundamental y autoriza al Ente Regulador a intervenir frente a incumplimientos o prácticas abusivas por parte de los concesionarios de servicios públicos; el Ente tiene facultades para aplicar sanciones y exigir correcciones en la prestación del servicio y garantizar que las empresas cumplan sus obligaciones contractuales y legales, en especial en contra de la protección de los sectores más vulnerables y debe también asegurar que las empresas concesionarias ajusten sus operaciones a estándares de transparencia y eficiencia. Destaca que, en este marco el Ente Regulador puede imponer sanciones no sólo correctivas, sino también preventivas, en función de asegurar la adecuada prestación del servicio;

Que, seguidamente, se pronuncia respecto de la anexión en las facturas de servicios por cuenta de terceros autorizadas por la Ley N°8457 y la garantía de elección del usuario. Agrega que esta Ley permite la inclusión de cargos por servicios de terceros en las facturas de servicios públicos, siempre que estos cargos estén debidamente autorizados en el contexto de un contrato claro y explícito con los usuarios, sin embargo, este tipo de anexión debe estar enmarcado en el derecho del usuario a elegir si desea o no abonar dichos servicios adicionales, cualquier cargo adicional debe ser informado con total transparencia y no puede imponerse sin el consentimiento expreso del usuario, y el Ente, como Ente Regulador, tiene la responsabilidad de garantizar esta inclusión y que no vulnere el derecho de consumidor a decidir libremente sobre sus pagos y uso de su dinero y debe imponer sanciones en caso de prácticas engañosas o coercitivas. Así mismo, el Ente debe asegurar que los usuarios sean debidamente informados sobre la naturaleza y el alcance de estos servicios adicionales, así como su derecho a excluirlos si así no lo desea;

Que, consecutivamente, continúa con su ponencia respecto a la devolución a los usuarios del producido en multas aplicadas a EDESA por la deficiencia en la calidad del servicio y penalizaciones adicionales. Expresa que las multas impuestas a EDESA debido a deficiencias en la calidad del servicio debe beneficiar directamente a los usuarios afectados, en cumplimiento del principio de justicia compensatorio, la normativa vigente exige que el producto de estas sanciones sea utilizado para compensar a los usuarios perjudicados mediante descuentos en la facturación o reintegros en montos que reflejen la gravedad del incumplimiento. El derecho de los usuarios a recibir una compensación proporcional a los derechos afectados por los daños experimentados, está

consagrado en el marco regulatorio de los servicios públicos y es un componente esencial en la responsabilidad de la concesionaria de servicio, adicionalmente el Ente Regulador tiene potestad de establecer penalizaciones adicionales frente a incumplimientos reiterados o de significativa gravedad, tanto en términos de calidad de servicio como de afectación de la vida diaria de los usuarios, y estas medidas deben no solo reparar el daño ocasionado, sino también desalentar la repetición de conductas inadecuadas, promoviendo así una prestación del servicio adecuada y la altura de los estándares legales;

Que, seguidamente, la Defensora de los Usuarios hace referencia a las medidas preventivas y de contingencia adoptadas por EDESA, conforme a la Resolución 294/24, expresa que en este caso, para presentar las obligaciones y medidas que EDESA debe adoptar en cumplimiento de esta resolución, la cual establece la obligación de las concesionarias de servicios públicos y de electricidad, de implementar medidas específicas para garantizar el servicio en situaciones de alta demanda de emergencia, dicha normativa impone a EDESA un compromiso de prevención y de acción frente a posibles cortes y fallas, particularmente en zonas con alta incidencia de problemas, a fin de asegurar la integridad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios. En virtud de lo dispuesto por la Resolución, EDESA tiene obligación de implementar un plan de mantenimiento preventivo, así como también disponer medidas de respaldo y personal de contingencia, para mitigar el impacto de cualquier interrupción en el servicio, especialmente durante los periodos de alta demanda, como es el caso de la temporada estival, la omisión de estas medidas preventivas podría comprometer gravemente la calidad del servicio y expondría a EDESA a posibles sanciones por parte del Ente Regulador, que es el Organismo como se dijo, encargado de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas;

Que, continuando con su ponencia, expresa la Dra. Sánchez que el plan de contingencia de EDESA se basa en directrices operativas, que permiten actuar eficazmente ante las eventuales restricciones en el sistema interconectado nacional, este plan contempla las recomendaciones de CAMMESA y aborda la problemática de la infraestructura térmica obsoleta, así como las limitaciones en el transporte eléctrico, garantizando que la creciente demanda sea atendida durante los picos de consumo previstos para las temporadas de verano e invierno. Consecutivamente, detalla las principales acciones contempladas en el plan; primera importación de energía, CAMMESA coordinará el despacho de la central térmica de Bolivia, con el objetivo de importar energía

durante los picos de la demanda; Despacho estratégico excepcional, CAMMESA aplicará un despacho excepcional con el fin de maximizar la disponibilidad de unidades cercanas a fin de su vida útil, optimizando su operación en los momentos de mayor demanda; Generación térmica regional, se ha dispuesto un despacho controlado de las principales centrales térmicas de la región del NOA, incluyendo Güemes, Piquirenda, Caimancito y Orán, cuyo su funcionamiento es esencial para garantizar el suministro de energía en las provincias de Salta, Jujuy y Tucumán; Clasificación de criticidad, en el marco del plan de contingencia EDESA propone clasificar todas las unidades generadoras de la región como de alta criticidad, con el fin de asegurar la estabilidad y confiabilidad del servicio eléctrico, dada su relevancia en el sistema nacional. De acuerdo con lo establecido en la resolución, CAMMESA deberá solicitar a los agentes distribuidores, bajo su jurisdicción federal, que declaren las unidades de generadores móviles de terceros instalados en sus redes, con el fin de ser utilizadas durante el período de verano, conforme las disposiciones de los respectivos contratos de concesión. Estas unidades que sean declaradas, deberán ser incorporadas por CAMMESA como oferta de energía dentro de la programación del despacho como forma estacional.

Que, agrega, es esencial que la generación disponible opere a nivel provincial conforme a las directrices de CAMMESA, en este contexto se implementará un mecanismo de gestión de demanda, dirigida a los grandes usuarios mayores, con un enfoque voluntario, programado y remunerado, con el objetivo de contar con una oferta de reducción de carga a precio. En el marco de la misma resolución se constituyó un comité de seguimiento de implementación de este plan de contingencia, compuesto por representantes de la Subsecretaría de Energía Eléctrica, ENRE, CAMMESA, los agentes generadores, transportistas y grandes usuarios y distribuidores bajo la jurisdicción federal. Este comité se encargará de realizar un monitoreo continuo con evaluaciones periódicas para invitar a organismos adicionales, como el servicio meteorológico nacional, para garantizar la eficacia de las medidas adoptadas. En cuanto a los programas de eficiencia energética, EDESA implementó importantes iniciativas, entre las cuales se destaca el plan de intercambio tecnológico, mediante la instalación de medidores inteligentes. Durante el año 2024 se instalaron 13.787 medidores inteligentes en toda la provincia de Salta, lo que contribuye a optimizar el consumo, mejorar la seguridad operativa, aumentar la calidad del servicio y facilitar la gestión remota de la red eléctrica. Este sistema no solo mejora la

eficiencia operativa de la empresa, sino que también permite una atención más efectiva a los usuarios y contribuye lo sostenibilidad del servicio. En paralelo EDESA lanzó el plan Iluminados, con el objeto de concientizar y educar a los usuarios sobre el uso responsable de la energía, promoviendo un consumo más eficiente y sostenible, mediante una campaña multiplataforma se logra un cambio cultural en el uso de la electricidad;

Que, expresa, que en colaboración con el Ministerio de Educación, el Ente Regulador de Servicios Públicos de Salta, EDESA, está implementando un plan integral de renovación de instalaciones eléctricas en las escuelas de las provincias, con el fin de mejorar la seguridad eléctrica, promover la eficiencia energética y capacitar a los docentes y estudiantes en la gestión responsable de la energía, este esfuerzo también fomenta la sostenibilidad y la conciencia ambiental entre las futuras generaciones;

Que, manifiesta, que la implementación de estas medidas no solo garantizará la continuidad de EDESA en el servicio eléctrico, sino que se reafirma el compromiso de EDESA por la eficiencia energética y la sostenibilidad, contribuyendo a un futuro más seguro y eficiente para toda la comunidad;

Que, concluye su ponencia la Dra. Natalia Sánchez, proponiendo que el Ente Regulador adopte las siguientes medidas para fortalecer la protección de los usuarios y asegurar una prestación del servicio más justa y accesible: primero exigir una revisión completa y fundamentada de los costos operativos y financieros presentados por EDESA cuando solicite un ajuste tarifario, asegurando que los mismos reflejen adecuadamente los costos reales y justificados; implementar un plan de auditorías trimestrales a EDESA, para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad de las áreas más afectadas; garantizar que las sanciones impuestas a EDESA se traduzcan en beneficios directos para los usuarios mediante descuentos automáticos en la facturación o reintegros, en línea con el principio de justicia compensatoria y resarcimiento efectivo; fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en la revisión tarifaria, realizando audiencias públicas de manera accesible con información adecuada, que permitan a los usuarios comprender y opinar informadamente sobre los ajustes tarifarios propuestos y que sean vinculantes; asegurar que cualquier cargo adicional en la factura sea opcional y refleje la voluntad expresa del usuario, protegiendo así su derecho a la elección y evitando prácticas abusivas en la facturación de los servicios adicionales. Con estas medidas y la plena

observancia de los principios legales que rigen los servicios públicos en Argentina, el Ente Regulador podrá garantizar el equilibrio de la sostenibilidad financiera, y el derecho a los usuarios a recibir un servicio de calidad, accesible y razonable en su costo;

Que, a su turno, toma la palabra el Sr. **Francisco Emanuel Nieva**, en Representación del Municipio de General Güemes, quien subrayó la importancia de mantener la inclusión de los impuestos municipales en las facturaciones de EDESA, considerándolo una herramienta esencial para la recaudación de los municipios, ya que permite a los vecinos cumplir con sus obligaciones tributarias de manera simplificada;

Que, Nieva, además hizo énfasis en la problemática generalizada de EDESA en toda la provincia, mencionando la falta de atención de la empresa hacia los reclamos de los usuarios, quienes muchas veces deben recurrir a la Municipalidad o a la delegación del Ente Regulador para plantear sus quejas. Agradeció, asimismo, la intervención del Ente Regulador en el acompañamiento y solución de estas problemáticas, instando a que se fortalezca este vínculo en beneficio de los usuarios afectados. Por todo lo expuesto, expresó que corresponde tener en cuenta estas consideraciones en las medidas y resoluciones a adoptar, priorizando la transparencia, la mejora en la prestación del servicio eléctrico y la correcta canalización de los reclamos de los ciudadanos;

Que, seguidamente, se le otorga la palabra al Licenciado **Federico Núñez Burgos**, Defensor del Pueblo de la Ciudad de Salta, quien fuere designado mediante Resolución ENRESP N°1476/2024 como Defensor de la Competencia. Comienza su ponencia manifestando que la Defensoría considera que sería un gran avance institucional que los resultados de las audiencias públicas fueran vinculantes, algo refirió ya el Presidente del Directorio tempranamente, especialmente teniendo en cuenta la posición dominante que la empresa tiene en la provincia y para lo cual, esta Defensoría se encuentra trabajando en una propuesta que seguramente en los próximos días haremos llegar para su consideración. Así también, cabe el reconocimiento de la Defensoría hacia el Ente Regulador de Servicios Públicos, agradeciendo la información recibida y el compromiso con el consejo de usuarios, como también la buena disposición de la empresa proveedora del servicio de energía eléctrica, para dar puesta a las solicitudes de información e inquietudes que oportunamente he manifestado;

Que, continúa expresando el Licenciado, que en las audiencias públicas de agosto y enero del 2023 manifestó su preocupación sobre los efectos negativos de la segmentación energética impulsada por el Gobierno Nacional en el año 2022 y el consecuente retiro de los subsidios nacionales y adecuación de los subsidios provinciales, habiéndose provocado un aumento en el valor de energía eléctrica domiciliaria con impactos mayores al 200% respecto a las facturas de 2023. Recayendo por supuesto esta afectación en todos los segmentos, y en esta materia cabe destacarse el trabajo conjunto que realizó el Ente Regulador de Servicios Públicos, la empresa EDESA y la intervención del Gobierno de la Provincia de Salta a fin de asegurar la continuidad de distintos mecanismos de subsidios para familias en situaciones económicas vulnerables, teniendo especial reparo en que, en enero de 2023, los usuarios residenciales N1 eran 64.300, el segmento N3 60.000, siendo los sectores vulnerables N2 arriba de 86.000 y los usuarios con tarifa social 134.000 aproximadamente en toda la provincia;

Que, previo a entrar al fondo de la cuestión, el Defensor de la Competencia realiza dos observaciones, una de ellas está vinculada al Consejo de Usuarios. Al respecto, expresa que es por todos sabida la relevancia que el mismo ha tenido en estos años y el compromiso del Directorio del Ente Regulador de Servicios Públicos, especialmente en la persona de su Presidente, con respecto a la conformación dinámica y funcionamiento. Agrega que, como miembro del mismo y después de tantos años entiende que sería muy importante dotarlo de un instrumento normativo que consolide su acción y especificidad, siendo un valioso aporte especialmente a la defensa integral de los usuarios y consumidores. Habida cuenta que, la representación de usuarios y consumidores, de usuarios y la competencia, requieren formaciones especiales para cumplir más eficientemente el rol que le ha sido asignado;

Que, la segunda cuestión, es recordar la importantísima intervención del Gobierno Provincial en el establecimiento de una tarifa diferencial para zonas cálidas, lo que sin ser la solución definitiva a las asimetrías vistas en los cuadros tarifarios comparativos de todo el país, es un paliativo en grandes regiones de la provincia. Fíjense ustedes que de acuerdo a lo informado, hay arriba de 100.000 usuarios en zonas cálidas y otros 10.000 en zonas frías, y a partir de la Ley N° 8457, cree que se generan las condiciones aún más propicias que permiten las intervenciones eficientes del Gobierno de

la Provincia de Salta, el Ente Regulador de Servicios Públicos, para paliar las necesidades de gran parte de la población salteña;

Que, entrando al orden del día fijado, expresa el Defensor del Pueblo respecto del punto uno que vista la sanción de la Ley N°8457 que en su artículo primero determina los límites en las actualizaciones tarifarias por mayores costos de período anual correspondiente al servicio de agua potable y desagües cloacales, como así el VAD, valor agregado de distribución del servicio de energía eléctrica y que el mismo no podrá superar el acumulado al coeficiente variación del índice de precios de consumidor IPC, publicado mensualmente por el INDEC, esa Defensoría entiende que es un paso significativo en contextos inflacionarios, el hecho de encontrar parámetros objetivos, en topes a las actualizaciones entiende que es un paso decisivo. A más de ello, expresa que este fue el pedido realizado por la Defensoría actuante en las audiencias públicas de 2020 y especialmente en las audiencias de 2022 y 2023, y cita la última intervención, donde manifestó que la resolución que se tome tenga especialmente un criterio que se ajuste a la difícil realidad de muchos hogares afectados por el proceso inflacionario, entendiendo que la razonabilidad es tomar como tope el criterio objetivo de la variación de salario mínimo vital y móvil;

Que, formula el dicente, que a partir de la puesta en vigencia de la mencionada norma, la cuestión del indicativo queda fuera de debate, al menos hasta observar la evolución del índice y sus efectos sobre la capacidad de compra y de los salarios reales, lo que es fundamental en todo caso y en este momento, es alertar al órgano de aplicación sobre la necesidad de mantener las audiencias públicas como criterio central en las adecuaciones tarifarias y/o regulatorias de los servicios públicos. Sostiene que se requiere insoslayablemente la realización de audiencias públicas, tal como surge del artículo primero de la Resolución 30/97 del Ente Regulador que reglamenta los artículos 10 inciso J, de los artículos 13 y 30 de la Ley N°6835 y otras normas concordantes y compensatorias. Insiste que, las audiencias sean convocadas para la resolución de cuestiones de naturaleza técnica o regulatorias en la materia de servicios públicos;

Que, por otra parte, manifiesta el Licenciado que la participación de los usuarios y su derecho a la información constituye principios de raigambre constitucional, como así también la protección de los intereses económicos de los usuarios, la información

adecuada y veraz, las condiciones de trato digno y equitativo, referidos especialmente al artículo 42 de la Constitución Nacional, devienen directamente en operativos y aplicables a todas las relaciones jurídicas de consumo, aun cuando el debate en torno a la evaluación de precios y tarifas quede parcialmente saldado por topes o criterios objetivos, y por esto dice que hay que sostener el esquema de audiencias públicas, a lo que también hizo referencia el presidente del directorio del Ente Regulador en su alocución inicial al considerar que, independientemente hacia el marco regulatorio de servicio público que dispone o no la celebración de audiencias públicas, no es posible predicar sobre la base de las normas constitucionales, la legitimidad de un acto que dispone por ejemplo un aumento tarifario, sin que haya previsto ni garantizado de algún modo previo y eficaz la información y consecuente participación de los usuarios en la toma de decisiones. Añade que la postura de la Defensoría, criterio seguramente compartido por el Ente, es la de dar especial relevancia a las audiencias públicas, habiéndose respetado desde el 2020 todas las instancias de consulta y debate y esto es algo que hay que rescatar, el compromiso que las autoridades del Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia de Salta han asumido y han demostrado en términos de participación colectiva;

Que, a más de lo expuesto, manifiesta el exponente que no solamente se discute en las audiencias públicas las adecuaciones tarifarias, la revisión integral del sistema, aquí lo que se debate son cuestiones referidas a la calidad en la prestación e inversiones, donde se permite un diálogo con los prestadores y poder analizar los criterios regulatorios. Considera que todos estos elementos hacen al fondo de las relaciones de consumo, especialmente en vínculos con empresas prestatarias de servicios públicos concesionados de carácter monopólico, donde la opinión de los usuarios y consumidores no puede hacerse escuchar por las relaciones típicas de mercado y porque el actual paradigma del Gobierno Nacional sobre todo, se caracteriza por eliminar o buscar restringir las participaciones en audiencias públicas y las participaciones de organismos regulatorios. Entiende el dicente que es fundamental sobre todo en relaciones de consumo, en donde somos muchos los consumidores y modelos monopólicos de prestación, que deban mantenerse las audiencias públicas y que aun cuando el esquema tarifario venga dado por un marco normativo, aquí lo que se discute en las audiencias son elementos distintos, no solamente elementos vinculados como decía recién a cuadros tarifarios, lo que se discute es la relación entre los consumidores y las empresas prestadoras de servicios, que son

concesionados y que al mismo tiempo son monopólicos y esto hace a la transparencia de la competencia, en los marcos legales de mercado la competencia se defiende a partir de la relaciones básicas de mercado, oferta y demanda, pero en estos esquemas, esta relación de oferta y demanda se ve claramente trastocada por la forma monopólica de la prestación, monopolios naturales que tienen que ver con posibilidades eficientes y efectivas de prestar el servicio y naturalmente digamos una multiplicidad de consumidores, mucho más débiles y con menores capacidades por ahí que las empresas para tener una igualdad en la relación de consumo. En el mismo sentido, cree que es necesario alertar sobre la necesidad de que las resoluciones del Ente Regulador de Servicios Públicos a pesar de la entrada en vigencia de la ley provincial, sigan manteniendo criterios de temporalidad, toda vez que los mismos eran anuales y como resultado de los vaivenes inflacionarios, las adecuaciones tarifarias se fueron realizando por períodos menores de tiempo, hasta la misma resolución 1057 que habilitó este último tramo por los meses de agosto, septiembre y octubre del año 24, siendo postura de esta Defensoría desaconsejar el criterio de adecuaciones, toda vez que el proceso inflacionario se encontraría controlado, las previsiones para el año 25 son de cierta estabilidad, y entonces la empresa no requeriría las adecuaciones de costo que ha tenido, que podríamos decir tolerar en este esquema, especialmente durante los años 2022 y 2023;

Que, continua expresando el dicente, que es necesario entender que la empresa tiene la obligación legal y de mercado de utilizar criterios innovadores, que estén a su alcance para una provisión de calidad del servicio que brinda, a fin de que la prestación del servicio sea eficiente en su provisión y economía, recomendando que estos criterios de eficiencia tengan una atención especial en el mismo, a los fines de poder ajustar costos por medio de eficacia y eficiencia en la prestación y no solo vía ajustes tarifarios, más aun en contextos previsibles de estabilidad. En esta materia, se refiere a ESED, aun cuando la audiencia pública convocada no dice nada específico al respecto, para manifestar que lamentablemente aún no se haya hecho eco de la propuesta que hiciera esta Defensoría en el 2023, y cita, en trabajos conjuntos con el Instituto Provincial de la Vivienda que los nuevos módulos habitacionales cuenten con un panel solar que abastezca el consumo de una familia tipo y se amplíe la cantidad de usuarios en los barrios de la Capital, y no se hayan tenido en cuenta tampoco estas recomendaciones para los planes de inversión vistos para el año 2024. En esta materia, plantea la necesidad de avanzar en el desarrollo de energías alternativas, que permitan especialmente que la generación aislada sea más

eficiente y barata, entonces y en función de la nueva situación general de la administración central del país, entiende que es clave encontrar nuevos puntos de equilibrio entre el precio, la actualización tarifaria, las prestaciones de servicio en ingresos promedio de las familias en Salta, destacando el rol de las audiencias públicas periódicas como instrumentos necesarios en et control ciudadano en la prestación de servicios públicos concesionados;

Que, en referencia al punto dos, exterioriza el Licenciado que es interpretación de la Defensoría que la aplicación de la Ley N°24.240 de protección y de defensa de consumidores en materia de servicios públicos, es competencia del órgano de aplicación creado a tal fin. Dice el artículo al referirse a los órganos de aplicación, que la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción serán la autoridad nacional de aplicación de esta ley, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuaran como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y justamente en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones. Por otra parte, la ley provincial N°8757 en su artículo sexto reza que el Ente Regulador de Servicios Públicos es la autoridad de aplicación de la Ley Nacional de defensa de consumidor N°24.240 en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial, y dictará las normas reglamentarias necesarias para la aplicación de la presente normativa. Agrega que, el objeto específico del Ente Regulador de Servicios Públicos creado por la Ley N°6835 en su artículo primero, refiere la creación del Ente Regulador de Servicios Públicos de Jurisdicción provincial, y sostiene que tal Ente es investido en los términos de la presente norma, de las potestades necesarias y suficientes para atender la regulación de todos los servicios públicos de jurisdicción provincial, sumado a esto el artículo segundo donde habla de los criterios de intervención concordantes con la Constitución Nacional y Provincial y otras leyes en la materia, e invistiéndonos en el artículo tercero de las potestades reglamentarias, tarifarias, jurisdiccionales, sancionatorias e incluso expropiatorias a la propiedad;

Que, entiende el dicente, que es potestad de acuerdo al marco normativo vigente del Ente Regulador para intervenir en materia de la conformación tarifaria, inclusive las boletas. Sin perjuicio de ello entiende que, la reglamentación que resulte, debiera ser girada a consulta del consejo de usuarios, creado bajo resolución 1426 del año 20, para su

opinión, en concordancia con lo dispuesto en el artículo tercero de creación del consejo de usuarios;

Que, seguidamente, se expresa respecto al punto tres del orden del día, que tiene que ver con la anexión de las facturas de servicio, menciona respecto de este tema que la cantidad de usuarios que reporta el servicio de la energía eléctrica hacia noviembre es de aproximadamente 379.121 usuarios, de los cuales 178.000 pertenecen al municipio capital, y 200.000 se distribuyen en los demás municipios de la provincia. De acuerdo a los datos que se han obtenido por los informes presentados por la empresa, más de 200.000 usuarios tienen sus facturas vinculadas a otros servicios, y en la ciudad Capital 113.629 usuarios tienen las facturas ya unificadas. En esta cuestión, cabe decir también que desde la orden regulatoria 933/22, la cual pudo poner en orden un sistema que venía siendo mucho más difícil en su ordenamiento normativo, el promedio de usuarios que han desglosado los servicios de terceros fue de 14.500 en el año 22, 13.400 en el 23, 11.280 en el año 24. Los datos también muestran que desde 2022 hasta 2023 179 usuarios han solicitado la separación de manera transitoria, esto es por 12 meses, y que en el mismo período 18.000 han solicitado la separación permanente del servicio. Del análisis surge que, la unificación de facturas no es necesaria al espíritu general del sistema protectorio de defensas del consumidor, especialmente las normas vinculadas no expresan oposición alguna, y la Ley N°8457 en su artículo cuarto, garantiza el respeto de los derechos de los usuarios, al cobro por separado de los conceptos que integran la factura, asegurando que la opción pueda abarcar uno o varios períodos, sin que la opción sea causal de incumplimiento ni inhabilitación del servicio, lo que es importante en término de la garantía que tienen los usuarios y la libertad de elección;

Que, entiende el Defensor, que es potestad del Ente Regulador de Servicios Públicos dictar los instrumentos regulatorios para la conformación de las facturas de los servicios públicos regulados y por lo tanto la inclusión de conceptos por cuenta de terceros está dentro de esas aptitudes. Sin Perjuicio de ello, aclara que esta presunción no da derecho a que tales acciones sean inconsultas o no reglamentadas, muy por el contrario, es necesario establecer criterios para la inclusión de tales conceptos y por ello el Ente debe dictar una regulación acabada al respecto, que seguramente debe incluir convenios entre los terceros y las empresas recaudatorias y además deberá ser autorizado expresamente por el Ente, por plazos determinados y girados a conocimiento del Consejo de Usuarios.

