RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-63360/2024, caratulado: “FERNÁNDEZ ELVIRA DEL MILAGRO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación 06/2024”; el Acta de Directorio Nº 5/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°720223, efectuado el 05/07/2024 ante EDESA por la Sra. Elvira del Milagro Fernández, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Manzana U N° 5 San Vicente ex Rio Ancho, de la localidad de Cerrillos, provincia de Salta, y constituyendo domicilio electrónico en milagro.fernandez629921@gmail.com, correspondiente al NIS 5326687, quien reclama por consumo facturados por el periodo 06/24 (fs. 01/02).

Que a fs. 03/05, mediante Nota DSC N° 8501/2024, del 20 de agosto del corriente año, con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 06, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por la usuaria expresó que se procedió a realizar un análisis del caso, por lo que se procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el acta de comprobación Nº 285854, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/- 3 %" establecido en el -0,10%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado por el usuario.

Que por lo señalado, y no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del

periodo 06/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa al usuario, basándose en la experiencia acumulada por la empresa y en cumplimiento del deber de informar, que el aumento en el consumo registrado durante el período reclamado podría deberse a alguna de las siguientes causas: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, y/o al mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual; b) mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos; c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble.

Que le explica al usuario que el mayor monto facturado por el consumo registrado, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica a causa del proceso inflacionario que vive nuestro país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento, circunstancias estas que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios, que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes. Menciona que los mismos son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios/clientes de energía eléctrica de la provincia; en la página del ENRESP y se encuentran a disposición en las oficinas de la Distribuidora o en la página web.

Que finaliza la misiva la Prestadora, informando al reclamante respecto de la posibilidad solicitar contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa y de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que a fs. 07 la usuaria atenta a la respuesta brindada por la Empresa, plantea su disconformidad, expresa que "…*a pesar de su respuesta creo que hay una mala facturación yo no estoy nunca no tengo ningún artefacto que consuma tanto y en comparación con otras facturas que dejan en el barrio por ejemplo yo estoy pagando mucho más que las que tienen almacén con todos los electrodomésticos que ello requiere".*

Que el 27/08/2024, mediante Nota DSCE N° 1132/2024 obrante a fs. 08/09, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en la nota DSC N° 8501/24 de respuesta a la usuaria.

Que a fs. 15 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor, en el término de 5 (cinco) días proceda a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente remitirles el resultado para continuar con el tratamiento del expediente.

Que EDESA mediante Nota DSCE 1337/2024, remite al Ente Regulador copia del Acta de Comprobación N° 280850 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 1521460 marca Landis, realizado el día 16-09-2024 (fs. 16/18).

Que el 29/09/2024 (fs. 19), la Gerencia de Energía Eléctrica tomó nuevamente intervención en el expediente, emitiendo su correspondiente informe, señalando que el medidor Nº 1521460 instalado en el suministro identificado con el NIS 5326687, a tenor del ensayo mencionado, funciona correctamente (acta de fs. 18), siendo por lo tanto, válidas las facturaciones emitidas en base a los registro del mismo.

Que finaliza su informe la Gerencia, indicando que el incremento registrado durante el periodo objetado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, citando la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **art. 3º Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor:** "*El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del*

medidor o equipo de medición instalado. En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición. LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ". […] En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio."

Que por su parte el **art. 4º inc. b) del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. establece que: *"LA DISTRIBUIDORA solo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes. En los casos en que el Régimen tarifario no disponga lo contario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."*

Que complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 1200/23)** en su art. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "Para el 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 (ín situ), la que deberá realizarse mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente Regulador; c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados con medidores patrón certificado) o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos 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".*

Que ahora bien, considerando que se realizó un contraste in situ del medidor N° 1521460 mediante Acta de Comprobación N° 285854 (fs. 11) donde se expresa que funciona normal.

Que a los fines de corroborar el funcionamiento del medidor, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP solicitó un contraste en el laboratorio del mismo, tal es así que la Distribuidora remite Acta de Comprobación N° 280850 de contraste en laboratorio realizado el 16-09-2024 del medidor N° 1521460 marca LANDIS, arrojando como resultado que no se encontraron anormalidades, encontrándose tal medidor dentro de Norma, y siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs. 18. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresó que son válidas las facturas emitidas en base a su registro.

Que en conclusión, atento a la normativa precedentemente citada, teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica la cual expresó que el medidor funciona correctamente, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la Sra. Fernández Elvira del Milagro, por todo lo antes mencionado.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 8501/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto el 05/07/2024 y respondido por EDESA el 20/08/2024, esto es cuarenta y seis (46) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23.

Que por lo manifestado, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1200/23**), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11.1**: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las PRESTADORAS a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá*

aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del presente Reglamento". En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuario equivalente a un mes de consumo, sobre el promedio de los últimos doce meses (12) períodos registrados, esto es, **264,33 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5326687** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por la usuaria Sra. Fernández Elvira del Milagro, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63360/2024, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, por la mala gestión comercial, equivalente a un (1) mes de consumo, consistente en una multa de **264,33 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5326687** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los

motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 216 - 2025	29/01/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 29/01/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 29/01/2025