RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-63937/2024, caratulado: “STUNF MIGUEL ÁNGEL. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación 07/2024”; el Acta de Directorio Nº 6/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°723511, efectuado el 09/08/2024 ante EDESA por el Sr. Stunf Miguel Ángel, en adelante usuario o reclamante, constituyendo domicilio en Pública N° 85, Barrio Centro, de la localidad El Sauce, provincia de Salta, y domicilio electrónico en miguelstunf@hotmail.com, correspondiente al NIS 1012215, quien reclama exceso de consumo periodo 07/2024 (fs. 01).

Que a fs. 03/06, mediante Nota DSC N° 9899/24, del 27/09/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 07, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario expresó que realizó un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 26/08/2024, ya que desde este análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

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 07/2024.

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, el cual 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 de 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 rola Disconformidad realizada por el usuario el 09 de octubre del corriente año, expresando textualmente: *“Por la presente me dirijo a Uds. que la repuesta que recibí por el reclamo que hice Ref. al NIS 1012215 Reclamo de Consumo 723511 Facturación reclamo desde el periodo 07/2024 a la fecha no es correcta ya que en mi propiedad no está habitada y el consumo sigue siendo más elevado para mayor seguridad del reclamo bajamos todas la llaves térmicas interruptores de la casa quedando totalmente sin servicio eléctrico y el medidor sigue girando y marcando consumo constantemente...”*.

Que el 17/10/2024, mediante Nota DSCE N° 1484/24 obrante a fs. 11/13, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo

hechos vertidos en la nota DSC N° 9899/24 de respuesta al usuario y agregando que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa, remitiendo posteriormente los resultados.

Que mediante Actuación IF 267 - GEE N° 86 – 2024 rola Nota DSCE 1619/2024 del 13 de Noviembre, por la que la Distribuidora remitió a este Ente Regulador, copia del Acta de Comprobación Nº 263963 (levantamiento/cambio de medidor) ye/ Acta de Apertura y Ensayo del medidor del medidor Nº 7069588 marca ABB, realizado el día 21-10-2024.

Que por Actuación IF TEC 267 - GEE N° 77 - 2024, la Gerencia de Energía Eléctrica tomó intervención en el expediente, emitiendo su correspondiente informe, señalando que el medidor Nº 7069588 Marca ABB instalado en el suministro identificado con el NIS 1012215, a tenor del ensayo mencionado “Laboratorio”, se verificó que el medidor se encuentra dentro de norma (Nota DSCE 1619) por lo tanto son válidas las facturas emitidas en base a sus registros.

Que finaliza su informe, que el consumo objetado por el reclamante podría atribuirse al uso inusual de electrodomésticos o máquinas con mal funcionamiento.

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 10/10/2024 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 263963 el levantamiento del medidor N° 7069588 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 en Actuación IF 267 - GEE N° 86 - 2024. 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 Stunf, Miguel Ángel.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el reclamante, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que en primer lugar, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 9899/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°723511 fue interpuesto el 09/08/2024 y respondido por EDESA S.A. el 27/09/2024, esto es cuarenta y nueve (49) días corridos después de

presentado el mismo superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7º 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".*

Que en segundo lugar, EDESA S.A. en su nota DSC 9899/2024, le informó al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 26/08/2024, ya que desde este análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble. 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. A más de lo expuesto, del análisis de las actuaciones surge la falta de diligencia de la Empresa al momento del tratamiento del presente reclamo.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP Nº 1200/23) en su art. 6º -** RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "6.1 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 (ín situ), la que deberá realizarse mediante* ***un procedimiento de suficiente rigor técnico****, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en medidores patrón certificado) o en laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos. 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" (la negrita nos corresponde).

Que en virtud de lo expuesto, la Gerencia actuante considera que el usuario no ha sido debidamente informado respecto al reclamo Nº 723511. Esta omisión vulnera lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional, que establece: "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…". De manera concordante, el artículo 31 de la Constitución Provincial dispone: "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…".

Que coincidentemente, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "***Información****. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*".

Que, a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que el Anexo III "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión, punto 1° define "*Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario*", y en su punto 4 "Calidad del Servicio Comercial", que reza "*LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria … - Emitir facturas claras, correctas y basadas en las lecturas reales",* y en caso de incumplimiento la Distribuidora será pasible de sanciones.

Que por otra parte, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA SA, en su artículo 4° "Obligaciones de la empresa prestataria" inc. a) "Calidad de Servicio" establece "*LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad*

conforme a los previsto respecto en el Subanexo "Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión".

Que por lo precedentemente expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, 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 **artículo 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 **500 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1012215** 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. Ello, por ser extemporánea la respuesta al reclamante, por la mala gestión comercial brindada al usuario de parte de EDESA S.A. y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz.

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 PUBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Stunf Miguel Ángel, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63937/2024; 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 **500 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1012215** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante; por la mala gestión comercial brindada al usuario y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz, 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 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. -

RESO 267 - DP N° 275 - 2025	17/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 17/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 17/02/2025