Así también, entiende que, el criterio de inclusión de conceptos por cuenta de terceros debe ser debidamente reglamentado, respetándose en pleno el derecho y el deber de información al usuario, respecto de la unificación de los conceptos, mediante una información plena, clara y de fácil lectura, que además se refleje en la factura, dando debida publicidad por canales de comunicación y de redes comerciales de los terceros y de las empresas, como así también una simplificación extrema de los mecanismos de desglose mensual, temporario o permanente, algo ya dijo el representante de la empresa al respecto, habilitándose a tal efecto mecanismos físicos y electrónicos simples y predictivos, de fácil acceso a los usuarios;

Que, añade, que en la audiencia pública realizada en el año 2022 y en las posteriores se manifestó a favor de la implementación de las facturas digitales. Es claro que al día de la fecha estas tienen un amplio desarrollo, pero lamentablemente aún no se ha podido ver un impacto efectivo en el precio del servicio como resultado de la no emisión de facturas de papel, y al respecto cabe alertar sobre las complejidades que las facturas electrónicas está trayendo aparejadas a los usuarios, ya que son muchos los casos en que los usuarios manifiestan no haberlas recibido en los correos electrónicos declarados, y entonces sería necesario que la empresa tenga especial reparo en la cuestión, pues habiéndose habilitado la inclusión de cobros de otros conceptos, es fundamental que el instrumento sea claro, preciso y se informe a tiempo, respetando de este modo los criterios básicos del sistema protectorio de defensa de consumidores y usuarios y también de la competencia;

Que, sumado a ello, menciona el dicente que de acuerdo a los datos a los que accedió la Defensoría, el sistema de facturas y cobros podría estar dando resultados negativos para el usuario, puesto que los costos operativos de la empresa, sumado a la inversión de la carga sobre el usuario, pueden estar siendo más altos aún que las facturas de papel. Añade que, si bien estos temas ya fueron también analizados en el proceso de readecuación tarifaria del año 24 por resolución 1219, cree que debe llamar la atención a los fines de elaborar un informe, y reuniones específicas al respecto, como también a fin de ver los alcances desregulatorios en la materia, ya que finalmente los costos mencionados también terminan siendo trasladados a los usuarios;

Que, acto seguido, el dicente hace alusión al cuarto punto del orden del día, respecto a la devolución a los usuarios de lo producido por las multas. Sobre este punto menciona que, las sanciones, multas aplicadas, corresponden a desvío a los valores establecidos en el Contrato de Concesión. Expresa que respecto a la devolución a los usuarios de lo producido por las multas y entendiendo cuál es el criterio que ha seguido el Ente Regulador de Servicios Públicos en los últimos años y especialmente el criterio solidario que tiene el Ente y por supuesto la gestión actual del Poder Ejecutivo Provincial, deduce que estos fondos debieran destinarse un porcentaje a los usuarios y consumidores perjudicados por los eventos, y con el restante debiera constituirse un fondo solidario que permita el acceso de nuevos usuarios al servicio de energía eléctrica, también es el caso de inclusión de nuevos barrios por ejemplo, o aquellos que por diferentes motivos deben realizar readecuaciones integrales en el circuito eléctrico domiciliario.

Que, añade, que le llegan reclamos y muchas solicitudes, solicitando justamente ayudas para poder adecuar y poner en orden y condiciones en materia de seguridad especialmente instalaciones domiciliarias y habida cuenta de la situación económica general, no siempre este usuario puede hacerlo y necesita del acompañamiento de la sociedad y por eso entiende que es fundamental, porque sería bueno armar un fondo solidario que permita ayudar a los usuarios y consumidores;

Que, finalmente, el Licenciado hace alusión al punto cinco del orden del día respecto a las medidas preventivas y de contingencia; sobre ello cabe decir que, después de haber escuchado y trabajado con el informe que ha presentado EDESA, que junto a las Defensorías del Pueblo de Orán, de Cerrillos, junto a las Defensorías del Pueblo de Tucumán y de Jujuy, se solicitó al Ente Nacional Regulador de Electricidad, en cumplimiento con los criterios de defensa de los derechos de usuarios y consumidores, obligue a la empresa TRANSNOA a habilitar oficinas administrativas en la provincia, y esto en consonancia también con el reclamo que oportunamente realizaba el Ente Regulador de Servicios Públicos de la provincia de Salta para que habiliten oficinas de carácter administrativo donde los usuarios puedan formular reclamos pertinentes a la transportadora, porque nótese que en la provincia terminamos siendo los afectados, y cuando vamos a reclamar a los entes locales, naturalmente estos quedan presos de la jurisdicción nacional y entonces allí se arma un conflicto donde el usuario no sabe claramente quién es el responsable y por supuesto se dificulta las aplicaciones de las

sanciones que correspondan, además de las oficinas comerciales en la provincia, deben informar a la brevedad y por escrito el plan de contingencia previsto para el año 24/25, porque si bien nosotros hemos pedido digamos a través del Ente, el Ente le ha pedido a EDESA que haga la presentación correspondiente, también necesitamos que aquí TRANSNOA sea responsable de la tarea que le corresponde y nos presente un plan de contingencia para el año 24/25 a partir digamos de las declaraciones de las autoridades energéticas nacionales;

Que, finalmente, toma la palabra el Dr. **Carlos Humberto Saravia**, Presidente del Ente Regulador de Servicios Público quien procede a agradecer al Licenciado Núñez Burgos y a la Doctora Natalia Sánchez que han oficiado de Defensor de los Usuarios y Defensor de la Competencia en esta audiencia, aclara que lo hacen ad honorem, y en representación de los usuarios, agrega que es provechosa la intervención, como también la de todos los participantes. Informa que, no ha habido ningún pedido para ejercer el derecho de réplica, consecuentemente clausura la audiencia a las 12:42 y otorga un plazo de 24 horas para que todo aquel que quiera enviar su exposición por escrito, sea receptada a los efectos de que procedamos a considerarla;

Que, a más de ello, aclara a todos los usuarios que la Resolución que se dicte por parte del Ente Regulador tiene una exigencia fundamental que es expresarse en relación a todo lo que se ha expuesto en esta audiencia, en cualquiera de los sentidos y que estén vinculadas con el objeto de la audiencia, esto como una exigencia que también tiene todo organismo de fundamentar en término pleno las decisiones que se adopten y considerando todas las expresiones, sugerencias, reclamos y aportes que hayan realizado todos los participantes de este proceso público de audiencia;

Que, en fecha 11 de noviembre del corriente, EDESA S.A. adjunta al expediente de la referencia las consideraciones y aclaraciones respecto a algunos puntos planteados por los expositores en la Audiencia Pública;

Que, la Distribuidora se manifiesta respecto de la anexión de la factura de servicio de cobro por cuenta y orden de terceros, rescatando la opinión de diversos presentantes que se manifestaron por las ventajas de la anexión de la cobranza de tributos municipales y del servicio de aguas, en término de ahorro de tiempo, unificación de vencimientos y las facilidades de pago que existen dispuestas por el servicio de cobranza

de EDESA, como así también la facultad de desglose, como garantía de pago de las obligaciones que estime abonar cada usuario y resaltando además la existencia de un mínimo y casi nulo ejercicio de dicha potestad, conforme la experiencia recogida;

Que, continúa expresando la Prestadora, que en los términos arriba expuesto se manifestó la usuaria Mariela Ríos; la representante de la SEDECON - Dra. Rita Solange Cañizares; el Director General de Defensa del Consumidor y Defensa del Inquilino Municipal - Dr. Cesar Adrián Gerónimo; el Procurador General de la Municipalidad de Salta - Dr. Matías René Risso y el Defensor del Pueblo - Dr. Federico Núñez Burgos;

Que, respecto a la eliminación de cláusula gatillo manifestada por el Sr. Ramón Vilte, quien expresa que la actualización por indicador testigo tarifario cada seis meses, sumada a la actualización mensual que surgiría del Art. 1 ° de la Ley Provincial Nº 8457 va en contra del sistema Price Cup y de la fijación de precios máximos quinquenales que tarifariamente corresponde en los términos de la ley Nº 6819, la Concesionaria argumenta que no existe superposición de actualizaciones, ni tampoco falta de señales como menciona el exponente, que pudieran afectar la eficiencia del servicio. Señala la Distribuidora al respecto, que la novedad que vino a introducir la Ley Nº 8457 es un tope a la actualización mensual por IPC, lo que en definitiva es un limitante a los precios máximos, pero ello no interfiere por fuera de lo dicho con los criterios de las autorizaciones de periodos anteriores que quedan alcanzados por la regulación preexistente, ni tampoco sobre los derechos para reclamar por el activo resultante de las eventuales diferencias;

Que, la Prestadora, se refiere respecto a las señales, el paradigma del Price Cup mencionadas por el Sr. Vilte, fue erosionado por los procesos inflacionarios y la regulación del sector desregulado, por ello la eficiencia del servicio en términos regulatorios actuales es una conjunción de suficiencia y temporaneidad del reconocimiento tarifario y de multas de calidad por producto y servicio que orienten las inversiones como contrapeso, no influyendo negativamente -en relación a la eficiencia- las oportunas actualizaciones de costos, siendo por el contrario, que las mismas resultan necesarias e imprescindibles para el mantenimiento del sistema vigente, por ello debe a criterio de parte desestimarse el planteo;

Que, respecto a las quejas por cobro de presuntos conceptos indebidos mencionadas por el Defensor del Pueblo de San José de Cerrillos, Dr. Benjamín Álvarez,

quien mencionó que cuando se factura conceptos en exceso no se devuelve al usuario los intereses ni tampoco se aplica la multa dispuesta en la LDC, expresa EDESA S.A. que si bien lo manifestado no se encuentra en las temáticas a tratar en la audiencia pública, resulta importante negar la manifestación efectuada sin ningún sustento y de modo acusatorio, siendo importante destacar en el punto que los servidores públicos, deben ser responsables por sus dichos y por sus actos, pues de lo contrario se altera el ánimo público con manifestaciones especulativas. Indica la Prestadora que, en este caso es necesario recordar que la facturación de los conceptos indebidos se realiza en los términos del Art. 31, sexto párrafo de la LDC que dispone: "En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente";

Que, lo anterior, resulta plenamente observado por EDESA en cada oportunidad que se declara lo anterior por parte del ENRESP en el marco de un trámite de disconformidad individual, e incluso cuando existen errores de facturación y correcciones de oficio, todo lo cual resulta controlado por las Gerencias de Usuarios y Económica del Regulador;

Que, en los mismos términos, debe ser tratada la manifestación del exponente cuando menciona la onerosidad de los costos de la tarifa y su impacto en los sectores de menores recursos, en el que incluye a las familias que perciben hasta 1 SMVM, ya que estos sectores se encuentran cubiertos por el subsidio de tarifa social dispuesto por Resol. ENRESP 1786/21, en complemento con la política de subsidio nacional al abastecimiento dispuesto por el Decreto PEN 465/2024, la Resolución SEN 90/2024 y concordantes, todo lo cual resultó omitido por el defensor actuante;

Que, respecto a las quejas por el servicio efectuadas por el representante de la Municipalidad de Embarcación, el asesor contable del municipio, Sebastián Sosa López, quien se quejó públicamente por presuntos problemas de servicios por parte de vecinos de la citada localidad y añadió una queja por los costos del servicio, todo lo cual,

dice, constaría en trámites por ante la oficina de la secretaría del consumidor municipal de Embarcación, menciona EDESA S.A. que la queja planteada no tiene relación con los puntos dispuestos en el orden de tratamiento de la audiencia pública (Art 1 ° Resol. ENRESP 1464/24), no obstante, lo cual, por tratarse de una queja referida al servicio, considera que debe expedirse con relación a la misma;

Que, al respecto, dice la Prestadora que la amplitud de los términos vertidos, no permiten conocer a esa parte con precisión cual es la eventual problemática del servicio o cuales son los usuarios presuntamente afectados que se refiere. Al margen de lo cual, señala que hasta la fecha no recibieron traslado de ninguna denuncia tramitada en el marco de la dependencia referida, con lo cual, indica que resulta inviable expedirse con mayor alcance sobre lo expuesto;

Que, en cuanto a las obligaciones de provisión del servicio, indica la Prestadora, la Diputada Provincial Patricia del Carmen Hucena, manifestó en su exposición “que las multas deben ser destinadas a "inversiones útiles en favor de la comunidad", señalando que no deben aplicarse para comunidades originarias, y con el mismo criterio a barrios que necesiten una integración al servicio, porque EDESA tendría la obligación de brindar esas conexiones por ser un servicio público, incluso cuando no le sea rentable”;

Que, EDESA responde ante lo expuesto, indicando que la expansión del servicio no tiene que ver con un criterio de rentabilidad. Existen obras de expansión y mejoras de redes que son efectuadas en el marco de los planes de inversión y que se encuentran implícitas en la tarifa. Estas obras tienen en miras generalmente el correcto funcionamiento del sistema en los sectores de mayores cargas y que resultan más críticos, o donde se prevea un crecimiento de la demanda que deba atenderse en un futuro inmediato. En este contexto, no engloban ni quedan comprendidas las obras necesarias para atender los suministros provenientes de factibilidades por demandas fuera del área electrificada, o que superan la máxima capacidad de suministro reglamentariamente dispuesta, o cuando se trata de un loteo, planes de vivienda o cualquier otra forma de subdivisión catastral, en cuyo caso resulta de aplicación el REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN ESPECIAL REEMBOLSABLE (Texto ordenado con modificaciones según Resolución 1724/19). En ese marco, es donde se articulan los fondos provenientes por multas de calidad de producto y servicio, ya que la iniciativa privada o

gubernamental en estos casos, resulta suplida por la ejecución de las obras a cargo de las distribuidoras con fondos de multas, todo ello auditado y conforme instrucciones emitidas por el ENRESP en el cauce de la reglamentación vigente, y es aquí donde radica lo loable del sistema, porque viabiliza el acceso al servicio de sectores marginales con mayor vulnerabilidad y que tienen mayores dificultades para el acceso;

Que, seguidamente, se incorpora al expediente de la referencia, el informe técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, quien expone sobre temas vinculados a la Audiencia Pública celebrada en fecha 7/11/2024, en el marco de la Resolución N°1464/2024 artículo primero, que a continuación detalla: *1. Límites al régimen de actualización tarifaria del servicio de energía eléctrica dispuesto por la Ley N° 8457 y procedimientos de actualización de períodos pendientes con revisión tarifaria y participación ciudadana. 2. Reglamentación de atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos como autoridad de aplicación en Salta de la Ley N° 24240 y en relación a los servicios públicos domiciliarios. 3. Anexión en la factura de servicios por cuenta de terceros autorizada por la Ley N° 8457 y la garantía de libertad de elección del usuario. 4. Devolución a los usuarios del producido por multas aplicadas a EDESA S.A. por deficiencias en la calidad del servicio y producto técnico y penalizaciones adicionales. 5. Medidas preventivas y de contingencia a adoptar por EDESA S.A. en el marco de lo dispuesto por la Resolución de Secretaría de Energía de Nación N° 294/24.*

Que, expresa, que de las exposiciones realizadas por los ponentes, se desprenden los siguientes temas que serán abordados por la Gerencia de Energía Eléctrica. En primer lugar, respecto a las obras eléctricas de distribución en el marco del Plan de Inversiones Obligatorias. En el marco de las Inversiones Anuales que debe realizar la empresa EDESA S.A., presenta la distribución de fondos de las obras ejecutadas desde 2021 hasta lo planificado para el año 2024.

Que, en este sentido, informa la Gerencia de Energía Eléctrica que durante el año 2021 el Plan de Inversiones Obligatorias a cargo de EDESA S.A. se ejecutó por un total de $ 778.267.890,07 (Pesos setecientos setenta y ocho millones, doscientos sesenta y siete mil, ochocientos noventa, con 07/100), incluyendo inversiones en Cafayate ($ 42.435.547,69), Metán ($ 86.751.248,91), Joaquín V. Gonzalez ($ 62.961.532,25),

General Güemes ($ 17.074.612,14), Tartagal ($ 41.462.383,73), Orán ($ 145.905.490,25) y Capital ($ 381.677.075,10);

Que, continúa informando la Gerencia de Energía Eléctrica, que durante el año 2022 el Plan de Inversiones Obligatorias a cargo de EDESA S.A. se ejecutó por un total de $ 603.715.085,95 (Pesos seiscientos tres millones, setecientos quince mil, ochenta y cinco, con 95/100), incluyendo inversiones en Cafayate ($ 64.692.663,72), Metán ($ 50.156.542,37), Joaquín V. Gonzalez ($ 44.285.835,98), General Güemes ($ 29.366.796,86), Tartagal ($ 57.617.133,26), Orán ($ 108.597.931,80) y Capital ($ 248.999.181.96);

Que, asimismo, informa la Gerencia de Energía Eléctrica que durante el año 2023 el Plan de Inversiones Obligatorias a cargo de EDESA S.A. se ejecutó por un total de $ 8.479.951.149,39 (Pesos ocho mil millones, cuatrocientos setenta y nueve millones, novecientos cincuenta y un mil, ciento cuarenta y nueve, con 39/100), incluyendo inversiones en Cafayate ($ 285.783.962,93), General Güemes ($ 2.172.421.394,32), Metán ($ 369.623.747,26), Orán ($ 806.232.956,13), Tartagal ($ 474.043.405,41), Capital ($ 4.160.756.456,43), Joaquín V. Gonzalez ($ 161.926.767,07) y San Antonio de los Cobres ($ 49.162.459,84);

Que, respecto a la composición en % de las inversiones, expresa la Gerencia de Energía Eléctrica que EDESA S.A. invirtió en renovación el 25%, en medición inteligente el 2%, en expansión el 33%, en infraestructura provincial el 26%, en materiales y medidores en almacén el 8%, totalizando en inversiones eléctricas el 94% y en inversiones no eléctricas el 6%;

Que, continúa informando la Gerencia de Energía Eléctrica, que durante el año 2024 se realizarán inversiones por un total de $4.818.174.327, como sigue:

Capital y Valle de Lerma: renovación y mejora de ámbitos en baja tensión; cambio de postes por columnas (15 un.) - alc21; plan invierno; cambio de postes por columnas (8 un.) - ec12; cambio de conductores por protegido 95mm2 en mt; ec16 Moldes - nuevo tendido lmt 13,2 kv; ec14-ec16 - nuevo tendido lmt 13,2 kv;

Güemes: adecuación de sección - cg12 distribuidor San Isidro 13,2 kv; construcción de lmt - dist. la banda 13,2 kv; renovación y mejora de ámbitos en baja tensión;

Orán: cambio de postes por columnas (82 un.) - línea camino jesuita finca norte; Colonia Santa Rosa - La Unión Rivadavia dist. on21 dg21 ruta 81; alimentador ENARSA; renovación de redes de baja tensión; nuevos cts para renovación de redes de bt; nueva traza de dist. on22 - Irigoyen 33 kv; traspaso de carga lmt 13kv a 33kv – Embarcación; picadas de limpieza en distribuidores;

Tartagal: cambio de conductor distribuidor Pocitos 33 kv (6 km); cambio de postes por columnas pq22 (44 un.); nueva salida para anillar mo14 zona industrial y tg13 Mosconi Juan XXIII; renovación de redes de bt; picadas de limpieza en distribuidores;

J. V. González: reemplazo de postes por columnas jv21 y ap21 (40 un.); nueva lmt compacta 13,2 kv en calle 9 de julio – jv11; nueva lmt compacta en finca Margaritas; picadas de limpieza en distribuidores;

Metán: cambio de poste por columnas – El Tala y alimentador me23; picadas de limpieza en distribuidores; renovación y mejora de ámbitos: ma0127 ma0130 ma0206 y ma0149;

Cafayate: nueva traza distribuidor cf12 – Chuschas 13,2 kv; reemplazo de postes por columnas;

Protecciones: reemplazo int. 13,2 ET Quijano; reemplazo int. 13,2 ET Corralito; interruptor 66 kw ET Rosario de Lerma cf12; reemplazo de relés sobre corriente por obsolescencia; reemplazar reconectadores por obsolescencia; mejora de pat - ET Cachi; reemplazo banco de baterías; trafo 10 mva - ET El Carril; armado de gabinetes de alim. aux. para recos; trafos de tensión auxiliar para recos; obra civil El Galpón; baterías para reconectadores; nuevos reconectadores; tren de celdas para cámaras subterráneas;

Que, en segundo lugar, respecto a los cortes no programados o interrupciones en el servicio de energía eléctrica, expresa la Gerencia actuante que, este Ente Regulador, implementó dos indicadores de nivel internacional, utilizados por distribuidoras a nivel mundial, definidos en la norma IEEE en el año 1366;

