RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-63092/2024, caratulado: “DÍAZ RUBÉN ORLANDO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación 03/2024”; el Acta de Directorio Nº 5/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°710618, efectuado en fecha 19/04/2024 ante EDESA por el Sr. Rubén Orlando Díaz, en adelante usuario o reclamante, constituyendo domicilio en Anzoategui N° 207 Villa Belgrano, de esta localidad, provincia de Salta, y domicilio electrónico en marieladeljesus@yahoo.com.ar, correspondiente al NIS 5359252, quien reclama por consumo elevado por el periodo 03/24, aduce que no vive nadie (fs. 01).

Que a fs. 03/06, mediante Nota DSC N° 7153/2024, de fecha 15/07/2024, con acuse de recepción el 16/07/2024, obrante a fs. 07, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario 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 284659, 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 -1,72 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos que son impugnados por el usuario.

Que por lo señalado, y por 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 03/2024.

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. 08 el usuario atento a la respuesta brindada por la Empresa, plantea su disconformidad, expresa que "…*Conforme surge de la boleta emitida por este organismo con relación al consumo del 09/02/24 al 20/03/24, se emitió un monto abonar de $62.000, mi disconformidad opera, que esa vivienda es de uso ocasional, dos fines de semana al mes es decir sábado al mediodía hasta el domingo al mediodía, ya que yo resido en la ciudad de Salta. Tampoco cuento con artefactos eléctricos de máximo consumo, solo las*

luces correspondientes a la vivienda que se utilizan como lo dije ocasionalmente. No poseo aire acondicionado, ni calefacción eléctrica, que haga suponer el consumo que ustedes me cobran de manera exagerada.

También si ustedes observan el historial de las boletas emitidas correspondiente a los periodos 20/03/24 al 20/04/24 con un importe de $49.206,32, también reclamada oportunamente. El período 20/04/24 al 21/05/24 con un monto de $15.036,33 y el último periodo emitido de 07/24 con un monto de $57064,97, no tienen relación ya que insisto es una vivienda que no habito prácticamente, ya que resido y trabajo en la ciudad de Salta.

Por los motivos explicados rechazo la resolución y solicito se eleve mi reclamo al ENTE REGULADOR…".

Que el 07/08/2024, mediante Nota DSCE N° 1033/2024 obrante a fs. 09/12, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en la nota DSC N° 7153/24 de respuesta al usuario.

Que rolan nuevos Registros de Reclamos de consumos elevados: a fs. 16 Reclamo N° 717579 del 06 de junio del 2.024 del periodo 04/24; a fs. 13 Reclamo N° 722427 del 31 de julio del periodo 07/24.

Que atento a los nuevos reclamos realizados por parte del usuario, la Distribuidora responde mediante Nota DSC 8205/2024, del 12/08/2024, con acuse de recepción el 13/08/2024 obrante a fs. 21, expresando 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 285514, 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 +0,96 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos que son impugnados por su parte. Por lo que se procede a rechazar formalmente el reclamo interpuesto por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 04-07/2024.

Que el usuario presenta nueva Disconformidad de la resolución del Reclamo Ref: NIS 5359252 – Reclamos de consumo: 717579 – 722427, expresa que *“Conforme surge de la boleta emitida por este organismo con relación al consumo del 04/07/24, se emitió un monto abonar de $49.206,32 y $57.064,97, mi disconformidad opera, que esa vivienda es de uso ocasional, dos fines de semana al mes es decir sábado al mediodía hasta el domingo al mediodía, ya que yo resido en 1a ciudad de Salta. Tampoco cuento con artefactos e1ectricos de máximo consumo, solo las luces correspondientes a la vivienda que se utilizan como lo dije ocasionalmente. No poseo aire acondicionado, ni calefacción eléctrica, que haga suponer el consumo que ustedes me cobran de manera exagerada.*

El período 20/04/24 al 21/05/24 con un monto de $15.036,33 y estos periodos reclamados, no tienen re1acion ya que insisto es una vivienda que no habito prácticamente, ya que resido y trabajo en la ciudad de Salta”.

Que el 21 de agosto del corriente año, la Distribuidora, mediante Nota DSCE 1109/2024, remite al ENRESP los antecedentes de la disconformidad presentada por los consumos de los periodos 04 y 07/2024.

Que manifiesta al respecto se respondió a través de la nota DSC 8205124 que se realizó 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 285514, 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 +0,96 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos impugnados por parte del usuario. Por lo que se procede a rechazar el reclamo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 04 y 07/2024.

Que a fs. 30 el 22/08/24 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP notificando a la Distribuidora que a fin de despejar toda duda sobre el funcionamiento del medidor, en el término de 5 (cinco) días se deberá a proceder a contrastar el mismo en laboratorio de la empresa, y posteriormente remitirles el resultado para continuar con el tratamiento del

expediente.

Que a fs. 31 la Distribuidora solicita a la Gerencia, una prórroga de 5 (cinco) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio, mediante Nota DSCE 1150/2024 del 29 de agosto.

Que el 18 de septiembre, la Gerencia interviniente solicita a la Empresa que remita los resultados del contraste en laboratorio, habiéndose vencido el plazo solicitado en la Nota DSCE 1150/2024. En caso contrario se procederá a iniciar el PAS correspondiente (fs. 29).

Que EDESA mediante Nota DSCE 1300/2024, remite al Ente Regulador copia del Acta de Comprobación N° 284903 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505309474 marca Landis, realizado el día 09-09-2024 (fs. 33/35).

Que el 28/09/2024 obrante a fs. 36, la Gerencia de Energía Eléctrica tomó nuevamente intervención en el expediente, emitiendo su correspondiente informe, en el cual concluye que el medidor Nº 505309474 instalado en el suministro identificado con el NIS 5359252, a tenor del ensayo mencionado, se verificó que el medidor se encuentra dentro de norma, acta de fs. 35 por lo tanto son válidas las facturaciones emitidas en base a su registro.

Que finaliza su informe la Gerencia, el consumo objetado por el reclamante podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro destinados a la climatización del ambiente dada la época estival.

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° 505309474 mediante Acta de Comprobación N° 284659 (fs. 11) donde se expresa que funciona normal, como así también se establece tal resultado en el Acta de Comprobación N° 285514 (fs. 25).

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° 284903 de contraste en laboratorio realizado el 09-09-2024 del medidor N° 505309474 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. 35. 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 el Sr. Díaz Rubén Orlando, por todo lo antes mencionado.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 7153/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto el 19/04/2024 y respondido por EDESA el 16/07/2024, esto es ochenta y ocho (88) 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

del usuario equivalente a un mes de consumo, sobre el promedio de los últimos ocho meses (8) períodos registrados, esto es, **204,62 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5359252** 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 el usuario Sr. Díaz Rubén Orlando, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63092/2024, 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 del usuario, por la mala gestión comercial, equivalente a un (1) mes de consumo, consistente en una multa de **204,62 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5359252** 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° 215 - 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