RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62161/2024, caratulado: “GUERRA LUISA NAIMA. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación Período 02-03/2024”; el Acta de Directorio Nº 6/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se iniciaron en virtud del reclamo N°698761, efectuado el 12/03/2024 vía web ante EDESA por la Sra. Guerra Luisa Naima, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Polonia 205, Centro, de la localidad de Antilla, provincia de Salta, constituyendo domicilio electrónico en transporteliliana@yahoo.com.ar, correspondiente al NIS 1027750, quien reclama por consumo facturados periodo 02/2024 (fs.01/02). Acto seguido, el 15/04/2024 realiza reclamo N° 709636 por los periodos 02-03/2024 (fs. 03).

Que a fs. 04/07, mediante Nota DSC N° 4109/24, del 25/04/2024, con acuse de recepción el 30/04/2024, obrante a fs. 08, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta a los reclamos realizados por la usuaria expresa que procedió a realizar una análisis del caso, a partir de comparar los períodos 02-03/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 28/03/2024, ya que desde este análisis surge que existe en ese suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que por lo expuesto anteriormente, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procedió formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratificó en todos sus términos la facturación de los períodos 02-03/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa a la usuaria, basándose en la experiencia acumulada por la empresa y en cumplimiento del deber de informar, que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer 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 a la usuaria 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 a la 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 la usuaria, en su presentación de fs. 09, del 03/05/2024 expresó su disconformidad ante la respuesta de EDESA S.A., manifestando lo siguiente: "*estoy en disconformidad por la resolución que me enviaron. Porque si revisan las facturas desde hace 2 años atrás verán el importe. Y el consumo. Esta casa está deshabitada. No tiene enchufado nada. Ningún artefacto. Solo un foco led encendido en la parte de afuera. Solicito que se resuelva lo antes posible. Las facturaciones del mes 2/3/4/2024*".

Que el 10 de mayo de 2024, mediante Nota DSCE 577/2024 obrante a fs. 10/12, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC N° 4109/24 de respuesta a la usuaria y agrega que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa, cuyos resultados serán remitidos a la brevedad.

Que a fs. 17 obra Nota DSCE 720/2024 de la Distribuidora, remitiendo a este Organismo copia del Acta de Comprobación N° 279641 (levantamiento/cambio de medidor), el Acta de Apertura y Ensayo (medidor N° 6059915), realizado el día 21/05/2024 a fin de que sean incluidas en el presente expediente.

Que al respecto se ha generado una nota de crédito por energía a favor de la usuaria de $4.922,93 resultante de aplicar el máximo error obtenido en laboratorio (+7,98 %) al consumo registrado en los doce periodos desde el 04/2023 al período 03/2024 por el valor de la tarifa vigente (T1 R1 N2 $24,4805). Se tomó como referencia el período 05/24, etapa en que se consumieron 4 KWh.

Que a fs. 20, tomó intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe, en el cual entiende que en virtud de las actuaciones precedentemente expuestas, concluye que el medidor N° 6059915 instalado en el suministro identificado con el NIS 1027750, a tenor del ensayo realizado el 21/05/2024 Acta N° 279641 (fs. 17) se verificó que el medidor se encuentra fuera de norma. Atento a ello la Distribuidora generó una nota de crédito de energía a favor de la usuaria de $ 4.922,93, resultante de aplicar el máximo error obtenido en laboratorio (+7,98 %) al consumo registrado en los doce periodos desde el 04/2023 al periodo 03/2024 por el valor de la tarifa vigente (T1 R 1 N2 $ 24,4805).

Que finalizó la Gerencia, solicitando la aplicación de una multa a la Distribuidora por mala gestión comercial.

Que mediante Actuación IF ECO 267 - GE N° 27 – 2024 intervino la Gerencia Económica del Ente Regulador a los fines de practicar el control correspondiente.

Que en primera instancia, se procedió a realizar el análisis correspondiente al reclamo presentado por la usuaria de referencia. Según lo informado por la Distribuidora en su nota DSCE 720/24 y el informe técnico de la Gerencia Eléctrica, se efectuó un contraste en laboratorio del medidor Nº 6059915 mediante Acta de Comprobación 279641 del día 21/05/2024.El ensayo arrojó como resultado que el medidor estaba “fuera de norma” con un error máximo registrado del 7,98%.

Que es por ello que, la empresa generó un crédito a favor del usuario consistente en aplicar el porcentaje del máximo error obtenido en el contraste (7,98%) al total de kwh registrados en los últimos 12 meses (04/2023 a 03/2024) considerando el valor de la tarifa vigente conforme categoría tarifaria de la usuaria (T1R1N2)

Que dicha Gerencia, manifiesta por último que el crédito de $4.922,96 se aplicó en la factura del 06/2024.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica del ENRESP, cual procedió a distinguir dos cuestiones, por un lado si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por la usuaria.

Que en este sentido corresponde citar la normativa vigente aplicable al caso, el **art. 3° 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 así también, el **art. 4° 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, el 21/05/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N° 279641 el levantamiento medidor N° 6059915 el cual según los ensayos realizados se encontraba fuera de norma, y siendo tal situación constatada por la Gerencia de Energía Eléctrica.

Que por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos los informes de las Gerencia de Energía Eléctrica y Económica del ENRESP, corresponde **DECLARAR ABSTRACTO** el reclamo realizado por la usuaria Sra. Guerra Luisa Naima, por cuanto fue resuelto favorablemente por EDESA S.A., a través de la Nota de Crédito a favor de la usuaria, la cual ya fue aplicada en la factura del período 06/2024.

Que a más de ello, , y sin perjuicio de lo arriba manifestado, conforme lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 en su art. 31 la cual establece textualmente: *"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*. Es por ello que corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto, en caso de corresponder, en la factura inmediata siguiente correspondiente al 25 % con más los intereses calculados desde la

fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut supra expresado.

Que seguidamente, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la 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 4109/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°698761 fue interpuesto el 12/03/2024 y respondido en fecha 30/04/2024 conforme surge de fs.08, 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. 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.".*

Que en segundo lugar, EDESA S.A. en su nota DSC 4109/2024 le informa al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos 02-03/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 28/03/2024, ya que desde el análisis surgió que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble. Por lo que este accionar por parte de la Distribuidora 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 ante ello, la Gerencia actuante entiende que, no ha sido debidamente informado la usuaria respecto a los reclamos N°698761 y 709636, tal es así que, el artículo 42 de la Constitución Nacional 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…*". Por otro lado, 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 la usuaria de recibir una información adecuada y veraz.

Que finalmente 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 a la usuaria 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 de la usuaria, equivalente **500 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1027750** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello, por ser extemporánea la respuesta a la 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 6.835, 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°: DECLARAR ABSTRACTA el reclamo realizado por la usuaria Sra. Guerra Luisa Naima, por haberse realizado la correspondiente Nota de Crédito en el período 06/2024, 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 de la usuaria, consistente en una multa de **500 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1027750** 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 haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, en caso de corresponder, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso de que la usuaria hubiera abonado la factura impugnada, la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la misma cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 4º: 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 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 292 - 2025	18/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 18/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 18/02/2025