SAIDI: Índice de duración media de interrupción del sistema (System average interruption duration index). En un período determinado representa la duración total de interrupción que afectó a los usuarios en promedio;

SAIFI: Índice de frecuencia media de interrupción del sistema (System average interruption frequency index). En un período determinado representa la cantidad de interrupciones que afectaron a los usuarios en promedio;

Que, agrega, que estos indicadores reflejan la frecuencia de cortes no programados y su duración permitiendo derivar recursos a los sectores de mayor afectación. En el informe obrante en el expediente, expone los indicadores antes mencionados, correspondientes al semestre 51;

Que, en tercer lugar, respecto a los problemas de baja tensión, formula la citada Gerencia que, en el marco de lo dispuesto en el Anexo III del Contrato de Concesión de EDESA S.A. - 2º Etapa y en Las Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Producto y del Servicio Técnico que lo reglamentan, la Gerencia realiza mediciones del producto técnico brindado por EDESA y con dicha información de forma semestral, realiza el cálculo de las penalizaciones a aplicar sobre la Distribuidora por la energía suministrada con mala calidad en el mismo periodo;

Que, asimismo, intima la Gerencia actuante a EDESA S.A. a realizar las obras necesarias a fin de corregir los desvíos detectados mediante las obras o maniobras;

Que, seguidamente, muestra los reclamos por baja tensión desde el año 2022 hasta la fecha y las mediciones por campaña de calidad de producto técnico, realizadas por Distritos y por año, desde 2022 a la actualidad, mostrando una progresión de 3632 reclamos por problemas de tensión en el año 2022, 4266 reclamos en el año 2023 y 4615 reclamos hasta octubre de 2024;

Que, asimismo, y en lo que a calidad de producto se refiere, la progresión muestra 285 casos en el año 2022, 298 en el año 2023 y 228 hasta octubre de 2024;

Que, en cuarto lugar, respecto a los beneficios de la línea de 132 Kv de Argentina – Bolivia, formula la Gerencia informante que este Ente Regulador ha venido desarrollando distintos tipos de medidas ante los constantes cortes sufridos con origen en las instalaciones del transporte de energía operado y mantenido por TRANSNOA, llegando incluso a promover una acción de amparo contra CAMMESA, de trámite ante el Juzgado Federal de Tartagal. En el marco de dicha causa, se planteó la situación del NOA Norte – Interconexión con Bolivia, conexión cuya utilización ha sido muy baja a pesar de sus

beneficios, demandándose que se obligue a CAMMESA al despacho pleno de esa interconexión para garantizar la seguridad del sistema en cuestión;

Que, agrega, que esta línea aumenta la potencia disponible en la zona como también significa un corredor más que alimenta al norte de la provincia, dando mayor confiabilidad al sistema de 132kv como así también contribuir a mejorar los perfiles de tensión, ante la suba de demanda en la zona;

Que, en quinto lugar, la Gerencia de Energía Eléctrica hace alusión a la devolución a los usuarios afectados del dinero proveniente de las penalizaciones por mala calidad del servicio prestado por EDESA, haciendo saber que este tema se encuentra en tratamiento por el ENRESP bajo el expediente Nº 63592/2024;

Que, finaliza expresando la Gerencia de Energía Eléctrica, que respecto al Plan de contingencia, adjunta a su informe el plan de contingencia presentado por la Distribuidora;

Que, a su turno, la Gerencia Económica de este Organismo, a fin de dar respuesta a los planteos realizados por los participantes en la presente audiencia, remite el informe final respondiendo las cuestiones concernientes a esa Gerencia;

Que, en primer término, refiere a la ponencia del Sr. Claudio Bulacio, Representante de la Asociación de Distribuidor de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA), quien manifiesta que el VAD se encuentra desactualizado y es la única fuente de ingresos que percibe la Distribuidora que además privilegia la prestación del servicio frente a otras obligaciones;

Que, manifiesta el Sr. Bulacio además, que la experiencia indica que congelar las tarifas impacta negativamente en la cantidad y en la duración de los costos y no tiene una incidencia determinante en el índice de inflación. Ante un escenario inflacionario se debe establecer y respetar un mecanismo de ajuste periódico de las tarifas para hacerle frente, así como es necesario brindar certidumbre y sustentabilidad al servicio para emprender el proceso de la transición energética, la instalación de medición inteligente, la posibilidad de desarrollar la movilidad eléctrica, la generación renovable distribuida;

Que, al respecto, expresa la Gerencia actuante que en su exposición, el consultor económico del Ente Regulador de los Servicios Públicos, el Dr. en Ciencias Económicas Juan Lucas Dapena Fernández, expuso sobre el panorama macroeconómico con vistas a la prestación de los servicios públicos y su repercusión en materia tarifaria. Al respecto, manifestó que en la gestión actual de gobierno se produjo un fuerte sinceramiento de variables y precios relativos, lo que llevó a que la economía familiar se viera fuertemente afectada. Sostuvo que, este nuevo esquema económico, se dio el paso de una fuerte intervención del estado en las tarifas, a un lugar en el cual los usuarios debían hacer frente a sus consumos;

Que, agregó el consultor en su ponencia que, consecuentemente, en esta etapa se dio una fuerte baja de la inflación y una estabilidad económica, por lo que el contexto inflacionario deja de ser determinante en la revisión tarifaria para permitir la continuidad del servicio;

Que, además, añadió que, según lo establecido mediante la ley provincial Nº 8.457, el índice de precio del consumidor será el techo bajo el cual se fijen las actualizaciones tarifarias y que dada la política macroeconómica en la cual la inflación deja de ser un problema, las actualizaciones tarifarias deberían ser marginales y no como consecuencia de una inflación desmedida;

Que, al respecto, informa la citada Gerencia que el Valor Agregado de Distribución reconocido a la Distribuidora se encuentra actualizado a junio 2.024 y que el esquema citado por la Ley Nº 8.457 establece la mensualidad en las actualizaciones por mayores costos además de un tope para las mismas, que es la variación del Índice de Precios al Consumidor.

Que, agrega la Gerencia Económica del ENRESP, que adicionalmente corresponde destacar que el artículo 2° de la referida Ley establece que las actualizaciones que se correspondan con períodos anteriores se regirán conforme a los procesos de revisión previstos por el plexo normativo constituido por la Ley N° 6835, sus modificatorias y demás normativa vigente, resultando de aplicación complementaria lo dispuesto por el artículo 1° de la Ley N° 8.457; lo que cobra relevancia en razón de lo informado en el párrafo precedente;

Que, en segundo lugar, destaca la Gerencia informante lo manifestado por el Sr. José Ramón Vilte Grande, representante de la Asociación Civil Unión de Usuarios y Consumidores, quien manifestó en su ponencia que: *"El índice del precio interno al por mayor, nivel general, publicado por el INDEC, que es ED Pymes es el que mejor refleja los gastos incurridos por la distribuidora en la mayor parte y en menor parte es el índice de precio al consumidor IPC al nivel general. La actualización del VAD se hacía al inicio de la Concesión con la variación compuesta del 67% para la variación del índice mayorista, más el 33% de la variación de índice de consumidor nivel general. Esta variación cubre acertadamente las variaciones inflacionarias, además todas las distribuidoras del país nacieron con esta proporción, con esta fórmula…" "…por eso las observaciones al artículo 1…" "... Es histórico que las variaciones del IPC son mayores que las variaciones del índice mayorista por lo que la proporción tomada por alguna distribuidora fue 80%, 20% en vez de 67%, 33%. Vamos a la observación tres. Una de las más importantes diferencias entre los regímenes de regulación tarifaria por tasa de retorno que es rate of return, o por precio máximo o por precio tope, price cup, que es lo que se usa en la Argentina, es la periodicidad de la actualización de la tarifa por precio. Por otra parte, se sabe que mientras las actualizaciones por tasa de retorno en las empresas de Estados Unidos se hacen anualmente, las actualizaciones por precio máximo aquí se está llevando a cabo en base a una cláusula gatillo que sobrepasa el 10% de la variación de precio mayorista que está arriba en los antecedentes, y cada 6 meses como lo dice el contrato de concesión. Esa periódica actualización va en contra del sistema price cup, o sea de tarifa máxima que es el que tiene Salta en este caso y todas las distribuidoras del país. Por lo tanto, si se recuerda que la determinación de la tarifa por precio máximo se realiza cada 5 años a los fines que la distribuidora restablezca el equilibrio económico de la concesión y se les permite las actualizaciones de VAD por estos dos índices, la cláusula gatillo más cada 6 meses, se corre el riesgo de que desaparezcan las ganancias de eficiencia que debe procurar la distribuidora, así como los desincentivos de reducción de los costos relativos de la prestación, resultando todo esta dádiva de acortar la periodicidad de las actualizaciones del VAD..." "…En un contexto de inflación nula, como cada 5 años se determinan las tarifas y se la actualizan en tiempo intermedio, cada 5 años tendremos un nuevo cuadro tarifario, pero suponiendo que no hay inflación, tendrían que rebajar las tarifas en los próximos siguientes 5 años y eso no sucede aquí. Observación cuatro, las ganancias de eficiencia*

son los principios primordiales de los principios regulatorios de la tarifa por precio máximo price cup. Justamente las ganancias de eficiencia son uno de los incentivos más fuertes y preferidos por la distribuidora ya que el conjunto de ganancia de eficiencia que ya implica reducción de costos respecto por la calidad contractual y periodicidad adecuada, desemboca en una mayor rentabilidad para la distribuidora apropiándose de la misma sin escollo alguno, eso está permitido. En síntesis, la regulación por precio máximo fija una tasa en la cual los precios después de la corrección por inflación deben disminuir. La tasa a la cual los precios ajustados por inflación deben bajar es denominada factor de productividad, y en este contrato de concesión desapareció. Entonces el principal incentivo de la empresa para reducir sus costos es que en este régimen le es permitido retener toda la diferencia entre los costos y el precio tope, eso se expresa por una expresión ahí que inflación menos X o sea inflación menos X, el X es el factor de productividad que comparte con los usuarios que menos X reduce la tarifa, multiplica el valor agregado de la distribución y tiene su repercusión en el cuadro tarifario. Entonces, lo que se observa de la metodología de actualización del valor agregado de distribución ahí en la resolución 1.219 del 2024 de revisión tarifaria integral quinquenal del servicio prestado por EDESA, es que se ha omitido todo lo relacionado con el beneficio para los usuarios por ganancia de eficiencia. Sorprende este punto en cuanto la UNIREN, unidad de renegociación de los contratos de concesión a nivel nacional, trabajó con EDENOR, EDESUR y con Salta en la renegociación, y siempre incluyo el factor X como incentivo de las ganancias de eficiencia, que hoy aquí no está. Léanse todos los renglones resaltados y puestos en negrita en la ley 6.819 y 6.835. Última observación y luego vamos a la conclusión. Es incoherente también un párrafo que dice la justificación dada antes de la fórmula de actualizaciones de la resolución 1.219. Si no recuerdo la revisión tarifaria que dice "en cuanto a la agilidad del proceso". Señores, no entiendo agilidad del proceso, eso no existe en la jerga de escritorio, hay tiempo para todo. Dice "con el fin de hacer más ágil el proceso de actualización del valor agregado de distribución se utilizarán los siguientes factores de actualización para los distintos componentes del valor agregado de distribución" y ahí introducen índice de salarios del sector privado registrado donde están los salarios de los bancos, los salarios de EDESA, de EDET, del salario de Edenor, introducidos como digamos consumidor nivel general, son mucho mayores siempre que el IPC ese que compone la ley. Entonces desubica la propuesta del artículo 1 de la ley porque las variaciones de los índices salariales mensuales

del salario del sector privado está muy por arriba del IPC, lo que respecta la forma original de actualización definida al inicio de la concesión en todas las distribuidoras privatizadas, perjudique económicamente a los usuarios. La actualización digamos compuesta de los índices como se hacía, 67% variación de precio mayorista y 33% de variación de índice minorista.

Conclusiones exhortativas: en la seguridad de que todo lo expuesto en el presente trabajo indica que se viola cabalmente el primer principio de la tarifa eléctrica como es el principio de tarifa justa y razonable, lo que daña fuerte y económicamente a todos los usuarios del servicio de distribución de energía eléctrica de la provincia de Salta y haciendo uso de la facultad de una asociación de usuarios y consumidores dada en la ley 6.835, que dice "artículo 45 las asociaciones de usuario están plenamente legitimadas…", y el artículo 46 "los usuarios tienen derecho a tarifas justas y razonables determinadas de acuerdo a las disposiciones de esta ley y su reglamentación", está protegido el usuario, entonces mis palabras son: se exhorta al ENRESP, que es el Ente Regulador, para que haga uso de sus facultades dadas por el artículo 3° de la ley 6.835, a los fines de la consecución de su competencia, el Ente queda investido de las siguientes potestades, reglamentarias, tarifarias, jurisdiccionales…, para 1) eliminar la cláusula gatillo, porque se corre el riesgo de cambiar el sistema regulatorio de la tarifa de precios, 2) restituir la fórmula originaria de actualización del VAD en cuanto a los índices necesarios y suficientes. Restituir significa ver el contrato de concesión inicial de EDESA que hizo el concedente del gobierno con EDESA en el '96 y restituir las fórmulas con el índice mayorista del 67% y un índice minorista del 33%. No hacen falta más índices porque si no es incursionar en todos los costos de la empresa con las proporciones que la empresa demanda al Ente Regulador y no por una auditoria, esto es ya conocido el tema, 3) y último punto es devolver a los usuarios el mecanismo que se ha omitido y que revela según la ley 6.819 del marco regulatorio que los indicadores o índice de actualización del valor agregado de distribución serán a su vez ajustados en más o en menos por un factor destinado a estimular la eficiencia y al mismo tiempo las inversiones de construcción, operaciones y mantenimiento de instalación. Texto, según ley 6.861, teníamos texto copiado de la ley llamado factor de productividad X, o sea devolver ese índice, no solo el factor de productividad sino incentivar a la empresa también con un índice positivo sumándole cuando haga inversiones adecuadas y la calidad de

servicio esté, digamos, no haya multas y esté dentro de los indicadores contractuales de la calidad del servicio."

Que, sobre el planteo realizado por el Sr. José Ramón Vilte, la Gerencia Económica expresa que, en cuanto a que el Índice de Precios Internos al por mayor es el índice que refleja mejor la actualización de los gastos incurridos por la distribuidora, en contraposición con el Índice de Precios al Consumidor, comunica la citada Gerencia que el mismo ha malinterpretado el espíritu de la Ley Nº 8.457.

Que, informa la mentada Gerencia, que existen tres fórmulas que conforman la actualización del Valor Agregado de Distribución, la primera para los Costos Propios de Distribución, una segunda para Otros Costos Operativos, y la última para los Costos de Comercialización, las que fueron aprobadas por la Resolución ENRESP Nº 1.219/23, precisamente en el marco de la revisión tarifaria quinquenal llevada a cabo, previa audiencia pública. Agrega que las citadas fórmulas fueron elaboradas por el Instituto de Energía de San Juan, dependiente de la Universidad Nacional de San Juan, al momento de la realización de la Revisión Integral de Tarifas;

Que, agrega la Gerencia interviniente, que estas fórmulas contemplan la ponderación de cada costo y los índices de actualización más adecuados a los mismos, contemplando el Índice de Salarios del Sector Privado registrado, el Índice de Precios Internos al por mayor (IPIM) y también el Índice de Precios al Consumidor, es decir que la actualización no está confeccionada considerando el IPC solamente, como erróneamente plantea el expositor. Por otra parte, la Ley establece que si el resultado que surge de aplicar las fórmulas de actualización aprobadas en la Res. ENRESP Nº 1.219/23, arroja un incremento superior el Índice de Precios al Consumidor, el mismo se debe limitar a este índice, es decir que no se puede otorgar un aumento superior al Índice de Precios al Consumidor.

Que, además, en cuanto al planteo del Sr. Vilte de que las actualizaciones en empresas de Estados Unidos se hacen anualmente, mientras que en la Provincia se realizan en forma constante y que, según manifiesta, se hallarían en contra del sistema de Price Cap, o sea de tarifa máxima, aclara la mentada Gerencia que para poder realizar comparaciones se debe tener en cuenta que no se trata de contextos similares, siendo de público conocimiento que la inflación en nuestro país no tiene relación con la de Estados

Unidos (hablamos de un 2,6%, contra un 105% en el 2.024 y un 194% para el 2.023 para nuestro país), de lo anterior surge claramente que la actualización anual del Valor Agregado de Distribución en un contexto altamente inflacionario, no se correspondería con la exigencia legal en cabeza del ENRESP de velar por tarifas justas y razonables orientadas al establecimiento y mantenimiento de equilibrios entre las necesidades económicas y financieras de las prestadoras, la expansión y conservación de los servicios con niveles de calidad permanentes y el acceso a los usuarios a las prestaciones propias de cada uno de tales servicios, contenida en el artículo 2° de la Ley N° 6835;

Que, continúa informando la Gerencia Económica, que por otra parte se debe recordar lo expuesto en el Artículo Nº 27, inc. a) de la Ley Provincial Nº 6.835, el que dispone qué conceptos debe cubrir la tarifa, lo que ya fuera citado en otro punto del informe. De ello se desprende que el sistema Price Cup, es aplicado correctamente por este Organismo, y que las distorsiones que se generan en un alto contexto inflacionario afectan a toda la economía, no existiendo ningún servicio que subsista con incrementos anuales como propone el expositor, salvo que fuera fuertemente subsidiado por el Gobierno;

Que, en cuanto a la forma de actualización del Valor Agregado de Distribución propuesta por el Sr. Vilte, expresa la citada Gerencia que, dicha propuesta debió realizarse en la audiencia pública en la cual se efectúo la Revisión Integral de Tarifas y se planteó la forma de actualización del Valor Agregado de Distribución, habiendo sido debidamente publicitada para la participación, tanto de los ciudadanos como de entidades profesionales y universidades interesadas en la materia;

Que, a más de lo expuesto, respecto el “Factor X” y según el informe efectuado oportunamente por la Fundación Universidad Nacional de San Juan, en el marco de la Revisión Tarifaria Integral del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica de la Provincia de Salta para el período 2022-2027, hace notar la Gerencia actuante que el mismo es de difícil estimación, no conociendo casos en el país de su aplicación en el sector eléctrico. Agrega que en algunas jurisdicciones está previsto en la Ley de Marco Regulatorio, pero no ha tenido efectiva aplicación a la fecha. Asimismo, el contexto económico político actual, con alto grado de incertidumbre, torna aún más dificultosa su estimación ya que el mismo tiene una alta correlación con la evolución de variables macro

y microeconómicas. Por ello es que se desestimó establecer ese “Factor X” en la revisión tarifaria integral llevada a cabo oportunamente;

Que, en tercer término, refiere a la ponencia de la Dra. Rita Solange Cañizares de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, la cual expresó que: *“la ley 8.457 en su artículo primero establece que la actualización tarifaria por mayores costos de cada periodo anual correspondiente al VAD no podrá superar el acumulado al coeficiente de variación de IPC. Al respecto debe considerarse que el mismo involucra aspectos técnicos y regulatorios que buscan ajustar las tarifas por cambios en los costos de distribución, operación y comercialización en la prestación del servicio de energía eléctrica. Los límites resultan necesarios para proteger tanto los usuarios como garantizar la viabilidad del servicio, si bien el límite de actualización tarifaria por mayores costos ya está determinado por la ley 8.457, debe considerarse que entre los límites al régimen de actualización se destacan el equilibrio entre costos y accesibilidad, protección a los sectores vulnerables, control gubernamental y regulador. En cuanto a la actualización de los pendientes, el artículo 2 establece que se regirá conforme a procesos de revisión previstos en la normativa. En principio, este organismo considera que, si la misma no se realizó en su momento debido a ciertos factores externos o regulatorios y para corregir algún desfase, debe ser informada de manera transparente para evitar sobrecarga a los usuarios y para ello deben establecerse métodos específicos y concretos para calcular las diferencias en las tarifas de periodos anteriores, toda vez que no son situaciones imputables al usuario.”*

Que, con respecto a los límites impuestos a las actualizaciones de VAD, entiende la Gerencia Económica que se debe traer a colación lo ya informado al Sr. Claudio Bulacio;

Que, destaca la mentada Gerencia, que conforme lo establecido en el artículo 27º incisos a) y c) de la Ley Nº 6.835 (Ley de creación del ENRESP), las tarifas aprobadas por el Ente deben ajustarse a los siguientes principios:

a) deberán permitir a las licenciatarias que actúen con la diligencia de un buen hombre de negocios, obtener los ingresos necesarios para cubrir todos sus costos operativos razonables, los impuestos y tasas, la depreciación de los bienes utilizados en la producción del servicio y una utilidad razonable;

b) deberán contener mecanismos que estimulen la eficiencia en la prestación de los servicios;

Que, además, las tarifas deben ser justas y razonables, interpretando el interés común y apuntando a obtener los mejores resultados para los usuarios –presentes y futuros, ya que si no lo fueran no resultaría posible mantener el servicio en condiciones de calidad, regularidad y continuidad, tal como lo disponen los regímenes marco del servicio. Agrega la Gerencia informante que la consecuencia de no fijar tarifas justas y razonables produce consecuencias a futuro, impactando en la calidad del servicio y en la imposibilidad de su mantenimiento en condiciones de regularidad;

Que, seguidamente, resalta la Gerencia interviniente que en el caso de las Revisiones por actualización de costos (una vez determinado el Valor Agregado de Distribución en la Revisión Integral), para mantener el equilibrio económico financiero determinado en la misma, se deben reconocer las variaciones de los costos producto de la inflación, que inciden sobre la mano de obra, materiales, gastos generales, maquinarias y combustibles, etc. En estas actualizaciones no se analiza la estructura de los costos, la cual ya fue determinada en la Revisión Integral correspondiente, sino que mediante una matriz de índices del INDEC (Índices oficiales y de público conocimiento), se actualizan los mismos, ahora además considerando los límites dispuestos mediante Ley Provincial Nº 8.457;

Que, destaca la Gerencia Económica, que mediante el Reglamento de Subsidios establecido por Resolución Ente Regulador Nº 1.786/21, se encuentra garantizada la cobertura de aquellos usuarios que por su situación de carencia o indigencia debidamente comprobada no pueden abonar mensualmente sus facturas de servicios eléctricos, teniendo su debida contención y tratamiento específico;

Que, por otra parte, atendiendo a la situación socioeconómica imperante y con el objeto de mitigar el impacto del incremento en las tarifas para aquellos usuarios en situación de vulnerabilidad y menor capacidad de pago, además de los subsidios a la indigencia antes descriptos, resalta la Gerencia Económica que este Organismo determinó la creación de dos nuevas categorías tarifarias denominadas Tarifa Social Residencial segmento 1 y segmento 2, según lo dispuesto mediante Resolución Ente Regulador Nº 615/22, en su artículo 9º y Resolución Nº 1.217/23. Así también, existe una tarifa para

usuarios Electrodependientes que no abonan el servicio eléctrico, siendo que “Electrodependientes por Cuestiones de Salud son aquellas personas que requieran de un suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar el equipamiento médico prescrito por un médico matriculado y que resulte necesario para evitar riesgos en su vida o su salud”. Cabe destacar que la provincia de Salta adhiere, mediante Ley N° 8.050/17 a lo dispuesto por la Ley Nacional Nº 27.351;

Que, por último, informa la Gerencia Económica que mediante Resolución Ente Regulador Nº 1.219/23, se autorizó la creación de la tarifa RENABAP, tarifa preferencial para usuarios residenciales de barrios en proceso de regularización del servicio eléctrico, que consistirá en una categoría tarifaria especial inferior a la establecida para los usuarios TR1 y TR2. Dicha tarifa tendrá una vigencia total de doce meses contados a partir de la facturación correspondiente al período de alta del suministro. Vencido dicho plazo, los usuarios encuadrados en esta categoría tarifaria podrán integrar la categoría correspondiente a Tarifa Social, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos para la misma;

Que, además, este Organismo ha dictado la Resolución Ente Regulador Nº 192/23, en concordancia con a lo establecido por el Decreto Provincial Nº 50/23 de fecha 19/01/23, donde se dispuso la creación de la bonificación de tarifa para zonas cálidas para los departamentos de Orán, San Martín, Anta, Rivadavia, General Güemes y los municipios de La Candelaria, El Potrero y El Galpón, a fin de brindar una solución definitiva a los vecinos de la zona. Posteriormente, mediante Resolución Ente Regulador Nº 226/23, se dispuso ampliar la cobertura de la Bonificación de tarifa para zonas cálidas hasta el mes de marzo inclusive.

