RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-63585/2024, caratulado: “RUIZ HORACIO ROQUE. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación 02/2024”; el Acta de Directorio Nº 5/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°699201, efectuado el 14/03/2024 ante EDESA por el Sr. Ruiz Horacio Roque, en adelante usuario o reclamante, constituyendo domicilio en Florentino Ameghino N° 1128, Barrio Virgen de Lujan, de esta localidad, provincia de Salta, y domicilio electrónico en hruiz2000@gmail.com, correspondiente al NIS 2015793, quien reclama aumento de consumo periodo 02/2024, solicitando que controlen nuevamente la lectura del medidor, facturen de nuevo y verifiquen la oscilación de la tensión en forma continua (fs. 01/02).

Que a fs. 03/04, mediante Nota DSC N° 4976/2024, del 14/05/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 05, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario expresó que analizados los antecedentes en sus registros, es decir, las lecturas registradas por el medidor y las lecturas informadas por el centro de lecturas registradas hasta el día 30/04/2024 concluyen que no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo facturado, razón por la cual ratificaron las lecturas consignadas en las facturaciones reclamadas.

Que por lo señalado, y no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA procedió formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por el usuario y ratificó en todos sus términos la facturación del periodo 02/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresó que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informó 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 explicó además sobre 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 finalizó 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 rola Carta Documento N° 292192993 enviada por el usuario el 29 de agosto del corriente año, a la oficina de EDESA de la localidad de Embarcación, provincia de Salta, recepcionada el 03/09/2024, a los fines de informar un incremento erróneo en la boleta de servicio de electricidad, y reclamando el cumplimiento de la regularidad en el cobro de tales boletas, por aumentos excesivos del mes de febrero/2024, siendo violatorio de la Resolución 295/24 que rige para todos los usuarios de la provincia, solicita la correcta lectura del consumo por el servicio, en un plazo

máximo de 10 (diez) días perentorios.

Que el 09/09/2024, mediante Nota DSCE N° 1222/2024 obrante a fs. 08/09, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC N° 4976/24 de respuesta al usuario y agregando que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa, remitiendo posteriormente los resultados.

Que a fs. 15 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP notificando a la Distribuidora a los fines que remita el contraste en laboratorio. Asimismo, teniendo en cuenta el reclamo del usuario, en su correo electrónico del 14/03/2024, se observa que también hace referencia a oscilaciones de tensión en su suministro, en consecuencia solicita remitir lo actuado al respecto, en el plazo de 3 (tres) días para continuar con el tratamiento del expediente.

Que en virtud de lo solicitado rola Nota DSCE 1469/2024 (fs. 16) del 15/10/2024, en la cual, la Distribuidora remite copia del Acta de Comprobación N°283952 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 113868 marca A.B.B, realizado el día 04-10-2024. Y en Nota DSCE 1480/2024 (fs. 19) informa que los resultados del contraste de laboratorio ya fueron enviados.

Que a fs. 20 el Ente Regulador envía mediante correo electrónico a la Distribuidora informando que mediante Nota DSCE 1469/2024 solo remitieron las actas de levantamiento y ensayo en laboratorio del medidor, no remitieron lo actuado respecto a las oscilaciones de tensión denunciadas.

Que mediante Nota DSCE 1541/2024, del 30/10/2024 a fs. 22 la Distribuidora elevó informe de las incidencias registradas en el ámbito del usuario. Informando, por último, que el día 23/10/2024, mediante reclamo por Calidad de Servicio N° 730531, se envió a su personal técnico para verificar las tensiones del suministro, constatándose en presencia del usuario tensiones normales, sin oscilaciones, dentro de los parámetros admitidos por las Bases Metodológicas de Control de Calidad de Servicio y producto Técnico.

Que nuevamente este Ente Regulador solicitó por correo electrónico a la Distribuidora (fs. 24) remita el histórico de consumo del NIS: 2015793. Y de fs. 25 a 27 se adjuntan los mismos, enviados el 05/11/2024.

Que mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 82 - 2024, la Gerencia de Energía Eléctrica tomó nuevamente intervención en el expediente, emitiendo su correspondiente informe, señalando que el medidor Nº 113868 Marca ABB instalado en el suministro identificado con el NIS 2015793, a tenor del ensayo mencionado, funciona correctamente (Acta de fs. 18), siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que sin perjuicio de ello, destaca la Gerencia que en el "ACTA DE COMPROBACION" (fs. 17) no se refrenda el "Estado" es decir la lectura correspondiente al momento de ser retirado el medidor en cuestión. Por otro lado surgen discrepancias del "ACTA DE APERTURA Y ENSAYO DE MEDIDOR" (fs. 18), en las que se refrendan valores de lectura de energía A: 7.572 kwh y R: 1.876 kwah; respecto a lo refrendado en el "Histórico de Consumos" (fs. 25), con lecturas A: 7.343 kwh y R: 1.756 Kwah. Donde A= energía activa y R= energía reactiva.

Que los valores de las lecturas mencionados en el párrafo anterior, deberían ser todos ellos iguales, tanto para energía activa como para energía reactiva.

Que en relación a lo descripto precedentemente, cabe destacar que EDESA S.A. no emite opinión alguna, además de no aportar ningún tipo de información respecto a la existencia de algún tipo de anormalidad, tal como la observada la Gerencia interviniente. Ello evidencia una deficiente gestión comercial, razón por la cual solicitan sancionar a la Distribuidora, por los errores enunciados precedentemente.

Que finaliza su informe, destacando que todas las observaciones que surgen del "ACTA DE COMPROBACIÓN", no inválida el resultado del contraste del medidor en laboratorio, cuyo resultado final del ensayo acusa "DENTRO DE NORMA".

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procedió a distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en el período recurrido es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **art. 3º Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor:** "*El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición. LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ". […] En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio."*

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

Que ahora bien, considerando que, el 04/10/2024 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 283952 el levantamiento del medidor N° 113868 marca A.B.B. el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo, 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 facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que por todo lo antes mencionado, la Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Ruiz, Horacio Roque.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 4976/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°699201 fue interpuesto el 14/03/2024 y respondido por EDESA S.A. el 14/05/2024, esto es sesenta y un (61) días corridos después de presentado el mismo superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto".* En consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **719,5 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2015793** al momento de la notificación de la 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 ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario Sr. Ruiz Horacio Roque, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 4976/2024, le informa al usuario que, la Empresa analizó los antecedentes en sus registros, es decir, las lecturas registradas hasta el día 30/04/2024, se concluye

que no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo facturado. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP Nº 1200/23) en su art. 6º -** Reclamos por Facturación, establece: "Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las Prestadoras según el caso y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información:

a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado. -

b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (in situ), la que deberá realizarse mediante ***un procedimiento de suficiente rigor técnico.***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en el Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico.

d) Registros de consumo de los últimos 24 meses, teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP.

e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía.

Que finalmente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, y respecto de los valores en las lecturas del medidor atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP en su informe, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle al usuario una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello que, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **ar tículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos,** el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1. que: *"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 Reglamento"; y, en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **719,5 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2015793** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la mala gestión comercial de parte de EDESA S.A. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Ruiz Horacio Roque, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63585/2024; 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 del usuario, consistente en una multa de **719,5 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2015793** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante (incumplimiento del art. 7º de la Res. ENRESP Nº1200/23) en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de es **719,5 kWh**; valorizados según la

categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2015793** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada al reclamante (incumplimiento del art. 6 de la Res. ENRESP Nº1200/23) en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. -

RESO 267 - DP N° 218 - 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