Que, aclara la Gerencia actuante, que la bonificación creada reviste naturaleza de subsidio y fue implementada en beneficio de los usuarios residenciales que habitan en los departamentos y municipios antes señalados, durante los meses de temperaturas más altas, es decir de noviembre a marzo, resultando en una reducción de un 30% sobre los conceptos de la factura del servicio de energía eléctrica, y de un 50% para los usuarios incorporados al régimen de tarifa social;

Que, en cuarto lugar, en relación a la exposición de la Defensoría del Pueblo de San José de Cerrillos representada por un miembro de Consejo de Usuario del

Ente Regulador, el señor Marcos Benjamín Álvarez, el mismo manifestó que *"existe un incumplimiento en el artículo 26, por parte de la empresa, el cual taxativamente, dice la empresa indicada en el artículo anterior es decir, la empresa prestataria de servicio público domiciliario deben otorgar al usuario reciprocidad de trato aplicando para los reintegros o devoluciones de los mismos los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora…"*

"Por otro lado consideramos que el incremento de la tarifa que pretende la empresa, si bien tenemos claro que el límite es el IPC, no debe ser exclusivamente soportado por el usuario quien en definitiva es el más perjudicado."

"Desde la Defensoría decidimos investigar un poco sobre los montos más bajos que se facturan por parte de la empresa, allí nos dimos cuenta que en hogares y usuarios más austeros lo que más se cuidan sobre la boleta de servicio este tiene un monto de $ 25.000 es decir si tomamos en cuenta el salario mínimo vital y móvil que hoy en día está en $ 261.571 estos representan un 9,2% del mismo, algo que consideramos que no debe ser así, ya que quizás muchas personas lo pueden afrontar, pero esto puede generar una gran inecuación para los hogares y las familia que viven en el día al día. No somos ajenos a la realidad del país y sabemos de incremento de costos que debe afrontar la empresa sin embargo, creemos que los mismos no debe ser volcado como ya dijimos exclusivamente al usuario ya que no es el único rubro que aumenta, algo que no se ve reflejado de igual manera en los salarios. Es por eso que si bien, nosotros desconocemos los porcentajes de morosidad de usuarios, consideramos que el Ente Regulador debe tomar las medidas suficientes para que este porcentaje de morosidad no se incremente que tampoco que este servicio que es básico, se convierta en un lujo para para el usuario."

"En conclusión, nosotros creemos que no debe aumentarse el 100% del IPC al usuario y que este aumento debe llevarse cada tres meses y de esta forma generaría una suerte de ahorro en ese tiempo para las personas y no se impactaría, tampoco extenderse tanto el tiempo por lo cual nos llevaría un gran impacto en el bolsillo de los vecinos."

Que, aclara la Gerencia Económica, que actualmente, tanto este Organismo como la Distribuidora, se encuentran dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 24.240 DEFENSA DEL CONSUMIDOR en cuanto a que: *"En los casos*

en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago."

Que, respecto a los demás aspectos mencionados, trae a colación lo ya respondido al Sr. Claudio Bulacio y la Sra. Rita Solange Cañizares;

Que, en quinto lugar, hace referencia a la ponencia de la Diputada Provincial de San Ramón de la Nueva Orán, la señora Patricia del Carmen Hucena, quien en su exposición solicitó que se le informe: *"Cuál es el aporte, además de energía, que hace EDESA al valor agregado de distribución al componente provincial",* preguntando además: *"a qué obedece el cargo fijo de la factura de EDESA. Y el servicio del alumbrado público, que se cobra o se solidifica justamente, esta medida al menos en el departamento de Orán"*;

Que, recalca la mentada Gerencia, que la ecuación tarifaria de las empresas concesionarias del servicio de distribución, se compone de dos términos: el primero refleja sus costos exógenos, es decir, los precios a los que compran energía y potencia en el MEM y los costos asociados de transporte (Abastecimiento), y el segundo refleja sus propios costos o valor agregado de distribución (VAD). El primer componente es función de los precios estacionales establecidos por la Secretaría de Energía de la Nación en forma semestral (precio de compra de las distribuidoras en el mercado horario) y de su

ajuste trimestral en base a los precios observados en el MEM, y del precio de los contratos en el mercado a término. De acuerdo con el marco regulatorio, estos valores deben ser ajustados cada vez que varían los precios de la potencia, la energía y el transporte en el MEM. Mediante el mecanismo del "pass-through", los distribuidores "pasan" a la tarifa de los usuarios finales estrictamente los valores ajustados del costo de comprar energía y potencia en el mercado mayorista, sin incluir ningún tipo de margen de ganancia;

Que, por otra parte, agrega la citada Gerencia que el costo propio o valor agregado de distribución (VAD) refleja el costo marginal de la prestación del servicio, e incluye los costos de desarrollo e inversión en las redes, de operación y mantenimiento y de comercialización, así como también las depreciaciones y una rentabilidad justa y razonable sobre el capital invertido. Destaca la Gerencia informante que el valor que asuma este término es decisivo para que la obligación de servicio sea económicamente factible;

Que, asimismo, comunica la Gerencia actuante que el cargo fijo en la factura de energía eléctrica en Argentina es un importe que pagan todos los suministros, sin importar si el usuario consume o no energía. Este cargo cubre parte de los gastos de mantenimiento y operación de la red eléctrica. El monto del cargo fijo es además proporcional al nivel de consumo de cada usuario, según el rango de consumos mensuales del mismo. Esto significa que los usuarios de una misma categoría tarifaria con un consumo bajo pagarán un cargo fijo menor que uno con consumos superiores;

Que, por último, en cuanto al procedimiento utilizado para la determinación del cargo por Incidencia del Alumbrado Público, comunica la Gerencia Económica que el mismo se encuentra disponible en la página web del Organismo, siendo la normativa que avala dicho cobro y la forma de determinación del mismo la que a continuación se detalla:

- Decreto Provincial Nº 820/03
- Resolución ENRESP Nº 110/03
- Resolución ENRESP Nº 119/03

Que, la normativa mencionada, establece que la Distribuidora facturará y cobrará a los usuarios la **incidencia total de la energía consumida por el alumbrado público de toda la Provincia** durante cada período;

Que, en tal sentido, expresa la mentada Gerencia que el cobro de la energía del alumbrado público comprende el prorrateo de la totalidad de la energía consumida por el Alumbrado Público (A°P°) de toda la Provincia entre todos los usuarios de la Distribuidora. Ello debido a que, el concepto Incidencia del Alumbrado Público (IA°P°) responde a la aplicación del criterio de solidaridad según el cual, todos los habitantes de la Provincia potencialmente están en condiciones de recibir los beneficios del A°P° cuando circulan;

Que, a más de lo expuesto, aclara la referida Gerencia que EDESA S.A. no detenta el carácter de empresa concesionaria de la prestación de Alumbrado Público. Por lo tanto, su rol en el servicio puede interpretarse como un agente de facturación de esta energía por cuenta y orden de los Municipios, quienes reservan para sí esta parte de la prestación. Prueba de ello es que EDESA no gestiona reclamos de Alumbrado Público. Por ello, en los municipios donde no se encuentra concesionada la operación y mantenimiento del Alumbrado Público, el encargado de realizar el mismo (como así también a quien se debe exigir que el servicio se encuentre en buenas condiciones y su expansión), es al respectivo municipio. Destaca que, los Municipios conservan la titularidad de los suministros de Alumbrado Público de su jurisdicción, correspondiéndole idénticos derechos y obligaciones que al resto de los usuarios del servicio. Por ello, cada Municipio es responsable del control de los consumos de Alumbrado Público facturados por EDESA S.A., ya que el mismo es de jurisdicción municipal y no ha sido cedido a la Distribuidora;

Que, en sexto lugar, en relación a la ponencia realizada por el Comité del Consumidor (CODELCO) Salta, representado por la Dra. Natalia Sánchez, la misma manifestó en su exposición que: *"la sanción reciente de millones de pesos que se aplicó a EDESA por deficiencias del servicio, debe ser utilizada para compensar a los usuarios mediante descuentos tarifarios o reintegros"*. Además, propone *"las siguientes recomendaciones para asegurar una tarifa justa y accesible, que reponga los derechos de los usuarios y las obligaciones de la empresa, primero que el ajuste debe ser inferior a la inflación, en relación con el salario mínimo vital y móvil; Segundo, implementación gradual en períodos de baja demanda, el incremento debe aplicarse de manera escalonada en períodos de menor consumo energético, para así atenuar el impacto económico de los usuarios; Compensación y descuentos para los usuarios, los montos y las sanciones puestas y multas a EDESA, deben ser aplicados en favor de los usuarios mediante*

descuentos tarifarios y compensaciones. Límites al régimen de actualización tarifaria del servicio de energía eléctrica según la Ley 8.457 y procedimiento de actualización de períodos pendientes con revisión tarifaria y participación ciudadana, la Ley 8.457 establece un marco legal preciso para la actualización de tarifas en el servicio de energía eléctrica, imitando dicha actualización a criterios estrictos de razonabilidad, proporcionalidad y gradualidad. Esta ley resguarda los derechos de los usuarios al imponer condiciones que limitan los incrementos tarifarios desproporcionados o injustificados, en este contexto los aumentos deben responder a variaciones verificables en los costos operativos, no puede simplemente trasladarse al usuario sin un análisis riguroso que contemple las situaciones socio económicas en los principios de accesibilidad y equidad. El procedimiento de actualización de tarifa debe considerar también los períodos tarifarios pendientes de revisión mediante una evaluación exhaustiva de las variaciones de los costos de distribución y mantenimiento desde la última actualización."

Que, formula la Gerencia Económica, que haciendo referencia al destino al que deben ser dirigidos los importes correspondientes a las multas aplicadas, corresponde hacer mención a las recomendaciones al Reglamento de Calidad efectuadas oportunamente por la Fundación Universidad Nacional de San Juan, en el marco de la Revisión Tarifaria Integral del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica de la Provincia de Salta para el período 2022-2027, el cual adjunta a su informe;

Que, en tal sentido, en el inciso 2.4 "Asignación de las penalizaciones - Fondo para Obras" del referido informe, se indica que: *"con la normativa vigente, los montos correspondientes a las penalizaciones calculadas de CST y CPT por la Distribuidora, son depositadas en la cuenta MUCAAP y utilizados en obras y/o mejoras en instalaciones de comunidades aborígenes, o bien empleados para la financiación de obras de construcción de líneas/subestaciones MT/BT en diferentes localizaciones de la provincia con un reintegro posterior. La única devolución que perciben los usuarios por una mala calidad de suministro corresponde a las Penalizaciones Adicionales (PA), con montos prácticamente insignificantes comparados con los asignados a las penalizaciones provenientes de CST y CPT."*

Que, por ello, la Unidad Ejecutora recomienda *"que las compensaciones derivadas de las sanciones de CST y CPT tengan como objetivo principal el resarcimiento*

a los usuarios directamente afectados, para lo cual se deberá adecuar un mecanismo de distribución de las compensaciones ajustado al mencionado principio.";

Que, agrega la citada Gerencia, que en cuanto a las consideraciones a tener en cuenta al momento de efectuar los procedimientos de actualización tarifaria, conforme lo manifestado oportunamente por el Consultor del Ente Regulador de los Servicios Públicos, Licenciado Juan Lucas Mario Dapena Fernández, *"hay que entender que si bien la revisión tarifaria no puede estar desacoplada de la situación económica de los usuarios, tampoco puede no reflejar el proceso inflacionario, porque resultaría en desmedro de la calidad del servicio."* En relación a los demás planteos, trae a colación lo ya respondido al Sr. Claudio Bulacio y la Sra. Rita Solange Cañizares;

Que, finalmente, la Gerencia Económica trae a colación la ponencia efectuada por el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Salta y miembro del consejo de usuarios del Ente Regulador, el Licenciado Federico Núñez Burgos, quien manifestó que: *"la sanción de la Ley 8.457 que en su artículo primero determina los límites en las actualizaciones tarifarias por mayores costos de período anual correspondiente al servicio de agua potable y desagües cloacales, como así el VAD, valor agregado de distribución del servicio de energía eléctrica y que el mismo no podrá superar el acumulado al coeficiente variación del índice de precios de consumidor IPC, publicado mensualmente por el INDEC. Esta Defensoría entiende que es un paso significativo en contextos inflacionarios, el hecho de encontrar parámetros objetivos, en topes a las actualizaciones es lo que entendemos un paso decisivo tomar como tope el criterio objetivo de la variación de salario mínimo vital y móvil";*

Que, en respuesta a los planteamientos realizados, la Gerencia Económica expresa que lo argumentado por el Defensor, ya ha sido contestado con anterioridad a lo largo de su informe, por lo que se remite al mismo;

Que, a su turno, emite informe la Gerencia de Usuarios del ENRESP, la que manifiesta que en el marco de la Audiencia Pública en relación al servicio prestado por la empresa EDESA S.A., celebrada el 07/11/24, corresponde a esa Gerencia hacer referencia a los dichos interpuestos por los expositores que consigna seguidamente;

Que, la Dra. Rita Solange Cañizares, en su carácter de representante de la Secretaria de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, detalló que "…resulta

necesario ofrecer canales de atención al cliente tanto presenciales como remoto, se sugiere implementar un botón similar al arrepentimiento en página web de cada empresa o un sistema de troquelado o código de barra que permitan gestionar estos conceptos de manera accesible, ágil y no burocráticas…";

Que, sobre ello, remarca la Gerencia de Usuarios que actualmente la oficina virtual de EDESA S. A. cuenta con un sistema ágil para viabilizar el desglose de conceptos adheridos a las facturas que no sean voluntad del usuario abonarlos conjuntamente con la liquidación eléctrica, donde puede marcar los rubros a separar y abonar los restantes;

Que, el Dr. Juan José Raffaghello, representante también de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, expuso respecto a la devolución a los usuarios del producto de las multas aplicadas que "…el Ente Regulador debe asegurar que el proceso de devolución sea transparente, accesible para los usuarios quienes deben poder consultar como se compensa por la deficiencia en el servicio. EDESA debe informar a los usuarios a través de las facturas o medio adicionales sobre la existencia de las devoluciones y como se aplicarán las mismas. Los usuarios deben tener la posibilidad de presentar reclamos si consideran que la devolución no fue efectuada o no recibió la compensación correspondiente…";

Que, al respecto, remarca la Gerencia informante que este Ente verifica constantemente la posibilidad y puesta a disposición de los mecanismos de contacto pertinentes para que el administrado pueda interponer cualquier tipo de reclamo, consulta y/o demás presentaciones referidas al servicio, tanto en relación a la generación de expedientes como de presentaciones por libro de quejas, telefónicamente mediante el Call Center, pagina web o atención presencial de la empresa. Sumado a ello, también cuenta con similares canales de contención en lo atinente a la propia atención del ENRESP;

Que, el Sr. Marcos Benjamín Álvarez, Defensor del Pueblo de San José de Cerrillos y miembro de Consejo de Usuario del Ente Regulador, refirió que "….cuando un usuario se demora en el pago de la boleta, sí se cobran los intereses moratorios como corresponde... …no sucede así cuando la empresa es quien factura demás por el servicio, …para empezar no se devuelve de forma monetaria, se genera una nota de crédito y la mayoría de las veces esa nota de crédito no lleva contemplada los intereses que debieron

haberse o deberían estar presentes a favor del usuario…". Agregó que "…escuchamos muy atentamente la palabra del Ingeniero Salvano y celebramos la tendencia hacia la virtualidad sin embargo, consideramos que es necesario que siga la atención al público manera presencial, pero la virtualidad también nos lleva a una reducción de costo por la cual ellos deben ser favorecidos. También solicitamos a la empresa que en la medida de lo posible se genera una campaña de información sobre, sobre el derecho que tienen los usuarios del desglose de la boleta tanto en impuesto municipales como cualquier otro tipo de anexo en la factura de la luz..."

Que, sobre lo manifestado, entiende la Gerencia de Usuarios que cabe aclarar que al generarse un reclamo ante la empresa, guiado en su proceder por lo determinado mediante la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23, y presentada que sea la disconformidad del usuario, este Organismo verifica la reciprocidad de trato en cuanto a la devolución de importes, controlando asimismo la eventual aplicación de los postulados del art. 31 de la Ley 24.240 de Defensa al Consumidor que establece una penalización accesoria del 25% de los importes facturados y cobrados en demasía;

Que, por otra parte, expresa la Gerencia de Usuarios que debe destacarse que mediante las diversas actuaciones, este Ente ha ejercido su potestad en defensa de los usuarios exigiendo a la Distribuidora mantener la presencia de oficinas comerciales, garantizando asimismo la posibilidad a los usuarios de poder abonar en las mismas sus facturas, estableciendo los montos de cobro mínimo que deben recibir en efectivo;

Que, la Sra. Patricia del Carmen Hucena, Diputada Provincial por San Ramón de la Nueva Orán, solicitó que se instrumenten mecanismos similares a la tarifa social "…que no afecten en nada a la calidad de vida de las personas, más por su cuestión vulnerable económica...";

Que, en dicho marco, manifiesta la Gerencia interviniente que debe destacarse que el ENRESP ha implementado durante estos años una serie de políticas de contención económica al usuario cuya importancia se vio exacerbada tanto por la situación socioeconómica vivenciada por el país, como por las nuevas políticas habidas en materia energética por el gobierno nacional;

Que, ante todo ese panorama, y en respaldo o contención de los administrados, destaca la Gerencia de Usuarios que este ENTE previó diversos dispositivos

para asegurar que la provisión del servicio sea accesible a todos los usuarios, más allá de su situación socio-económica;

Que, entre las medidas adoptadas, expresa la Gerencia informante que se pueden distinguir algunos mecanismos vinculados a subsidios directos sobre el pago de la tarifa, otros cuya asistencia se manifiesta mediante el encuadre en una tarifa especial más beneficiosa, y finalmente una tercera categoría cuya salvaguarda se manifiesta en gestiones del tipo administrativas que importan variada asistencia al usuario frente al pago y/o disposición del servicio. En ese marco señala a modo meramente enunciativo:

a) Ayuda directa mediante subsidio/exención/bonificación en la factura

- Subsidio provincial por carencia/indigencia.

- Bonificación por Zona Cálida.

- Bonificación Zona Fría.

- Bonificación para usuarios “G” de Orán y San Martin.

- Subsidio a favor de los usuarios categorizados como G1 y G2 franja 1.

- Subsidio sector Madereros.

- Subsidio a Bomberos.

- Subsidio a Entidades Beneméritas.

- Subsidio a Clubes.

- Iglesias.

- Subsidio a usuarios del sistema Eléctrico Disperso.

b) Ayuda indirecta mediante categoría tarifaria especial

-Electrodependientes.

-Segmentación tarifaria nacional N1, 2 y 3.

-Tarifa Social.

-Tarifa usuarios RENABAP.

c) Otra actividad administrativa con incidencia en el pago del servicio

-Compensaciones de deudas de tarifa ante situación económica desfavorable.

-Reducción por motivos de equidad en la prestación del servicio.

-Gestiones de planes de pago diferenciadas por situación económica desfavorable.

-Gestiones informales de aplazamientos de suspensiones de servicio.

Que, a continuación, y tomando la intervención que le compete, la Gerencia Jurídica del ENRESP destaca que corresponde tener presente el objeto de convocatoria de la Audiencia Pública materializada mediante Resolución Ente Regulador N° 1464/24;

Que, en este sentido, corresponde tener presente que el artículo 1° de la referida Resolución dispuso: "CONVOCAR a Audiencia Pública a EDESA S.A. para tratar el siguiente temario:

1. Límites al régimen de actualización tarifaria del servicio de energía eléctrica dispuesto por la Ley N° 8457 y procedimientos de actualización de períodos pendientes con revisión tarifaria y participación ciudadana.

2. Reglamentación de atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos como autoridad de aplicación en Salta de la Ley N° 24240 y en relación a los servicios públicos domiciliarios.

3. Anexión en la factura de servicios por cuenta de terceros autorizada por la Ley N° 8457 y la garantía de libertad de elección del usuario.

4. Devolución a los usuarios del producido por multas aplicadas a EDESA S.A. por deficiencias en la calidad del servicio y producto técnico y penalizaciones adicionales.

5. Medidas preventivas y de contingencia a adoptar por EDESA S.A. en el marco de lo dispuesto por la Resolución de Secretaría de Energía de Nación N° 294/24.";

Que, teniendo presente que el punto **1.** de la convocatoria refiere a los límites a aplicar a las actualizaciones tarifarias y los procedimientos de actualización de períodos pendientes con revisión tarifaria y participación ciudadana, conforme lo ordena la Ley N° 8457, corresponde establecer –en consonancia con lo informado por la Gerencia Económica del ENRESP en los presentes obrados- que el esquema establecido por la citada Ley Nº 8.457 permite las actualizaciones por mayores costos de manera periódica atendiendo a los principios de progresividad y real capacidad de pago del usuario, y

además de fijar un tope para las mismas que es la variación del Índice de Precios al Consumidor, por lo que tal modalidad podrá ser aplicada por el ENRESP cuando razones de oportunidad, mérito y conveniencia así lo indiquen;

Que, en atención a que el Índice de Precios al Consumidor (IPC) que publica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), que es el parámetro de actualización tarifaria establecido por la Ley 8457, denuncia una curva descendente a tenor de la evolución de las medidas económicas dispuestas por el Estado Nacional, por lo que en los últimos meses los porcentajes involucrados no superaron el 4%. Aplicando los mismos al Valor Agregado de Distribución (VAD) que se corresponde con un porcentaje promedio inferior al 50% del total de la tarifa media, es que las actualizaciones del componente provincial mencionado no superan el 2%;

Que, en consecuencia, se advierte que el límite dispuesto por la Ley 8457, aplicado sobre períodos mensuales, se corresponde con la intención del legislador puesto que esta periodicidad evita impactos significativos en la factura del servicio de energía eléctrica –a excepción de los incrementos del precio estacional de la energía o suba de tarifas del transporte eléctrico, ambas dependientes de decisiones del gobierno federal- y permiten que el usuario residencial garantice el acceso a un servicio esencial y tenga previsibilidad en su economía doméstica, al igual que otros sectores del comercio, o productivos o industriales, en mayor escala;

Que, por lo expresado, corresponde establecer que el IPC publicado por el INDEC, o eventualmente el proyectado por el Relevamiento de Expectativas de Mercado (REM) del Banco Central de la República Argentina sujeto a reajuste, debe ser aplicado mensualmente;

Que, por lo demás, y teniendo en cuenta que el Valor Agregado de Distribución reconocido a la Distribuidora se encuentra actualizado a junio 2.024, cobra relevancia lo establecido en el artículo 2° de la referida Ley, que dispone que las actualizaciones que se correspondan con períodos anteriores se regirán conforme a los procesos de revisión previstos por el plexo normativo constituido por la Ley N° 6835, sus modificatorias y demás normativa vigente, resultando de aplicación complementaria lo dispuesto por el artículo 1° de la Ley N° 8.457. Va de suyo que en este supuesto también

deberá respetarse la vigencia de los principios antes señalados, es decir la gradualidad y la real capacidad de pago del usuario;

Que, respecto al punto **2.** de la convocatoria, está incluido aquel vinculado a la reglamentación de atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos como autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240 en relación con los servicios públicos domiciliarios, tal como se desprende del Artículo 1, punto 2. de la Resolución ENRESP N° 1464/24;

Que, la importancia de incluir el referido asunto en el temario de la audiencia pública, obedeció a las circunstancia de que la reciente ley 8457 estableció en su texto la siguiente previsión: *"Artículo 6°: el Ente Regulador de los Servicios Públicos es la autoridad de aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240, en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial y dictará las normas reglamentarias necesarias para la aplicación de la presente norma"*;

Que, de esta manera, el legislador provincial, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales propias y actuando en el marco de la previsión del artículo 25 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, definió que en el ámbito provincial coexistan dos autoridades de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor; una, la Secretaría de Defensa del Consumidor, órgano administrativo del Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Trabajo que integra la Administración Pública Centralizada; y, por otro lado, el Ente Regulador de los Servicios Públicos, entidad autárquica creada por ley 6835.

Que, la Secretaría de Defensa del Consumidor conserva las facultades y atribuciones que con carácter general le fueran asignadas a su favor por imperio de la ley 7402, entre las que se destacan, a título ejemplificativo, aquellas referidas a dictar normas operativas y disposiciones de alcance general en materia de defensa del consumidor; a supervisar y fiscalizar y controlar el cumplimiento de la ley de defensa del consumidor; a homologar los acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores, tal como se desprende de la lectura de su Artículo 2°;

Que, tal como antes se dijo, con la sanción de la ley 8457, el Ente Regulador de los Servicios Públicos se convirtió en autoridad de aplicación de la Ley de

Defensa del Consumidor N° 24.240 en los asuntos relacionados con las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial;

Que, esa habilitación normativa conferida al Ente Regulador de los Servicios Públicos con carácter de exclusividad para entender en dicha materia, constituye un acierto por parte del legislador provincial, en la medida que el Ente por su ley de creación ya se encuentra investido de potestades reglamentarias, tarifarias, jurisdiccionales, sancionatorias, ablatorias e implícitas, siendo un organismo que se encuentra dirigido y administrado por un Directorio, cuyos miembros tienen dedicación exclusiva y recaen sobre ellos las mismas inhabilitaciones e incompatibilidades que las establecidas para los jueces de la Provincia (cfr. artículo 3°, 4° y 5°, ley 6835); características éstas de las que carece un órgano administrativo como la Secretaría de Defensa del Consumidor;

Que, más allá de las circunstancias antes apuntadas en relación con el carácter y naturaleza del Ente Regulador, como de sus autoridades que conforman un cuerpo colegiado llamado Directorio, el Ente se encuentra conformado por distintas Gerencias y áreas técnicas con probados conocimientos en materia de control y regulación de los servicios públicos, habiendo resultando galardonado como organismo a nivel nacional y provincial por su cumplimiento de metas de calidad en atención ciudadana y prestación de servicios;

Que, entre otras de las principales características que lo distinguen como organismo y que aquí interesa destacar, es dable mencionar que sus decisiones finales adoptadas en el ejercicio de potestades jurisdiccionales y sancionatorias son revisables directamente en sede judicial; todo lo cual, deja en evidencia la idoneidad y especialidad funcional del Ente como entidad autárquica competente para entender en toda materia regulatoria y de control relacionada con las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial, incluyendo las derivadas de la relación de consumo que se generan en la vinculación de éstas con los usuarios (actuales y potenciales) de los servicios que éstas prestan;

Que, en ese contexto y como no podría ser de otra manera en un Estado de Derecho donde los poderes públicos deben sujetar su actuación al ordenamiento jurídico vigente asegurando la supremacía de la Constitución, es que el Ente viene desarrollando su cometido institucional con una marcada impronta en defensa de los usuarios de los

servicios públicos domiciliarios, protegiendo sus derechos fundamentales consagrados en Pactos Internacionales, en la Constitución Nacional (art. 42), en la Carta Magna local (art. 31), en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y modificatorias, en la ley 6835, y en los marcos regulatorios y demás normativa complementaria;

Que, en este sentido, bien se ha dicho: *"El objetivo final que se persigue a través de todo este vasto complejo normativo, cuya clave de bóveda y piedra angular radica en el Artículo 42 de la Constitución Nacional, es la protección de la salud, la integridad física y el patrimonio de los usuarios y el aseguramiento de un servicio público en condiciones de calidad y eficiencia* (cfr. PERRINO, Pablo E., "Algunos comentarios acerca del régimen jurídico de protección de los usuarios de servicios públicos");

Que, deviene necesario destacar, que en el recorrido de ese camino de tutela de los derechos de los usuarios, el Ente Regulador de los Servicios Públicos se hizo eco de aquellos precedentes jurisprudenciales que supieron definir cuestiones relevantes en materia consumeril aplicable a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, como así también, supieron delimitar la competencia específica de los entes reguladores sobre base constitucional; tal como surge de los reconocidas sentencias dictadas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en las causas "CEPIS" (Fallos 339:1077) y "Ángel Estrada" (Fallos 328:651), respectivamente;

Que, esa impronta protectoria de los derechos de los usuarios, se encuentra plasmada en distintas resoluciones y órdenes regulatorias dictadas por el Ente, tanto de contenido reglamentario como de carácter particular. Esta pauta hermenéutica tuitiva, obedece también al hecho de que "…con la reforma de la *Ley Nº 26.361, la Ley de Defensa del Consumidor dejó de tener carácter supletorio en materia de servicios públicos y quedó en pie de igualdad respecto de las normativas sectoriales de los servicios públicos. Asimismo, se dispuso que, en caso de duda sobre la normativa que rige el caso, será de aplicación la que resulte más favorable para el consumidor"* (cfr. PERRINO, art. cit.);

Que, a lo largo de ese derrotero institucional, se fueron resolviendo positivamente las disonancias entre aquello que dicen las reglamentaciones específicas de los servicios públicos y las previsiones que conforman el estatuto de consumo, actuando siempre este organismo sobre la base de aplicar la norma más tuitiva a los derechos de los usuarios por imperativo constitucional y legal;

Que, en efecto, y conforme se viene expresando, resultaría equivocado hacer valer la regulación de los marcos regulatorios sobre la ley de consumo a esta altura de los tiempos. Como bien lo señala Cosentino, *"Este diálogo de normas implica que, si tenemos disposiciones que suponen una regulación del mismo supuesto, deberá aplicarse la que resulte más favorable al consumidor o usuario, así de simple";* para concluir mencionando que *"se impone, entonces, el principio in dubio pro consumidor, contenido en el art. 3 de la LDC y el art. 1094 del CCyCN"* (cfr. COSENTINO, Patricio M., "El tratamiento de los servicios públicos domiciliarios en la Ley de Defensa del Consumidor");

Que, a esa impronta protectoria de los derechos de los usuarios que el Ente ha asumido en su actuar, se le adicionó un fundamento extra de vital trascendencia en la materia, que no es otro que aquel derivado del principio de solidaridad consagrado por el artículo 14 de la Constitución Provincial, principalmente, en todo aquello que se refiere a la cuestión tarifaria y a la política de subsidios promovida por el organismo en beneficio de los sectores más vulnerables;

Que, conforme a todo lo expuesto, queda en claro entonces la razón de considerar un acierto la sanción y promulgación de la ley 8457 que adopta para el ámbito provincial una modalidad "bifronte" para la atención en sede administrativa de la temática vinculada a la Ley de Defensa del Consumidor, atribuyendo al Ente Regulador de los Servicios Públicos la competencia -específica, exclusiva y excluyente- de aplicar la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 en *todas* aquellas cuestiones relacionadas con las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial, por haber sido investido expresamente como "autoridad de aplicación" a ese respecto;

Que, en definitiva, la reforma legislativa en este punto vino a reconocer la prevalencia funcional y operativa del Ente en esta cuestión específica, atendiendo a las particularidades de carácter organizativo y funcional del organismo que fueron antes reseñadas, lo que va en línea con las enseñanzas del Derecho Administrativo sobre la configuración de los tribunales administrativos y la conveniencia de no repartir igual competencia material entre distintos órganos por atentar contra el principio de eficacia y de unidad de la decisión estatal;

Que, hecha estas consideraciones necesarias, merece ser reiterado en este punto que el Ente Regulador de los Servicios Públicos tiene una larga historia

institucional en defensa de los derechos de los usuarios. Que, en este sentido, debe advertirse que el actual *"Reglamento procedimental para el tratamiento de reclamos de usuarios por anomalías en los servicios de distribución eléctrica y de servicios sanitarios",* aprobado por la Resolución ENRESP 1200/23 (en adelante, el "Reglamento"), reconoce a favor de los usuarios su derecho a realizar reclamos respecto de los servicios en cuestión, fijando las condiciones para ejercer tal derecho y las obligaciones de las prestadoras en este sentido, ello con apego a los plazos previstos en la misma Ley de Defensa del Consumidor;

Que, a más de lo expuesto, es dable advertir que, en la mayoría de sus aspectos, la ley 6835 otorga al Ente Regulador de los Servicios Públicos más atribuciones y competencias que aquellas con las que cuenta la Secretaría de Defensa del Consumidor para actuar en los asuntos que se le sometían a su consideración. Por ejemplo, el Ente tiene asignadas facultades *jurisdiccionales* que le permite resolver *"toda cuestión contenciosa que se suscite entre prestadores de servicios públicos con los usuarios y terceros interesados"* (cfr. art. 14, ley 6835); facultad de la que carece el organismo administrativo que a este respecto solo puede homologar acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores (cfr. art. 2, inc. j, ley 7402);

Que la distinción efectuada en el considerando anterior, resulta una derivación de aquella diferencia esencial que existe entre un tribunal administrativo con facultades jurisdiccionales y una autoridad administrativa que carece de tales facultades, en línea con los fundamentos que han sido expuestos con anterioridad sobre el punto en cuestión;

Que, sin perjuicio de ello, cabe analizar en esta instancia qué aspectos de la ley 7402 deberían ser integrados al *"Reglamento",* tomando en consideración para ello lo dicho anteriormente en el sentido que el Ente Regulador de los Servicios Públicos tiene asignado ahora, por ley formal, el rol "exclusivo y excluyente" de ser autoridad de aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 en todo lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial;

Que uno de los aspectos a sumar al "Reglamento", es la posibilidad de homologar los acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y

las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, habilitando a las partes para concurrir a la justicia para exigir su cumplimiento imperativo por la vía sumarísima, en los términos del artículo 10 de la ley 7402. Que, por tratarse de una solución alternativa tuitiva de los derechos del usuario, deviene procedente la aplicación de ese dispositivo legal a su favor, resultando conveniente formalizar su incorporación en el andamiaje jurídico procedimental del “Reglamento”;

Que, no debe perderse de vista que, a falta de acuerdo entre las partes y conforme fuera antes dicho, el Ente resolverá la cuestión sometida a su consideración en ejercicio de las facultades *jurisdiccionales* que tiene legalmente asignadas por el artículo 14 de la ley 6835;

Que, por otra parte, frente a las eventuales infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, se procederá desde el organismo a instruir sumarios conforme al régimen sancionatorio previsto en los Capítulos IV y V de la ley 7402; resultando conveniente su incorporación en el texto ordenado del “Reglamento”;

Que, si bien el organismo en ejercicio de sus atribuciones legales tiene la potestad de dictar medidas preventivas y así lo ha hecho en distintas oportunidades, se entiende conveniente incorporar al “Reglamento” la previsión del artículo 21 que habilita expresamente su dictado para “ordenar preventivamente el cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria a la Ley de Defensa del Consumidor”;

Que, finalmente, también debe incorporarse al “Reglamento” el Capítulo X titulado “Educación del Consumidor”, que posibilitará al Ente promover la formulación de planes generales de educación para el consumidor y su difusión pública, fomentando la creación y funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores y la participación de la comunidad en ellas.

Que, todas estas previsiones legales que se suman al “Reglamento” sobre la base de entender que resultan más tuitivas a los derechos de los usuarios y como resultado del necesario proceso de integración normativa que deber realizarse, al haberse conformado un esquema “bifronte” en el plano provincial con dos autoridades de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor por imperio de la ley 8457;

Que, en tales condiciones, el nuevo “Reglamento” así proyectado merece ser puesto a consideración de todos aquellos interesados en orden a recabar sus aportes, críticas y comentarios con carácter previo a su aprobación, abriéndose una instancia de consulta ciudadana -por treinta (30) días- a los efectos de recabar eventuales comentarios a su respecto;

Que, encontrándose vigente la Ley 8457 a partir de los ocho días transcurridos de su publicación (10/10/24), es decir desde el 24 de Octubre de 2024, corresponde reivindicar la competencia del Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta en relación a todos los expedientes administrativos en trámite originario por ante las empresas prestatarias y, en ulterior instancia, en la Secretaría de Defensa del Consumidor, correspondiendo requerir de ésta la remisión de todas las actuaciones cuyo objeto se corresponda con reclamaciones vinculadas con los servicios públicos domiciliarios de agua potable, desagües cloacales y energía eléctrica;

Que, asimismo, corresponde poner a consideración de la ciudadanía y los organismos interesados, por el plazo de 30 días corridos, el proyecto de Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios, adaptado según las previsiones del artículo 6° de la Ley N° 8457. Ello a efectos de receptar las opiniones, comentarios y sugerencias que les merezca el Proyecto, en un todo de acuerdo a lo establecido por el artículo 12 de la Ley 6835;

Que, en relación al punto **3.** de la convocatoria, referido a la anexión en la factura de servicios por cuenta de terceros autorizada por la Ley N° 8457 y la garantía de libertad de elección del usuario, destaca la Gerencia Jurídica que el Ente Regulador de los Servicios Públicos ha dictado en fecha 15 de noviembre de 2024 la Resolución N° 1590/24, habiendo tratado y resuelto el tema en cuestión. En razón de ello, y en honor a la brevedad, nos remitimos a los argumentos allí expuestos, recordando en este acto la parte resolutiva de dicha actuación administrativa, la que dispuso lo siguiente: *“**ARTÍCULO 1º: REIVINDICAR** la competencia del ENRESP en materia de regulación de los servicios públicos de jurisdicción provincial y la autoridad de aplicación local de la Ley 24.240, en los términos de las Leyes Provinciales N° 6.835 y N° 8.457; **ARTÍCULO 2°: RATIFICAR** la plena vigencia y operatividad de la Resolución ENRESP 933/22 y todos los actos*

regulatorios dictados en relación al proceso de facturación de los servicios públicos domiciliarios provinciales sobre los que este Organismo ejerce potestad regulatoria. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución; ***ARTÍCULO 3°: RECHAZAR*** *la solicitud formulada por la Sra. Silvia Viviana Bazán, DNI 14.451.322, presidenta de la Asociación de Consumidores del Noa (AS.CON.NOA). Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución;* ***ARTÍCULO 4°: INICIAR*** *un proceso de regularización por el plazo de 30 días, a los fines de que todos los Municipios de la Provincia que perciban sus tributos a través de las facturas de las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Provinciales, presenten a revisión y/o aprobación de este ENRESP los convenios que habiliten tales percepciones, aclarando que los mismos deberán garantizar cabalmente los principios de legalidad, libre elección, e información adecuada, suficiente y veraz de los usuarios, bajo pena de su rechazo in límine;* ***ARTÍCULO 5°: DECLARAR*** *inherente e inescindible de la facturación del servicio de energía eléctrica el concepto "Incidencia de Alumbrado Público". Ello de conformidad con los considerandos de la presente resolución;* ***ARTÍCULO 6°: DISPONER*** *que las empresas de servicios públicos que facturen rubros anexos deberán consignar en cada factura una leyenda clara y legible con el siguiente texto: "El usuario tiene garantizada la libertad de separar de la presente factura, mediante proceso simple y expeditivo, cualquiera de los conceptos que no se correspondan con el servicio de energía eléctrica o la incidencia de alumbrado público. Tal decisión se mantendrá hasta que manifieste decisión en contrario";* ***ARTÍCULO 7º: DISPONER*** *que las empresas y organismos que habiliten procedimientos conjuntos de facturación y recaudación con las prestatarias de servicios públicos domiciliarios, previo a la aprobación por parte del ENRESP, deberán prestar conformidad y habilitar procedimientos en sus dependencias en los que el usuario podrá optar por la separación de las boletas, con la colocación de cartel visible que consignará idéntica leyenda a la expuesta en el párrafo anterior; lo que deberá también replicarse en los canales virtuales de atención, con la incorporación de campos destacados visibles y de fácil acceso que permitan al usuario ejercer la opción indicada ut supra y acceder a información oportuna, adecuada y veraz;* ***ARTÍCULO 8º: NOTIFICAR a EDESA S.A****., al Sr. Procurador de la Municipalidad y al Sr. Defensor del Pueblo de la Ciudad de Salta****, registrar, publicar en el Boletín Oficial y oportunamente Archivar";*

Que, en la mentada decisión administrativa este Organismo ha explicitado postura por la cual considera inaplicable la Resolución 267/2024 de la Secretaría de Industria y Comercio de Nación, la que avanzó impropiamente sobre competencia provincial respecto del proceso de facturación a cargo de la empresa distribuidora EDESA S.A.;

Que, la posición resulta compatible con lo dispuesto por las Leyes Nacionales 15.336 y 24.065 y la Ley Provincial 6819 sobre las que se asienta el proceso de desintegración vertical que asigna a la autoridad federal las facultades relacionadas con los componentes generación y transporte eléctricos, mientras que respeta el marco de atribuciones provinciales respecto de la distribución de la energía eléctrica;

Que, asimismo, este Ente ha considerado que prima la Ley Provincial 8457 respecto de la decisión de la Secretaría de Industria y Comercio por gozar de mayor jerarquía, sin dejar de cuestionar que la reglamentación del artículo 42 de la Constitución Nacional es materia del parlamento nacional y no de esa dependencia. Además, sostuvo que el artículo 25 de la Ley 24.240 ha instaurado un sistema de integración normativa entre el plexo legal regulatorio y el régimen consumeril imponiendo interpretaciones armónicas que garanticen los derechos reconocidos al usuario por la Carta Magna;

Que, así las cosas, corresponde destacar que la referida Resolución fue notificada conforme lo establecía su artículo 8°, sin que se haya verificado dentro de los plazos establecidos para ello, la interposición de recurso administrativo alguno, razón por la cual la Resolución en cuestión se encuentra firme, consentida y resulta de plena aplicación;

Que, continuando con el análisis, y respecto al punto **4.** de la convocatoria a Audiencia Pública, que introdujo la temática sobre la devolución a los usuarios del producido por multas aplicadas a EDESA S.A. por deficiencias en la calidad del servicio y producto técnico y penalizaciones adicionales, entiende la Gerencia Jurídica que corresponde destacar que la Distribuidora, a través de su representante, el Ing. Jorge Salvano, manifestó en su exposición que las sanciones por calidad de servicio y producto técnico actualmente se integran a un fondo de multas para la realización de infraestructura en zonas sin acceso al servicio eléctrico, sobre todo en comunidades de pueblos originarios. Expone que este fondo se ha manifestado como un instrumento sumamente importante para la realización de este tipo de infraestructuras que permite el acceso al servicio público

en condiciones seguras. Es por ello que expresa la necesidad de que se mantenga al menos la integración al fondo de multas de los fondos correspondientes a sanciones por producto técnico. Y en caso de devolverse a los usuarios las multas por calidad del servicio técnico e interrupciones, las mismas sean una proporción razonable a partir de las multas correspondientes al semestre 53 actualmente en desarrollo;

Que, a su turno, el Dr. Juan José Raffaghello, representante de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia, manifestó que el Ente Regulador debe asegurar que el proceso de devolución de las multas sea transparente, accesible para los usuarios, quienes deben poder consultar cómo se compensa por la deficiencia en el servicio. Asimismo, entiende que EDESA debe informar a los usuarios a través de las facturas o medio adicionales sobre la existencia de las devoluciones y cómo se aplicarán las mismas. Además, opina que los usuarios deben tener la posibilidad de presentar reclamos si consideran que la devolución no fue efectuada o no recibió la compensación correspondiente;

Que, a su vez, la Dra. Natalia Sánchez, quien fuere designada mediante Resolución ENRESP N°1476/2024 como Defensora de los Usuarios, expresó en referencia al tema en cuestión que las deficiencias del servicio deben ser utilizadas para compensar a los usuarios mediante descuentos tarifarios o reintegros;

Que, sobre el particular, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP hace alusión a la devolución a los usuarios afectados del dinero proveniente de las penalizaciones por mala calidad del servicio prestado por EDESA, haciendo saber que este tema se encuentra en tratamiento por el ENRESP bajo el expediente Nº 63592/2024;

Que, a su turno, la Gerencia Económica del ENRESP expresa que en referencia al destino al que deben ser dirigidos los importes correspondientes a las multas aplicadas, corresponde hacer mención a las recomendaciones al Reglamento de Calidad efectuadas oportunamente por la Fundación Universidad Nacional de San Juan, en el marco de la Revisión Tarifaria Integral del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica de la Provincia de Salta para el período 2022-2027, el cual adjunta a su informe;

Que, en tal sentido, en el inciso 2.4 “Asignación de las penalizaciones - Fondo para Obras” del referido informe, se indica que: *“con la normativa vigente, los montos correspondientes a las penalizaciones calculadas de CST y CPT por la Distribuidora, son*

depositadas en la cuenta MUCAAP y utilizados en obras y/o mejoras en instalaciones de comunidades aborígenes, o bien empleados para la financiación de obras de construcción de líneas/subestaciones MT/BT en diferentes localizaciones de la provincia con un reintegro posterior. La única devolución que perciben los usuarios por una mala calidad de suministro corresponde a las Penalizaciones Adicionales (PA), con montos prácticamente insignificantes comparados con los asignados a las penalizaciones provenientes de CST y CPT.";

Que, por ello, la Unidad Ejecutora recomienda *"que las compensaciones derivadas de las sanciones de CST y CPT tengan como objetivo principal el resarcimiento a los usuarios directamente afectados, para lo cual se deberá adecuar un mecanismo de distribución de las compensaciones ajustado al mencionado principio."*;

Que, llegados a este punto, corresponde establecer los criterios de devolución a los usuarios del producido por multas aplicadas a EDESA S.A. por deficiencias en la calidad del servicio y producto técnico y penalizaciones adicionales;

Que, en este sentido, advierte la Gerencia Jurídica del ENRESP que son contestes las posturas de la Distribuidora, el representante de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia –con las salvedades apuntadas–, la Defensora de los Usuarios, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP y la Fundación Universidad Nacional de San Juan (órgano asesor y consultor del ENRESP), quienes coinciden en la necesidad de que las referidas multas sean devueltas a los usuarios del servicio eléctrico afectados por la prestación con niveles de calidad por fuera de lo permitido por el Contrato de Concesión y demás normativa aplicable;

Que, consecuentemente, teniendo presente que el producido de multas por Calidad del Servicio Técnico constituye el 80% del total, el producido de multas por Calidad del Producto Técnico significa un 18% del total y las Penalizaciones Adicionales constituyen el 2% del total, este Ente Regulador considera que razones de oportunidad, mérito y conveniencia aconsejan, a partir del semestre n° 53 de Control de Calidad previsto en el Contrato de Concesión, destinar el total de las multas por Calidad del Servicio Técnico más las Penalizaciones Adicionales a resarcir al universo de usuarios afectados por la mala prestación. A tal efecto, la Distribuidora aplicará un crédito en la factura de los usuarios afectados equivalentes a la duración y frecuencia de las fallas del servicio que hayan

resultado penalizables, valorizadas considerando lo establecido en la normativa regulatorio y dentro de los 90 (noventa) días de resueltas las penalizaciones por este Organismo. Asimismo, reservar el total de las multas por Calidad del Producto Técnico al fondo de obras para la realización de infraestructura en zonas sin acceso al servicio eléctrico, particularmente en las zonas socialmente más desfavorecidas y donde habitan personas de escasos recursos. Todo ello en cumplimiento a las directrices indicadas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en ocasión de tratar la incidencia de la cuestión social en los servicios públicos y emitir su fallo en el caso CEPIS, de amplia aplicación por parte de este Organismo a lo largo de su actuación en los últimos cinco años;

Que, a mayor abundamiento, debe tenerse en cuenta, que la energía eléctrica es una necesidad básica insustituible y forma parte de los derechos humanos de tipo económico y social, así el Estado tiene la obligación de asegurar el acceso al servicio eléctrico como parte de un piso de derechos mínimos que deben ser garantizados a toda la población;

Que, la Declaración Universal de Derechos Humanos Emergentes establece en su art. 1º el "*Derecho a la existencia en condiciones de dignidad. Todos los seres humanos y las comunidades tienen derecho a vivir en condiciones de dignidad. Este derecho humano fundamental comprende los siguientes derechos: 1. El derecho a la seguridad vital, que supone el derecho de todo ser humano y toda comunidad, para su supervivencia, al agua potable y al saneamiento, a disponer de energía y de una alimentación básica adecuada, y a no sufrir situaciones de hambre. Toda persona tiene derecho a un suministro eléctrico continuo y suficiente y al acceso gratuito a agua potable para satisfacer sus necesidades vitales básicas*";

Que, por su parte, la Asamblea General de Naciones Unidas, a través de su Resolución Nº 65/151, en el año 2.012 -Año Internacional de la Energía Sostenible para Todos- afirma que el acceso a servicios energéticos modernos y asequibles es esencial para lograr los objetivos de desarrollo convenidos internacionalmente ayudando a reducir la pobreza y a mejorar las condiciones y el nivel de vida de la mayoría de la población. Allí mismo se menciona la necesidad de mejorar el acceso a recursos y servicios energéticos para el desarrollo sostenible que sean fiables, de costo razonable, económicamente viables, socialmente aceptables y ecológicamente racionales;

Que, en consonancia con lo anterior, el art. 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el art. 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales establecen que *"toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios"*, del mismo modo que nuestro art. 42 de la Carta Magna dispone 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"*, poniendo en cabeza de las autoridades la obligación de proteger esos derechos;

Que, los argumentos precedentemente expuestos, avalan la decisión de mantener un fondo de obras –en este caso alimentado por las multas impuestas a EDESA S.A. por deficiencias en la calidad del Producto Técnico brindado a los usuarios– para la realización de infraestructura en zonas sin acceso al servicio eléctrico, particularmente en las zonas socialmente más desfavorecidas y donde habitan personas de escasos recursos;

Que, sobre el particular, entiende la Gerencia Jurídica que corresponde tener presente que el Ente Regulador de los Servicios Públicos de jurisdicción provincial se encuentra investido del ejercicio de la potestad de autoridad concedente a tenor de lo que dispone el artículo 47, segundo párrafo, de la Ley 6835;

Que, por último, y respecto al punto **5.** de la convocatoria a esta Audiencia Pública, referido a las medidas preventivas y de contingencia a adoptar por EDESA S.A. en el marco de lo dispuesto por la Resolución de la Secretaría de Energía de la Nación N° 294/24, la Gerencia Jurídica entiende pertinente hacer las siguientes consideraciones;

Que, al respecto, resulta ilustrativo tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 4° de la referida Resolución N° 294/24, el que expresa: "*Establécense para el sector de Distribución, las siguientes medidas:*

a) La SUBSECRETARÍA DE ENERGÍA ELÉCTRICA solicitará al ENRE que instruya a las empresas distribuidoras de jurisdicción federal para que, dentro de un plazo máximo de QUINCE (15) días desde la publicación de la presente medida, presenten un Programa de Atención de Contingencias (El Programa) ante situaciones de indisponibilidades en sus áreas de concesión. Este programa, junto a un informe de evaluación por parte del ENRE, serán

remitidos a esta Secretaría. El contenido del programa deberá detallar como mínimo: (a) las acciones de mantenimiento preventivo para evitar fallos mayores y asegurar que la infraestructura existente funcione a su máxima capacidad; (b) el alistamiento de medios físicos incluyendo las disponibilidades de las Unidades de Generación Móvil (UGEM), propias o contratadas, y humanos para afrontar las contingencias; (c) un centro de atención telefónica, de funcionamiento continuo, con personal apto y suficiente para atender las consultas y/o reclamos de los usuarios; (d) un esquema de atención proactiva hacia los usuarios por parte de los prestadores del servicio público de distribución, con información suficiente respecto de las condiciones del servicio y en caso de corresponder su restitución. Adicionalmente, el informe deberá contener el régimen de sanciones ex-post por incumplimiento de las acciones previstas en los términos de los Contratos de Concesión vigentes.
b) CAMMESA deberá solicitar a los Agentes Distribuidores bajo jurisdicción federal su voluntad de declarar a CAMMESA las Unidades Generadoras Móviles (UGEM) de terceros que tengan instaladas en su red para ser utilizadas en el periodo de verano, conforme las disposiciones de los respectivos Contratos de Concesión. Las unidades declaradas serán incorporadas por CAMMESA como oferta de energía en la programación del despacho, tanto estacional como mensual y semanal.

c) ***Esta Secretaría invita a los Entes reguladores de las jurisdicciones provinciales a establecer un procedimiento de gestión de la demanda para los agentes distribuidores y/o prestadores del servicio público de distribución del MEM que permita adecuar las condiciones de abastecimiento en días y horas de alta exigencia en el sistema****."* (el resaltado nos pertenece);

Que, asimismo, resulta adecuado tener presente que el artículo 9° de la misma Resolución, dispone: "*Invítase a las Provincias a implementar las medidas referidas en el Artículo 4° de la presente medida, a fin de evitar, reducir o mitigar el impacto en el sector Distribución, en el ámbito de sus jurisdicciones."*;

Que, teniendo en cuenta tales premisas, y habiendo presentado EDESA S.A. un Plan de Contingencia en el marco de la presente Audiencia Pública, el que obra agregado a las presentes actuaciones, luce pertinente analizar lo manifestado por el representante de la Distribuidora en ocasión de su alocución;

Que, sobre el punto, el Ingeniero Jorge Salvano realizó manifestaciones respecto a las medidas preventivas de contingencia a adoptar por EDESA en el marco de lo dispuesto en la Resolución de la Secretaría de Energía de la Nación N° 294/24. En este sentido, expresó que la Resolución de la Secretaría de Energía estableció realizar todas las acciones que permitan obtener la importación de energía y potencia de los países limítrofes. En horas de elevada exigencia, de días críticos, CAMMESA deberá despachar la generación de Bolivia, situación que fue requerida por EDESA en las observaciones presentadas en la programación estacional del año 24/25. Es decir, EDESA observó a CAMMESA que es necesario el despacho de esta generación desde Bolivia que puede inyectar al sistema nacional hasta 120 megavatios. Esto resulta importante para todo el sistema, no solamente para la provincia de Salta sino también para el sistema norte, con lo cual hemos colaborado con la empresa de Bolivia y con todas las gestiones necesarias para que cuente con el despliegue necesario para poder realizar esta actividad. Hoy, la operadora de esta línea de 132, está reclamando también a la Secretaría de Energía que se reconozcan sus costos de operación y mantenimiento que actualmente no son reconocidos. Adicionalmente, dice que CAMMESA deberá implementar un procedimiento de despacho de carácter excepcional que permita realizar un uso estratégico de las unidades de generación de energía eléctrica. Por lo cual, CAMMESA debe realizar el despacho de generación de las centrales térmicas de la región NOA teniendo en cuenta los tiempos de arranque y parada de las mismas;

Que, expresó el representante de EDESA S.A., que en el caso particular de nuestra provincia, se cuenta con la generación térmica de Güemes, la generación térmica de Piquirenda, del Norte, con 27 megavatios, la central de Seco en Orán con 15 megavatios y luego en Caimancito, Jujuy, la central de Caimancito del mismo nombre que no solamente abastece a Salta sino también a Jujuy con 90 megavatios. Agrega que, el artículo 3 de la Resolución de la Secretaría de Energía dice, “Establécese para el sector de transporte las siguientes medidas: propiciar mecanismos regulatorios incorporando modificaciones que permitan realizar las ampliaciones del sistema de transporte”. En relación a ello, en el marco del plan de contingencia, EDESA informa que concluyó la ampliación de la transformada de la Estación Transformadora Cafayate que permite la explotación de la misma con 45 MVA disponibles en dos transformadores. Ilustra que originalmente la central tenía 15 megavatios y fue llevada a 45, es decir que se triplicó la

potencia disponible, lo cual además permite la inyección de generación disponible de EDESA en dicho lugar;

Que, a más de lo expuesto, manifiesta el Ingeniero Jorge Salvano que se requirió a ETASA -que es Ende Transmisión Argentina S.A.- la posibilidad de interconexión internacional en media tensión de Salvador Mazza, esto permitiría hoy que haya una conexión internacional en 152 entre Tartagal y Yaguaca, que es la central de Bolivia que abastece el sistema nacional, afirmando que EDESA está tramitando la posibilidad de interconexión en media tensión que sería la primera en el país en este nivel de tensión, para que de esa forma se pueda tener un vínculo de respaldo esta localidad;

Que, resulta prioritario gestionar según el expositor, la reactivación de la obra adjudicada por el Comité de Administración Fiduciaria CAF del Consejo Federal de Energía para la obra de Nueva Campo Quijano y línea de 132 San Agustín, Campo Quijano y Campo Quijano intersección Salta norte- Salta sur. Expresa que esta obra había sido adjudicada con contrato firmado en el 2023 y la misma no dio comienzo. Al respecto, informa que la Distribuidora ha participado junto con Provincia y el Ente Regulador, en varias reuniones para tratar su reactivación, ya que resulta prioritaria la construcción, al menos, de la Estación Transformadora Circunvalación en 132 en la zona oeste de la provincia;

Que, continuando con la ponencia, expresa que el otro punto del mismo artículo dice que se instruye a la Sub Secretaria de Energía (dependiente de esa Secretaria) a implementar un esquema integral de disponibilidad preventiva con el ENRE y los Concesionarios de Transporte en Alta Tensión y por Distribución Troncal de las instalaciones que actualmente tienen capacidad de respaldo de transformadores instalados en la misma. Frente a ello, EDESA propone en el plan de contingencia que se produzca en ET Salta Sur la habilitación de potencia nominal del transformador número 2, con una potencia total de 60 MVA. Agrega que ya se realizó la repotenciación de la ET Senda Hachada que permite también abastecer parte de Embarcación y gran parte de la ruta 81. La ET El Carril se solicita la construcción de un nuevo rebaje de 10 MVA a conectarse en el lado de 33 de El Carril y en la ET Salta Norte la habilitación del nuevo alimentador Wierna de 13,2. En el caso de la ET San Agustín, expresa que se está planificando la construcción de un nuevo alimentador en 33 de 11 km de longitud para redistribución de cargas en ET

Salta Este, Salta Sur y San Agustín. Resalta que, en esta obra, tanto la de ET Salta Norte como la de ET San Agustín, se necesitan realizar obras de distribución en atención al faltante de construcción de la ET Circunvalación, la cual, como decía anteriormente, fue adjudicada, pero posteriormente ante las obras que fueron suspendidas por la Nación, la construcción no se llevó a cabo;

Que, a su vez, el artículo 4° de la Resolución 294 establece para el sector de Distribución las siguientes medidas: acciones de mantenimiento preventivo, alistamiento de medios físicos de generación, centro de atención telefónica de funcionamiento continuo y un esquema de atención proactiva hacia los usuarios. Ante ello, en el plan de contingencia EDESA ha indicado que el mantenimiento preventivo ayuda a identificar riesgos de la infraestructura, así como a garantizar que los sistemas de protección y seguridad funcionen adecuadamente. EDESA realiza un proceso de mantenimiento y renovación de redes de forma continua, de ahí la importancia de los cortes programados;

Que, respecto a los cortes programados, expresa el exponente que, más allá que se pueda analizar la conveniencia y el momento de realización de los mismos y su duración, la importancia que tienen los mismos radica en evitar problemas futuros cuando se producen contingencias. Esto permite que los mantenimientos se hagan con tiempo y después ante casos de mayor exigencia del sistema se tenga menos dificultades. De allí que también la Resolución de la Secretaria de Energía prevea la realización de los mantenimientos y los cortes programados correspondientes. En lo que resta del 2024, EDESA S.A. prevé las obras detalladas a continuación. Informa haber recibido 933 solicitudes de factibilidad ingresadas los meses de septiembre y octubre por un total de 173 megavatios. De esas solicitudes, 143 corresponden al aumento de demanda, mientras que las restantes 790 están relacionadas con nuevos suministros. Asimismo, en el marco de las obras antes mencionas, que se realizan con el fondo de multas, tienen planificado completar antes de diciembre, la normalización de 413 nuevos usuarios. Las principales obras en proceso que tienen previsto finalizarse antes de diciembre son: el distribuidor Rosario Centro en Metán con un 85% de avance, la remodelación y normalización del Sauce en Güemes con un 50% de avance, la remodelación del distribuidor Vaqueros con casi un 90% de avance y la estación Parque Industrial Güemes con un 90%. Cabe indicar que también se trata de una obra de gran importancia para la provincia porque ya hay conectada ahí una demanda de 20 megavatios correspondientes a las mineras que están desarrollando un

proceso productivo y han puesto en producción uno de los de los principales proyectos de generación de litio procesado en la provincia de Salta y que ya hoy cuentan con energía a través de esa instalación;

Que, en cuanto a mejoras de red, destaca el dicente la obra de remodelación de cámaras en Capital, el saneamiento de adecuación de cámaras en Capital y de conductores en Güemes, obras que tienen casi un 90% de avance.

Que, en relación a la generación móvil, destaca que hoy EDESA tiene instalado alrededor de 8.950 kVA, redondeando se puede decir 9 MVA instalados, distribuidos entre Corralito – Cafayate - Aguas Blancas - Santa Victoria - Rivadavia Banda Sur. A lo que se agrega alrededor de 1000 kVA que tienen disponibles a través de grupos que se entregaron a la empresa COSAySA en el marco del plan del año pasado, que pueden abastecer determinados puntos críticos en caso de necesidad. Además, en el caso particular de Cafayate informa que han almacenado para logística y generación de ese punto y el resto de las centrales, más de 60.000 litros de gasoil para tener en caso de que se requieran restricciones en el sistema y poder suplir esas restricciones con generación propia;

Que, a más de lo expuesto, en relación a la atención proactiva del usuario, expresa el postulante que hay diferentes medios, entre ellos el call center a través de del teléfono 0800-777 33372, las redes sociales Facebook, Telegram, Instagram; la Oficina Virtual EDESA.com.ar., la aplicación Mi EDESA, que hoy tiene alrededor de 60.000 personas que la han descargado, usuarios que acceden a través de la misma, como también la aplicación de WhatsApp a través del 387-549 2222, donde se puede realizar gran cantidad de trámites. Respecto de la atención proactiva del usuario, manifiestan contar con un plan operativo para casos de contingencia, como los citados aquí, que afectan un número relevante de usuarios por interrupciones de suministro, teniendo la restauración del servicio el orden de prioridad siguiente: usuarios electrodependientes, hospitales, centros de salud y centros de evacuación, servicios de comunicación, centros de bombeo de agua, provisión de agua, de alumbrado público y finalmente el resto de la demanda no sensible, diferenciada de la anterior. Respecto a las eventuales restricciones de las que habló la Secretaría de Energía, informa EDESA S.A. que ha considerado un plan dividiendo la provincia en zonas frías y zonas cálidas, tratando de que, si fuesen requeridas restricciones

que no fueren suplidas por la generación antes mencionada o la interconexión con Bolivia, en las zonas cálidas no se apliquen restricciones sino que se apliquen en la zona fría y viceversa, porque la zona cálida, en ese momento, tiene mayor demanda de energía por las características climáticas. Y en la zona fría, va a pasar al revés, que lo va a tener en el invierno donde, como se reitera, la Secretaría de Energía dijo que el plan de contingencia va a ser tanto para el año '25 como para el '26. Informa la Concesionaria que el esquema de aplicación de restricciones podrá variar en función de la operación de la red en el momento, el ingreso de nuevas instalaciones y las frecuencias que puedan requerirse;

Que, finalmente, destaca el Gerente de EDESA que en lo que tiene que ver con medidas para el uso eficiente de la energía, la Distribuidora está realizando permanentemente un plan y campañas de uso eficiente de energía, instruyendo a los usuarios como también a los propios trabajadores de la empresa sobre las modalidades y uso eficiente de la energía y las ventajas que tiene la misma. Manifiesta que EDESA está comprometida con la eficiencia y cuenta con varios planes en dicha línea; uno de ellos, el plan de recambio tecnológico de medidores inteligentes, en donde EDESA implementa un plan de recambio de tecnología que reemplaza el sistema de medición convencional por un sistema de medición inteligente, que permite conocer las características de consumo de los usuarios con mayor precisión. Agrega que, en lo que va del año 2024, se instalaron un total de 13.787 medidores inteligentes en suministros de usuarios en las categorías residencial, comercial e industrial en toda la provincia de Salta. Además, agrega que se realizó recientemente una presentación para instalar adicionalmente 8.000 medidores. Menciona que la medición inteligente permite opciones inclusivas, como la alternativa de prepago utilizando el mismo medidor, la mejora en la seguridad operativa y calidad de servicio prestado al usuario y facilita la gestión y control de la red eléctrica;

Que, además de todo lo expuesto, recalca que está el plan "Iluminados", en donde EDESA busca a través de ese plan concientizar y educar a los usuarios en diferentes tips o modelos, ayudando a cuidar la energía eléctrica de manera más eficiente para lograr, entre todos, un ambiente más sustentable. Expresa que esta campaña de uso eficiente de energía multiplataforma se encuentra en marcha con piezas en redes y en medios de comunicación visuales, radiales o impresos, dando prioridad sobre todo en el verano al uso eficiente de los equipos de aire acondicionado, que son básicamente los que en muchos casos terminan ocasionando los colapsos de tensión y los cortes en el sistema

nacional. Manifiesta que en el plan interdisciplinario para escuelas públicas de la provincia de Salta, EDESA en colaboración con el ENRESP, el Ministerio de Educación y la provincia de Salta, está implementando un plan para renovación de instalaciones eléctricas en las escuelas, para lo cual se está desarrollando un plan piloto para relevar las instalaciones eléctricas de ciertas escuelas y luego de esa forma pasar a la mejora de las mismas, teniendo en cuenta siempre el uso eficiente y seguro de la electricidad;

Que, llegados a este punto, resulta necesario poner de relieve lo actuado por el Ente Regulador de los Servicios Públicos en punto a evitar, reducir o mitigar la crítica condición de abastecimiento de energía que avizora la Secretaría de Energía de la Nación para los días críticos del período 2024/2026;

Que, en este sentido, corresponde tener presente –a título informativo- las siguientes acciones:

- ✓ Presentación de Amparo contra CAMMESA S.A. con el objeto de asegurar el abastecimiento en el norte provincial.
- ✓ Presentación de Amparo contra Secretaría de Energía de la Nación a fin de mantener el subsidio nacional para los grupos económicamente más vulnerables y sin acceso a las tecnologías digitales.
- ✓ Denuncias presentadas ante el ENRE en función de las afectaciones del servicio por fallas en el sistema de transporte. Responsabilidad de TRANSNOA S.A.
- ✓ Asunción por parte de la Provincia de la obra de Generación Térmica en Luracatao, en razón del abandono de las obras comprometidas por parte del Gobierno Nacional.
- ✓ Reducción de potencia contratada en edificios públicos.
- ✓ Políticas de concientización de eficiencia energética.
- ✓ Implementación legal del tope de actualización tarifaria en vistas de protección a los Usuarios (IPC).
- ✓ Acceso irrestricto, por parte del ENRESP, a los datos de los medidores inteligentes instalados y a instalar.
- ✓ Reporte de incidencias de EDESA S.A. en tiempo abreviado.

- ✓ Reporte de equipos técnicos afectados para atender las contingencias por Distritos.
- ✓ Eventual disponibilidad de las generaciones aisladas instaladas.
- ✓ Información sobre generación móvil de EDESA S.A. para atender contingencias puntuales de larga duración (lugar y potencia instalada);

Que, por último, vale reiterar que el Ente Regulador de los Servicios Públicos de jurisdicción provincial se encuentra investido del ejercicio de las potestades de autoridad concedente a tenor de lo que dispone el artículo 47, segundo párrafo, de la Ley 6835;

Que, el Directorio del Ente Regulador de los Servicios Públicos, es competente para el dictado del presente acto en virtud de lo establecido en las Leyes N° 6.835 y N° 6.819, como así también en las demás normas complementarias y concordantes;

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: ESTABLECER que la actualización tarifaria para el Valor Agregado de Distribución del servicio energía eléctrica a cargo de la empresa EDESA S.A., de conformidad con lo dispuesto por la Ley Provincial n° 8.457, se corresponderá con períodos mensuales y en base al Índice de Precios al Consumidor (IPC) que publique el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INDEC). A los efectos de garantizar previsibilidad al usuario sobre eventuales variaciones de las tarifas respecto del componente provincial de la tarifa podrá proyectarse el índice según los datos del Relevamiento de Expectativas de Mercado (REM) del Banco Central de la República Argentina, sujeto a reajuste posterior.

ARTÍCULO 2º: REIVINDICAR la competencia del Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta en relación a los expedientes administrativos en trámite por reclamaciones vinculadas con servicios públicos domiciliarios ante la Secretaría de Defensa del Consumidor y con encuadre en lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley 8457. En consecuencia, solicitar su remisión a los efectos de ejercer la potestad regulatoria y consumeril de la que se encuentra investido.

ARTÍCULO 3º: PONER A CONSIDERACIÓN de la ciudadanía y los organismos interesados, por el plazo de 30 días corridos, el proyecto de Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios, adaptado según las previsiones del artículo 6° de la Ley N° 8457. Ello a efectos de receptar las opiniones, comentarios y sugerencias que les merezca el Proyecto, en un todo de acuerdo a lo establecido por el artículo 12 de la Ley 6835.

ARTÍCULO 4°: DISPONER que, a partir del semestre n° 53 de Control de Calidad previsto en el Contrato de Concesión, las penalizaciones de carácter pecuniario impuestas en el régimen de Calidad del Servicio Técnico, más las Penalizaciones Adicionales, se destinarán a resarcir al universo de usuarios afectados por la mala prestación. A tal efecto, la empresa EDESA S.A. aplicará un crédito en la factura de los usuarios afectados equivalente a la duración y frecuencia de las fallas del servicio que hayan resultado penalizables, valorizadas considerando en la normativa regulatoria y dentro de los 90 (noventa) días de resueltas las penalizaciones por este Organismo.

ARTÍCULO 5°: DISPONER que, a partir del semestre n° 53 de vigencia del Contrato de Concesión, las penalizaciones de carácter pecuniario impuestas en el régimen de Calidad de Producto Técnico serán destinadas a obras y/o mejoras en zonas sin acceso al servicio de energía eléctrica, comunidades aborígenes y urbanizaciones con residentes en estado de vulnerabilidad socio-económica.

ARTÍCULO 6º: APROBAR el Plan de Prevención para el servicio eléctrico de la provincia de Salta para el período 2024/2026, el que como Anexo I integra la presente resolución.

ARTÍCULO 7º: REGISTRAR, Publicar en el Boletín Oficial y oportunamente Archivar.-

ANEXO I

PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL SERVICIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE SALTA 2024-2026

Este plan considera no solo los aspectos técnicos de la distribución de energía eléctrica bajo competencia del Ente Regulador de los Servicios Públicos, sino también la necesaria articulación con el resto de los componentes del servicio en el sistema de desintegración vertical instaurado por las Leyes Nacionales 15.336 y 24.065 y la Ley Provincial 6.819.

La Resolución n° 294/2024 de la Secretaría de Energía de Nación ha dispuesto:

- Establece un Plan de Contingencia y Previsión para meses críticos del período 2024/2026 (el "Plan de Contingencia"), que comprende acciones aplicables a los segmentos de Generación, Transporte, Distribución de energía eléctrica y Grandes Usuarios Mayores.
- Respecto al segmento de generación:

1. Incorpora un esquema de remuneración adicional, complementario y excepcional en base a potencia disponible y generación, con el objetivo de promover la disponibilidad de centrales térmicas con energía no contractualizada y en nodos críticos, aplicable desde diciembre 2024 a marzo 2026, prorrogable por doce (12) meses adicionales.
2. Establece acciones específicas aplicables a la importación de energía eléctrica de ocasión en períodos de elevada exigencia del sistema y horas pico, así como un procedimiento de despacho excepcional tendiente a reducir los riegos de restricciones de abastecimiento en períodos de mayor consumo.

- Respecto al segmento de transmisión:

1. Propicia modificaciones al Anexo 16 y a lo dispuesto en el Anexo 19 de los "Procedimientos para la programación de la operación, el despacho de cargas y el cálculo de precios" aprobado por Resolución ex SEE 61/1992 y sus modificatorias ("Los Procedimientos"), para fomentar las inversiones en ampliaciones de los sistemas de transporte de energía eléctrica, con la finalidad de propender a garantizar el abastecimiento y otorgar seguridad al sistema.

2. Instruye a la Subsecretaría de Energía Eléctrica ("SSEE") a implementar un esquema de disponibilidad preventiva en la red de alta tensión, distribución troncal, y prestadores adicionales de la función técnica de transporte ("PAFTT"), principalmente en nodos críticos con sobrecarga.

   - Respecto al segmento de distribución, se solicita a los agentes distribuidores bajo jurisdicción federal -EDENOR y EDESUR- que manifiesten su voluntad de declarar unidades generadoras móviles ("UGEM") instaladas en su red, que serán incorporadas como oferta de energía.
   - Respecto a los Grandes Usuarios Mayores ("GUMAS"), se implementa un mecanismo de gestión de demanda de carácter voluntario, programado y remunerado, que permita contar con oferta de reducción de carga a precio.
   - Se crea en el ámbito de la SE el Comité de Seguimiento de Implementación del Plan de Contingencia (el "Comité de Seguimiento"), que realizará un monitoreo continuo y con evaluaciones periódicas. Está conformado por un integrante de la SSEE, el ENRE, CAMMESA, los agentes Generadores, Transportistas, Grandes Usuarios y Distribuidores bajo jurisdicción federal, y podrá invitar a participar de sus reuniones a aquellos organismos que considere relevantes a los efectos de cumplir su función.
   - La SSEE deberá proponer a la SE aquellas acciones modificatorias y/o complementarias al Plan de Contingencia que se estimen convenientes para asegurar la regularidad, efectividad y continuidad en la prestación del servicio público de electricidad, en función de las tareas desarrolladas por el Comité de Seguimiento.

Entre los fundamentos que autorizaron el dictado de la mentada Resolución 294/2024 se encuentran la verificación del estado crítico y de vulnerabilidad de las instalaciones para asegurar el suministro actual y futuro; el deterioro de la cobertura de potencia por insuficiente inversión en equipamiento de generación que compensara el crecimiento de demanda y el retiro de unidades obsoletas; probables demandas pico en verano con parque de generación insuficiente; pérdida de confiabilidad de máquinas térmicas con vita útil vencida, alta ocupación del sistema de transporte interregional y regional, y saturación por falta de inversiones.

En consecuencia, y respecto del segmento distribución, corresponde replicar medidas en la Provincia de Salta a los efectos de complementar las ordenadas a nivel nacional.

1. Objetivos del Plan:

- **Coordinación de acciones:** Entre el Ministerio de Infraestructura, la Secretaría de Obras Públicas, la empresa Recursos Energéticos y Mineros S.A. (REMSA), el Ente Regulador de los Servicios Públicos (ENRESP) y la Secretaría de Minería y Energía, articular políticas y acciones tendientes a garantizar la accesibilidad del servicio de energía eléctrica a todos los ciudadanos y la preservación de la calidad del servicio en la medida de sus competencias.
- **Minimizar el impacto social:** Reducir al mínimo el impacto de los cortes de energía en la población, especialmente en sectores vulnerables.
- **Garantizar la transparencia y la agilidad:** Asegurar que la información sobre los cortes y las acciones tomadas sea transparente y accesible al público en tiempos adecuados.
- **Fortalecer la relación con la comunidad:** Mejorar la comunicación y la relación entre el gobierno y la población.
- **Seguimiento y fiscalización:** del plan de contingencia de EDESA S.A., y de las obras de infraestructura eléctrica en el marco del acta UNIREN y Resolución 150/23 y de los planes de obras que se aprueben.

2. Gobernanza de acciones a Implementar:

- **Comunicación estratégica:**

✓ Establecer canales de comunicación claros y efectivos para informar a la población sobre los cortes de energía y las acciones que se están tomando.

✓ Utilizar medios de comunicación tradicionales y digitales para llegar a todos los sectores de la población.

✓ Integración con perspectiva accesible para personas con discapacidad y adultos mayores.

✓ Designar un vocero oficial para brindar información actualizada y precisa.

- **Atención a grupos vulnerables y sensibles:**

✓ Fiscalizar el correcto funcionamiento de los grupos generadores instalados en usuarios electrodependientes y en el servicio de prestación de agua potable.

✓ Articulación con usuarios de zonas rurales y comunidades aborígenes.

- **Participación ciudadana:**

✓ Promover mecanismos de participación ciudadana para que la población pueda expresar sus inquietudes y sugerencias.

✓ Fomentar la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil.

✓ Realización de audiencias públicas con perspectiva amplia e integral del servicio.

✓ Articulación con el Consejo de Usuarios.

- **Fortalecimiento de las instituciones:**

✓ Capacitar al personal de las instituciones eventualmente involucradas en la crisis.

✓ Mejorar la coordinación entre las diferentes agencias gubernamentales.

- **Medidas de mitigación:**

✓ Prosecución de acciones judiciales contra CAMMESA S.A. a los efectos de que cumpla la Resolución SEN n° 294/2024 y contrate energía de países limítrofes para garantizar provisión en días con incidencia probable por ola de calor y alta demanda.

✓ Gestiones ante el ENRE (Ente Nacional Regulador de la Electricidad) por falencias de la transportista TRANSNOA S.A. que encuentran causa en indisponibilidad de logística de operación y mantenimiento.

✓ Generación Térmica en el Valle de LURACATAO para el aprovechamiento de la obra de distribución financiada por la Provincia de Salta y ante la paralización de la construcción del parque solar contratado en el marco del programa PERMER.

✓ Reducción de potencia contratada en edificios públicos.

✓ Políticas de concientización de eficiencia energética.

- ✓ Implementación legal del tope de actualización tarifaria en vistas de protección a los usuarios y con límite en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) que publica el INDEC.
- ✓ Acceso irrestricto para el ENRESP en relación a los datos de los medidores inteligentes instalados y a instalar.
- ✓ Reporte de incidencias de EDESA S.A. en tiempo abreviado.
- ✓ Reporte de equipos técnicos afectados para atender las contingencias por distritos.
- ✓ Eventual disponibilidad de las generaciones aisladas instaladas.
- ✓ Información sobre generación móvil de EDESA S.A. para atender contingencias puntuales de larga duración (lugar y potencia instalada).

3. Indicadores de desempeño:

- **Aumento de la confianza pública:** Evaluar la percepción de la población sobre la gestión de la crisis.
- **Mejora de la coordinación institucional:** Evaluar la eficacia de la coordinación entre las diferentes agencias gubernamentales.

4. Evaluación y Mejora Continua:

- **Evaluación periódica:** Evaluar la eficacia del plan de prevención, agilidad y transparencia energética de manera regular.
- **Aprendizaje sistémico:** Identificar las áreas de mejora y ajustar el plan en consecuencia.

5. Análisis de Contexto:

- **Conflictos sociales:** Evaluar la posibilidad de protestas o manifestaciones debido a cortes prolongados de energía, especialmente en zonas vulnerables por la decisión nacional de disminuir los subsidios de corte social.
- **Impacto en la economía:** Analizar el impacto de los cortes en sectores clave como el comercio, la industria, establecimientos públicos, etc.
- **Obras paralizadas por Nación**: Anillo Salta Capital- San Agustín – Campo Quijano.

- **Necesidad de asegurar abastecimiento en el Norte Provincial**.

Consideraciones Adicionales:

- **Equidad:** Asegurar que las medidas de mitigación y respuesta sean equitativas y beneficien a toda la población.
- **Sostenibilidad:** Promover soluciones energéticas sostenibles a largo plazo.
- **Seguridad energética:** Gestionar el suministro estable y confiable de electricidad.
- **Eficiencia:** Optimizar la producción y el consumo de energía.

Conclusión:

Las buenas prácticas de gobernanza del presente plan se refieren a la adaptación de la organización y sus procesos mediante los cuales se tomen decisiones estratégicas para alcanzar los objetivos trazados. Implica establecer un equilibrio entre las necesidades de las diferentes partes interesadas y la sociedad en general para cumplir con la preparación y anticipación adecuada a las eventuales contingencias por interrupciones prolongadas y/o crisis en el suministro eléctrico.

ANEXO II

"Proyecto de texto ordenado del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios."

TÍTULO I

Parte general

Artículo 1º.- RECLAMOS

El presente reglamento rige para los casos de reclamos de USUARIOS respecto la prestación de los servicios de distribución de energía eléctrica y de los servicios sanitarios de la provincia de Salta.

El USUARIO afectado podrá realizar un reclamo, **el que deberá efectuarse en primer término ante la PRESTADORA** de servicio de distribución de energía eléctrica o de servicios sanitarios, por nota, teléfono, correo postal o correo electrónico, página web, aplicaciones de mensajería instantánea, en el libro de quejas o por otro medio disponible, debiendo quedar identificado el Nº de usuario reclamante y acreditado fehacientemente el contenido del reclamo.-

Queda exento de la obligatoriedad de identificarse con Nº de usuario, quien reclame/denuncie situaciones que excedan el interés individual y en relación con bienes colectivos, en donde exista riesgo para el ambiente, la salud y/o seguridad pública -como inclinación o caída de postes de tendido eléctrico, caída de cables, destrucción de pilares de acometida debido a factores meteorológicos o de terceros, desbordes cloacales en calzada, etc.-, pudiendo el reclamante/denunciante en todos los casos quedar identificado con número de D.N.I., domicilio y/o cualquier otro dato esencial que permita su identificación.

Las PRESTADORAS deberán implementar en la página principal de sus web oficiales un botón destacado que prevea la gestión de reclamos ya sea en forma digital mediante formularios de carga online y/o en oficina virtual, como así también informando las demás vías de acceso, los requisitos y el reglamento de reclamos para todos los tipos previstos en el presente. Una vez enviado el reclamo digital, la PRESTADORA deberá emitir en forma automática vía correo electrónico al USUARIO una constancia de recepción incluyendo número y copia textual del reclamo.-

Artículo 2º.- RECLAMOS ANTE EL ENRESP

Cuando la PRESTADORA a) se hubiere negado a recibir el reclamo, o b) no fuere éste contestado en los plazos establecidos, o c) cuando el USUARIO se encontrare disconforme

con el tratamiento dado al mismo, podrá recurrir ante el ENRESP a los fines de su intervención.-

En estos casos, el ENRESP correrá traslado a la PRESTADORA a fin de que le imprima el procedimiento de tratamiento de reclamos previsto en el presente reglamento. Cumplida la intervención de la PRESTADORA exigible en cada caso, la misma deberá remitir las actuaciones al ENRESP en los plazos establecido en en los artículos 7.1 o 9.1, según corresponda.-

El reclamo previo ante la PRESTADORA, no será necesario cuando a juicio del Ente Regulador, mediaren circunstancias de afectación o riesgo para la seguridad, salud o interés público que exijan una inmediata respuesta o solución. -

Artículo 3º.- REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS

3.1. El USUARIO deberá:

a) Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días corridos posteriores a ello. En el caso de reclamos por facturación dicho plazo, se computará desde la fecha de vencimiento de la factura objetada.-

b) Ante la imposibilidad del USUARIO titular del servicio de formular un reclamo, el mismo podrá ser realizado por cualquier persona que acredite debidamente la representación invocada o un interés personal.-

c) Acompañar copia de la última factura o proporcionar el número de identificación de suministro (NIS) o de USUARIO, según el caso, u otros datos que permitan identificar al titular del servicio sobre el que se reclama y a quien reclama.-

d) El reclamante, deberá acreditar identidad con su número de documento y constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real, detallando calle, número, localidad, código postal. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico la cual en caso de ser aportada será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal.-

En el supuesto de omisión de lo dispuesto, se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio de que se trate.-

e) Expresar clara y detalladamente él o los motivos del reclamo y sus pretensiones.-

f) Acompañar / Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.-

3.2. En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas, la PRESTADORA deberá informar

fehacientemente al USUARIO que en el término de cinco (05) días hábiles deberá adjuntar los documentos probatorios que dependan de su producción, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del caso.-

3.3. En ningún caso las PRESTADORAS podrán negarse a recibir reclamos y en los supuestos que las presentaciones de los USUARIOS adolecieran de algún requisito, deberá darse curso al mismo sin perjuicio de exigírseles por medio fehaciente, que sean completados, en el plazo de cinco (05) días de notificados.-

Tal notificación deberá realizarse luego de analizar el reclamo y, en particular, se deberá indicar específica y asertivamente cuál es el requisito pendiente de cumplimiento.-

3.4. La exigencia injustificada por parte de la PRESTADORA de documentación que no resultare indispensable para la solución del problema o para la acreditación de la titularidad del servicio, podrá dar lugar a la aplicación a la misma de una Sanción Menor.-

3.5. Las PRESTADORAS deberán constituir domicilio procesal electrónico mediante casilla de correo electrónico que será informada al ENRESP mediante Declaración Jurada, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen.-

3.6. En caso de intercambio y/o presentación de documentación mediante archivos digitales, los mismos deberán acompañarse en formato jpg, pdf y/o el que el Ente Regulador establezca en el futuro.-

Artículo 4º.- AMPLIACIÓN DE PLAZOS

Los plazos establecidos en el presente reglamento, se ampliarán en razón de un día por cada cien (100) kilómetros o fracción que no baja de cincuenta (50) kilómetros, distancia a contar desde el domicilio del USUARIO y la oficina de atención comercial más cercana de la PRESTADORA o sede del ENRESP, según se trate de actos a realizar ante una u otro.-

Artículo 5º.- RECLAMOS POR DAÑOS

5.1. En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días corridos de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA:

a) Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el USUARIO, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la PRESTADORA.-

Esta obligación rige en todos los casos aun cuando no se registren incidencias en las redes eléctricas objeto del reclamo.-

b) Deberá remitir al Ente, en cada caso, el listado de todos los reclamos por daños efectuados por USUARIOS que correspondan al mismo sistema de distribución,

abastecimiento o depuración, en la misma fecha y respecto de la incidencia denunciada, como así también las órdenes de servicio o trabajo emitidas y/o los trabajos realizados.-

c) En el caso de reclamos por incidencia en el servicio eléctrico, el listado de reclamos a remitir deberá corresponderse con la instalación donde se produzca la incidencia, esto es, si la misma ocurre en el Distribuidor corresponderá la remisión del listado de reclamos por daños de USUARIOS alimentados por diferentes Centros de Transformación (CT) alimentados por el mismo Distribuidor y, a su vez, si la incidencia ocurre en el Centro de Transformación se deberá enviar el listado de reclamos por daños de USUARIOS alimentados por ese C.T. exclusivamente, sin que este detalle pueda ser considerado taxativo.-

d) La obligación de constatación impuesta a las PRESTADORAS en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del USUARIO de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3.-

La falta de presentación de la documental exigida por la normativa, no hace a la admisibilidad del reclamo, debiendo la PRESTADORA proceder conforme lo dispuesto en el art. 3.3 del presente reglamento.-

5.2. El plazo de 20 (veinte) días corridos dispuesto en el art. 5°, apartado 5.1., no es perentorio, de manera que la presentación del reclamo por daños fuera de ese plazo, pero dentro del plazo de 60 (sesenta) días corridos fijado en el art. 3.1.a), no hace decaer el derecho a reclamar. En ese caso solo cesa la obligación de constatar el daño por parte de la PRESTADORA dispuesta en el art. 5°, apartado 5.1.a).-

5.3. Además de los requisitos del artículo 3.1, al formular reclamo por daños, los USUARIOS deberán:

a) Señalar fecha y hora aproximada del evento causal del daño.-
b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada.-
c) Acompañar informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.-
d) Poner a disposición de la PRESTADORA el artefacto y/o instalación dañada.-

5.4. En caso de disconformidad y acreditado que fuere el daño y la existencia de la incidencia denunciada se presumirá la responsabilidad de la PRESTADORA salvo prueba en contrario de ésta.-

5.5. En caso de reparación de artefactos dañados, la garantía de reparación a cargo de la PRESTADORA, tendrá vigencia por el término de tres (3) meses, a contar desde la fecha de recepción del artefacto por el USUARIO.-

5.6. En los casos, en que proceda la reposición del artefacto dañado, la garantía a cargo de la PRESTADORA, será por el término de seis (6) meses desde la recepción del artefacto

por el USUARIO, o el que otorgue la garantía oficial del producto de que se trate, si fuere mayor.-

5.7. En todos los casos de reclamos por daños de artefactos y/o instalaciones, LA PRESTADORA deberá comunicar de manera fehaciente la necesidad de cumplimentar el requisito exigido en el inciso c) del aparatado 5.3 (referido al requisito de informe técnico y/o presupuesto) informando que, en caso de no contar el usuario con un servicio técnico acreditado en un radio de 30 kilómetros de su localidad, podrá solicitar a la Empresa en un plazo de cinco (5) días, la verificación técnica del artefacto y/o instalación dañada.

Una vez vencido el plazo señalado en el párrafo precedente y/o acreditada la existencia de servicio técnico especializado dentro del radio establecido, cesa la obligación de constatar el daño por parte de la PRESTADORA.

Recibida la solicitud de verificación técnica del artefacto y/o instalación, la Prestadora tendrá un plazo de diez (10) días para realizar un informe técnico detallado y/o proceder a su reparación y/o reposición.

Si de la verificación técnica realizada surgiera de que el daño reclamado no guarda relación con el servicio prestado por la Distribuidora/Prestadora, el usuario reclamante deberá abonar una suma equivalente a 100 kw –valorizados según la Tarifa Media de Venta- o 179 veces p", según el caso, cuyo importe será cargado en la siguiente facturación de su servicio.

5.8. En supuestos de incidencias declaradas por el Ente Regulador como de afectación masiva, la PRESTADORA deberá aumentar las bocas y horarios de atención de reclamos, extremando los esfuerzos y valiéndose de todos los medios que se encuentren a su disposición para dar atención a los reclamos en la zona afectada. En estos casos, el plazo de respuesta al reclamo, se reducirá de 30 (treinta) días corridos a 10 (diez) días hábiles.-

Artículo 6º.- RECLAMOS POR FACTURACIÓN

6.1. Para el supuesto 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, aprobado por este Ente Regulador.-
- **c)** Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico respectivamente.-

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.-

6.2. En los casos en que un Prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, el USUARIO que haya presentado el reclamo, podrá abonar únicamente los conceptos no reclamados, hasta tanto se resuelva su reclamo; debiendo la PRESTADORA abstenerse, por igual término, de realizar cortes o restricción del servicio motivados en la facturación objetada por el reclamante**.-**

6.3. Atento que las PRESTADORAS tienen la obligación de remitir las facturas con 10 (diez) días de antelación a su vencimiento, ante el incumplimiento de tal extremo podrá el USUARIO realizar el reclamo pertinente hasta 5 (cinco) días antes de su vencimiento, en cuyo caso las PRESTADORAS deberán proveer su entrega dentro del plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas.-

Artículo 7º.- TRATAMIENTO

7.1.- Presentado un reclamo ante la PRESTADORA, ésta debe informar inmediatamente al USUARIO el número asignado, por el mismo medio en que se realizó la presentación. En el caso de reclamos realizados en forma personal, la PRESTADORA deberá entregar en el mismo acto una constancia escrita con los datos asignados al reclamo.-

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.-

En el mismo acto de notificación, se deberá informar al USUARIO el derecho de recurrir, en caso de disconformidad con la resolución adoptada, en un plazo de 30 (treinta) días y ante la misma PRESTADORA, la cual deberá remitir las actuaciones al ENRESP dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la misma; pudiendo elevar conjuntamente con las actuaciones respectivas, una contestación a la disconformidad deducida por el USUARIO.-

7.2.- El USUARIO también podrá expresar su disconformidad, ya sea ante el ENRESP o la PRESTADORA, si vencido el plazo para la tramitación y resolución de su reclamo, ésta última no le hubiese dado respuesta fehaciente.-

7.3.- En los reclamos de naturaleza técnica (incidencias en las redes o desperfectos a nivel de los suministros individuales) que tengan origen en cortes del servicio y su objeto sea específicamente esa incidencia, la Distribuidora podrá, en cada caso particular, eximirse del tratamiento dispuesto en el presente apartado demostrando la diligencia puesta en el tratamiento de la incidencia, el tiempo de reposición del servicio, la atención brindada al

USUARIO tanto en la recepción del reclamo como con posterioridad a la normalización del servicio y toda otra circunstancia que permita demostrar la debida atención y solución del reclamo.-

7.4.- Ante una eventual incidencia de corte, o baja presión asimilable a corte, en la prestación del servicio de agua potable y/o ante una incidencia en el servicio de energía eléctrica, que afecte una importante franja de USUARIOS, dificultando la comunicación individual, la Prestataria que corresponda deberá proceder a la contratación de espacios publicitarios en medios electrónicos y gráficos de alcance masivo, para informar sobre la naturaleza de dicha incidencia, su duración, las medidas paliativas y teléfonos habilitados para evacuar consultas, registrar reclamos y contener a los USUARIOS afectados de manera tal de asegurar el contacto y la llegada efectiva de los mensajes que debe transmitir. En todos los casos deberá acreditar los supuestos que habiliten esta excepción; y remitir las constancias de recepción respectiva del medio de comunicación utilizado dentro de las 24 hs. de cumplido.-

Artículo. 8º.- CORTES PROGRAMADOS

En todos los casos de Cortes Programados, las PRESTADORAS deberán informar a la población a afectar, mediante publicaciones en sus respectivas páginas web, en el diario de mayor circulación y en medios radiales, como así también por correo electrónico y/o cualquier otro medio que resulte más idóneo en virtud del lugar, con una anticipación de 48 horas como mínimo, para conocimiento general y especialmente de usuarios con actividades esenciales, a fin de que puedan tomar las prevenciones del caso.-

Asimismo, deberán informar sobre tales cortes al ENRESP, en forma previa a la publicación, con una anticipación de 7 (siete) días corridos a la fecha de su realización, salvo circunstancias extraordinarias, debidamente acreditadas, que ameriten la aceptación de un plazo menor.-

Artículo 9º.- DISCONFORMIDAD DEL USUARIO

9.1. Requisitos para la interposición de Disconformidad por el USUARIO:

a) Formular la disconformidad por escrito, dentro de los 30 (treinta) días de recibida la respuesta por parte de la Prestadora.

b) Constituir domicilio procesal o domicilio procesal electrónico a todos los efectos legales, en caso de no haberlo efectuado en ocasión de la formulación del reclamo.-

c) Expresar en forma clara y detallada las razones en que basa su disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación.-

9.2. En caso de disconformidad del USUARIO (actual o potencial), las PRESTADORAS deberán remitir al ENRESP, en los términos fijados en el presente, la totalidad de las actuaciones correspondientes, en original o copia enteramente legible firmada por el responsable interviniente y en orden cronológico, respetando los márgenes y el tamaño de letra fijado por el Ente Regulador al efecto.”.-

9.2.1. En tal sentido, deberá remitirse en su totalidad la documentación referente al reclamo, y en particular: **1)** Reclamo y prueba aportada por el reclamante; **2)** Respuesta; **3)** Actas; **4)** Disconformidad; **5)** Nota de elevación; **6)** Descargo; **7)** Toda otra documentación probatoria pertinente.-

9.2.2. En supuesto de multas por conexiones clandestinas de los servicios sanitarios, la PRESTADORA deberá remitir la disconformidad conjuntamente con la apertura de ítems que se facturan como gastos de regularización de la conexión.-

En caso de existir reclamos anteriores del USUARIO referidos a igual problemática, la PRESTADORA deberá remitir detalle de los mismos, a los fines del conocimiento del ENRESP, quien podrá requerir ampliación de la información sobre lo actuado en cada uno de ellos.-

9.3. El ENRESP procederá a la sustanciación de la disconformidad deducida, a cuyos efectos podrá: requerir informes, aclaraciones, documentación y/o disponer toda otra medida que resulte conducente a la solución del reclamo. Asimismo, y a igual fin, podrá convocar a Audiencia de Conciliación y/o Informativa, conforme el procedimiento fijado en el artículo 14 del presente.-

9.4. Si, como resultado de la gestión de cualquiera de las Gerencias del ENRESP, se lograse la resolución satisfactoria del reclamo por parte del USUARIO, se elevarán las actuaciones al Directorio, para su toma de conocimiento y posterior archivo definitivo.

9.5. Concluida la sustanciación del reclamo, el Directorio del Ente Regulador resolverá determinando, la procedencia -total o parcial- del reclamo, o su rechazo, indicando la conducta a seguir por las partes y el plazo para su cumplimiento; sin perjuicio de las sanciones que pudieren corresponder a las PRESTADORAS por incumplimientos eventualmente constatados.-

9.6. Ante supuestos de solución temprana del reclamo y/o evacuación de los motivos que generasen las eventuales presentaciones, el ENRESP podrá disponer el cierre y archivo expedito de las actuaciones, previa notificación simple al USUARIO y a la PRESTADORA con tal prevención.-

Artículo 10.- RECURSOS

10.1. La resolución emanada del ENRESP, podrá ser objeto de Aclaratoria, dentro de los tres (3) días de notificada; y/o del recurso de Apelación, previsto en el art. 14 de la Ley Nº 6.835, dentro de los cinco (5) días, a contar desde igual acto de notificación.-

10.2. La Aclaratoria de la resolución se interpondrá a los efectos de que sean corregidos errores materiales, subsanadas omisiones, o aclarados conceptos oscuros. El pedido de aclaratoria suspenderá el plazo para interponer el recurso previsto en el art. 14 de la ley citada.-

10.3. El recurso de Apelación procederá en caso de que las partes se encuentren en desacuerdo con lo resuelto por el ENRESP, importando su interposición la elevación de las actuaciones a instancia judicial, en los términos del artículo 14 de la Ley Nº 6835.-

Artículo. 11.- INCUMPLIMIENTOS - SANCIONES – PROCEDIMIENTO

El régimen de sanciones menores por faltas detectadas en el marco de los procedimientos dispuestos en el presente Reglamento se regirá por las siguientes reglas:

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.-

11.2. Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 2.041 veces “p” para el caso de sanciones al Prestador de los Servicios Sanitarios y de 7.220 kwh, valorizados al precio que en promedio vende energía la Distribuidora del Servicio Eléctrico, para el caso de sanciones a la misma. Estas sanciones, según el caso, serán aplicadas en beneficio del usuario reclamante o del propio Ente Regulador y depositadas en la cuenta del Organismo para ser destinadas a obras y/o mejoras en el servicio y/o promoción de los derechos de los usuarios, etcétera.-

11.3. La aplicación de la sanción podrá ser recurrida conjuntamente con la cuestión de fondo que dilucidare la resolución que dicte el Directorio del ENRESP, pero para ser admitida la procedencia formal del Recurso en relación a la sanción, deberá acreditarse el previo pago de la misma.-

11.4. Cuando el incumplimiento detectado fuere de tal magnitud, que a criterio del Directorio del ENRESP pudiere corresponder una sanción mayor a la prevista en este artículo, podrá disponer la iniciación de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones conforme el procedimiento fijado en la normativa específica, sin perjuicio de continuar en forma independiente la tramitación del reclamo que lo motivare.-

Artículo 12.- CÓMPUTOS DE LOS PLAZOS. PERENTORIEDAD

Con excepción de los plazos que se especifican en días corridos en el presente Reglamente, los restantes plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio.-

Artículo 13.- NORMA SUPLETORIA

13.1. Supletoriamente resulta de aplicación la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Salta, en lo que no resulte incompatible con el procedimiento establecido en el presente reglamento y las normas legales y contractuales específicas en la materia.-

13.2. A su vez, el presente reglamento se aplica de manera supletoria para todos aquellos reclamos de usuarios del servicio eléctrico disperso (ESED S.A.), sin perjuicio de la normativa específica establecida en su marco regulatorio propio.-

Artículo 14. - AUDIENCIA CONCILIATORIA E INFORMATIVA

14.1.- En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de cualquiera de las partes, y por decisión fundada de la Gerencia Jurídica del Ente Regulador, podrá convocarse a una Audiencia Conciliatoria e Informativa, a fin de procurar la inmediata solución del reclamo.-

14.2.- Reglas para la celebración de las Audiencias:

a) Se citará a las partes mediante Cédula o en forma personal, con una antelación no menor a 03 (tres) días hábiles de la fecha fijada.-

b) Las partes podrán concurrir por sí o por medio de un representante con poder debidamente acreditado.-

c) Si alguna de las partes no compareciera a la audiencia citada, sin justa causa, transcurridos quince (15) minutos de la hora de la convocatoria, se procederá a labrar un acta dejando constancia de ello y, de considerarlo necesario, se podrá convocar a una segunda audiencia. Si en la segunda audiencia se volviera a producir la ausencia de cualquiera de las partes, se labrará acta en tal sentido y se resolverá el caso con la información y elementos disponibles en autos. –

d) En caso de que alguna de las partes justificara previa y debidamente su ausencia a la Audiencia Informativa y/o de Conciliación, el instructor del ENRESP podrá, a su criterio, convocar la realización de una segunda audiencia a idénticos fines, debiendo notificar a las partes con la antelación fijada en el presente.-

e) Las partes deberán integrar toda la prueba previamente o en el acto de la audiencia, salvo en el caso que circunstancias acreditables demuestren su imposibilidad.-

f) El instructor del ENRESP a cargo de la audiencia, hará una reseña del caso y escuchará a las partes, considerará los fundamentos, revisará los datos relevantes, conducirá el debate, aclarará a las partes los alcances de la normativa vigente y propondrá soluciones con carácter de “amigable componedor”.-

g) En cualquier etapa de la conciliación el funcionario actuante podrá disponer la no suspensión del suministro o su inmediata rehabilitación, hasta tanto se resuelva definitivamente el caso.-

h) Si no se llegara a un acuerdo, se dará por concluida la audiencia y se labrará el acta que será suscripta por las partes y demás personal interviniente; continuando las actuaciones conforme el trámite administrativo correspondiente.-

i) Si se llegara a un acuerdo, éste será trascripto en un acta que será rubricada por las partes y demás personal del Organismo que participare de la misma.-

j) En caso de que las partes arriben a un acuerdo total, el acta suscripta será puesta a consideración y en su caso, aprobación del Directorio del ENRESP, mediante Dictamen Jurídico, el que dará cuenta de lo actuado en autos, procediéndose luego, de compartir el Directorio, al archivo de las actuaciones.-

k) En caso de acuerdo parcial, la disconformidad continuará su sustanciación en aquellos aspectos en que subsista la controversia, conforme el procedimiento establecido en el presente régimen.-

Artículo 15.- CLÁUSULAS PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES

15.1. Ante reclamos de USUARIOS por discontinuidad o baja presión, la PRESTADORA deberá intervenir en atención al mismo dentro de las seis (06) horas siguientes a la formulación del reclamo.-

Quedan excluidos del plazo especificado precedentemente aquellos casos en los cuales la discontinuidad o baja presión se haya originado en trabajos programados o por problemas estructurales, siempre que estos hubieran sido debidamente informados al USUARIO y al ENRESP, sin perjuicio de tomar las medidas de urgencia necesarias tendientes a asegurar la provisión de agua al reclamante.-

15.2. En el caso de reclamos y/o denuncias por pérdidas de agua o desbordes cloacales en la vía pública, la PRESTADORA deberá proceder a su atención y solución dentro de las doce (12) horas de haber tomado conocimiento del reclamo o hecho, lo que ocurra primero.-

15.3. En caso de desborde cloacal que afecte el interior del domicilio de los USUARIOS y que se originen en obstrucciones o mal funcionamiento de la red o conexión domiciliaria operada por la misma, la PRESTADORA deberá intervenir en miras a la solución del mismo en un plazo máximo de 5 horas de haber tomado conocimiento del hecho o reclamo, lo que ocurra primero; debiendo asignar prioridad a esta clase de afectaciones, por sobre otras que no inunden viviendas servidas, por razones de salud pública.-

La PRESTADORA podrá solicitar al USUARIO el pago de las tareas realizadas, siempre que acredite ante el ENRESP, y este apruebe, que el incidente domiciliario se originó por causas imputables al mismo y que los montos se ajustan a los valores de mercado vigente; debiendo en este caso, acompañar documental fotográfica que respalde sus dichos y las Actas de intervención confeccionadas oportunamente, con detalle de lo constatado y suscripta, en su caso, por el USUARIO.-

15.4. En caso de concurrir circunstancias excepcionales o razones técnicas suficientes que hicieren imposible cumplir con los plazos señalados en los artículos precedentes, la PRESTADORA deberá informarlo al USUARIO y al ENRESP, quien deberá analizar la información conforme el marco normativo vigente y las circunstancias fácticas alegadas por la PRESTADORA .-

15.5. En supuesto de reclamos por facturación, la PRESTADORA no podrá efectuar cortes ni restricciones por el o los períodos reclamados, hasta tanto sea resuelto el mismo por parte del ENRESP.-

Artículo 16.- CARGAS PROBATORIAS DINÁMICAS

Las PRESTADORAS deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el reclamo.-

Sin perjuicio de ello, el ENRESP podrá requerir ampliación de todos los medios de prueba que resulten pertinentes para resolver el caso en cualquier etapa del proceso.-

TÍTULO II

Parte Especial

Tramitación de reclamos y asuntos centrados prioritariamente en las previsiones del derecho consumeril, vinculados con las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial

Artículo 17: INSTANCIA CONCILIATORIA

Recibido un reclamo y/o disconformidad fundado principalmente en las previsiones del derecho consumeril y para cuya dilucidación debe estarse en forma prioritaria a ese régimen normativo, en un plazo de diez (10) días hábiles, se deberá promover la instancia conciliatoria con sujeción a las reglas previstas en el artículo 14, con las salvedades que se indican a continuación:

a) En el supuesto de que las partes, antes o durante la audiencia no arribasen a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará, de oficio, una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días hábiles.

Transcurrido dicho término, sin pronunciamiento expreso de las partes, se tendrá por rechazada la propuesta conciliatoria, finalizando esta instancia.

b) Si las partes arribaran a un acuerdo previo a la celebración de la audiencia deberán presentar el mismo por escrito ante la Autoridad de Aplicación para su homologación, suspendiéndose el procedimiento administrativo.

c) De llegarse a un acuerdo, se labrará acta en tal sentido, la que deberá ser suscripta por las partes y el funcionario actuante.

d) Fracasada la instancia conciliatoria el funcionario actuante dará por concluida esa instancia y las actuaciones continuarán su trámite correspondiente.

Artículo 18: ACUERDOS CONCILIATORIOS- INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados conforme lo establecido en el artículo precedente, se considera violación a la Ley de Defensa del Consumidor y podrá dar lugar a las sanciones previstas en la misma, en los términos del artículo 10, primer párrafo, de la ley 7402.

Sin perjuicio de ello, las partes están facultadas a concurrir ante la justicia para exigir por vía sumarísima, su cumplimiento imperativo, en los términos del artículo 10, segundo párrafo, de la ley 7402.

Artículo 19: INSTRUCCIÓN SUMARIA ADMINISTRATIVA

Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados y la documentación acompañada, surgiere "prima facie" una infracción a la legislación vigente en materia consumeril, la Autoridad de Aplicación deberá instruir sumario, en los términos del Capítulo IV de la ley 7402.

Las providencias que disponga la instrucción del sumario, deberán contener bajo pena de nulidad:

a) La identificación del presunto infractor a la Ley de Defensa del Consumidor, con indicación de su domicilio, en el cual será notificada la providencia.

b) Imputación en términos claros y concretos, con indicación de las normas presuntamente infringidas.

c) Descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.

d) Derecho que le asiste al presunto infractor de actuar por derecho propio, por apoderado o con patrocinio letrado y plazo para formular descargo y ofrecer pruebas.

Artículo 20: IMPULSO DEL SUMARIO

Todas las actuaciones serán impulsadas de oficio, sin perjuicio de que el interesado inste el procedimiento.

Artículo 21: DESCARGO Y PRUEBA

El sumariado deberá presentar su descargo y ofrecer toda su prueba, en el término de cinco (5) días hábiles de notificado de la imputación.

El funcionario actuante, una vez vencido el término para presentar descargo, abrirá la causa a prueba por un plazo de diez (10) días hábiles, determinando aquella que resulte admisible. La providencia que ordene la producción de prueba se notificará a las partes interesadas indicando qué pruebas son admitidas y la fecha de las audiencias que se hubieren fijado:

a) El funcionario actuante admitirá pruebas solamente en el caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resuelva que las mismas resulten manifiestamente inoficiosas, sobreabundantes o meramente dilatorias. Contra tal resolución, solamente procederá el recurso de reconsideración.

b) La prueba deber producirse dentro del término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado.

c) Es responsabilidad del sumariado el diligenciamiento de los oficios que solicite y las citaciones a los testigos que ofrezca, bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas.

d) Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas correrán por cuenta del mismo.

e) Las constancias de actas labradas por personal perteneciente al Ente Regulador de los Servicios Públicos -como Autoridad de Aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial por impero de la ley 8457-, como así también, los resultados de las comprobaciones ordenadas de oficio, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados.

Artículo 22: ALEGATOS

Substanciadas las actuaciones, se dará vista a las partes por cinco (5) días hábiles, para que, si lo creyeran conveniente, aleguen sobre la prueba producida.

Artículo 23: RESOLUCIÓN

En el plazo de veinte (20) días hábiles y sin más trámite que el asesoramiento jurídico, la Autoridad de Aplicación dictará el acto administrativo que resuelva las actuaciones.

Artículo 23: PRONTO DESPACHO

Vencido el plazo para dictar resolución, podrá requerirse pronto despacho, debiendo la Autoridad de Aplicación resolver dentro del plazo de veinte (20) días hábiles.

Artículo 24: REVOCACIÓN DE OFICIO

Podrá revocarse de oficio toda providencia que no haya sido notificada a las partes.

Artículo 25: RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Contra la resolución mencionada en el Artículo 20, solamente procederán el recurso de aclaratoria y el recurso de reconsideración, el que deberá interponerse y fundarse por escrito, este último, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación de la providencia.

El Directorio resolverá el recurso, previo dictamen jurídico e informes técnicos que pudieren corresponder. Contra esta resolución no procederá recurso alguno en sede administrativa.

Artículo 26: APELACIÓN EN SEDE JUDICIAL

Toda resolución condenatoria dictada por la Autoridad de Aplicación se considera definitiva y podrá ser recurrida por ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, conforme lo dispuesto por el artículo 19 la ley 7402.

Artículo 27: MEDIDAS PREVENTIVAS

En cualquier estado del procedimiento la Autoridad de Aplicación podrá ordenar preventivamente el cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria a la Ley de Defensa del Consumidor, en los términos del artículo 20 de la ley 7402.

Contra la providencia que ordene una medida preventiva, sólo procederá el recurso de reconsideración.

Artículo 28: SANCIONES

Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor.

Artículo 29: GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES

Por imperio del artículo 22 de la ley 7402, en la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo anterior, se tendrá en cuenta:

a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor.

b) La posición del infractor en el mercado.

c) La cuantía del beneficio antijurídicamente obtenido.

d) El grado de intencionalidad.

e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.

f) La reincidencia del infractor. Se considera reincidente a quien hubiere sido sancionado por una infracción a la Ley de Defensa del Consumidor dentro del término de tres (3) años.

g) Las demás circunstancias relevantes del hecho.

h) Los gastos incurridos en el expediente.

Artículo 30: EJECUCIÓN

Firme y consentida la resolución que impone multa, el Ente deberá intimar al condenado al pago, a hacer efectiva la misma en un plazo de diez (10) días hábiles. La falta de pago en el plazo señalado dejará expedito su cobro mediante la vía de Ejecución Fiscal, siendo suficiente título ejecutivo el testimonio de la resolución recaída, expedido por el Ente Regulador de los Servicios Públicos, ello con arreglo al artículo 23 de la ley 7402 en relación con el artículo 6° de la ley 8457.

Artículo 31: CONTRAPUBLICIDAD

Sin perjuicio de la aplicación de las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor, se podrá imponer como accesorio la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor, que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas.

La misma consistirá en la rectificación publicitaria de la infracción en la que se hubiere incurrido, debiendo ser divulgada por el responsable, a sus expensas en la misma forma, frecuencia y dimensión, y salvo acreditación de imposibilidad, por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

Artículo 32: PUBLICIDAD DE LA CONDENA

El Ente dispondrá la publicación periódica de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en el diario de mayor circulación de la Provincia y por vía digital.

El Ente confeccionará un registro actualizado con acceso público, de resoluciones condenatorias firmes, divulgándose entre las Asociaciones Provinciales de Defensa del Consumidor, Municipios, y Organizaciones no Gubernamentales que los requieran.

Artículo 33: INGRESOS

El importe de las multas deberá depositarse en una cuenta bancaria que se habilite al respecto. Dichos montos serán destinados a solventar los gastos que demande el cumplimiento de los objetivos previstos en esta norma a cuyo fin queda investida de facultades suficientes la Autoridad de Aplicación.

Artículo 34: PLANES EDUCATIVOS

Incumbe al Ente la formulación de planes generales de educación para el consumidor y su difusión pública, fomentando la creación y funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores y la participación de la comunidad en ellas, en todos aquellos aspectos vinculados con su rol de autoridad de aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240, en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial.

Artículo 35: NORMAS SUPLETORIAS

Serán normas de aplicación supletorias en los sumarios originados por infracciones al presente, las disposiciones de la Ley de Procedimientos Administrativos de la provincia de Salta que no resulten incompatibles.

La publicidad del presente reglamento deberá adecuarse en formato accesible para todas las personas con discapacidad. Asimismo, deberá contemplar caracteres tipográficos con contraste, forma, tamaño, espacio de letras, etc., que sean de fácil lectura y entendimiento para los USUARIOS.-

RESO 267 - DP N° 1872 - 2024	23/12/2024
N° de Documento	Fecha