**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Nº 267-63215/2024, caratulado: “TAPIA OMAR IGNACIO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación Período 03/2024”; el Acta de Directorio Nº 13/2025, y,

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°711537, efectuado el 22/04/2024 ante EDESA por el Sr. Tapia Omar Ignacio, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Ricardo Guiraldes N° 927 Barrio Aeroparque, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, provincia de Salta, constituyendo domicilio electrónico en nachitotapia13@gmail.com, correspondiente al NIS 2004598, quien reclama consumo excesivo del período 03/2024 (fs. 01).

Que a fs. 02/05, mediante Nota DSC N° 7837/2024, de fecha 31/07/2024, con acuse de recepción el día 01/08/2024, obrante a fs. 06, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario expresó que procedió a realizar una análisis del caso, a partir de comparar el período 03/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 16/07/2024, ya que desde este análisis surgió que existe en el 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 S.A. procedió formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por el usuario y ratificó en todos sus términos la

facturación del periodo 03/2024.

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 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 atento a lo manifestado por la Distribuidora, el usuario presentó Nota de Disconformidad el 08 de agosto del corriente año, manifestando textualmente: “Habiendo leído vuestra respuesta del 31/07/24 donde me indican que mi suministro NIS 2004598 tiene una tendencia a registrar demanda eléctrica por las condiciones de la época estacional que va desde el 03/2024 al 17/07/2024. Tengo entendido que las épocas de mayor demanda son en verano y que nada tiene que ver con la época que ustedes

mencionan. Es por ello que optare por el ART. 31, 2DO PÁRRAFO de la Ley de defensa del consumidor donde me corresponde abonar únicamente el importe correspondiente al consumo promedio de los 12 últimos meses anteriores a la facturación reclamada".

Que el 15/08/2024, mediante Nota DSCE N° 1075/2024 obrante a fs. 10/12, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC N° 7837/24 de respuesta al usuario y agregó que el usuario presenta consumos estacionales, en periodos de verano y también invernales, notándose esta simetría en los consumos históricos del suministro.

Que a fs. 16 intervino la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP notificando a la Distribuidora que a los fines de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor se solicitó el contraste del mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente remitir el resultado para continuar con el tratamiento del expediente.

Que en virtud de lo solicitado, la Distribuidora solicita una prórroga de 10 (diez) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio del medidor N° 9666843 marca ABB (fs. 17).

Que mediante fs. 18 la Gerencia interviniente concedió la prórroga solicitada por la Distribuidora y atento a que no fue remitida la documentación solicitada, es que a fs. 19 solicitó que en el perentorio plazo de 2 (dos) días corridos remita al Ente Regulador los resultados del contraste de laboratorio solicitado en fecha 29 de agosto de 2024. Caso contrario se iniciará el procedimiento de aplicación de sanción.

Que la Distribuidora a fs. 20, remitió copia del Acta de Comprobación N°283929 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N°10071249 marca ABB, realizado el día 02/10/2024.

Que según Actuación IF TEC 267 - GEE N° 79 - 2024 la Gerencia de Energía Eléctrica tomó nuevamente intervención en el expediente,

emitiendo su correspondiente informe, en el cual entiende que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que por ultimo manifestó que el medidor Nº 10071249 instalado en el suministro identificado con el NIS 2004598, a tenor del ensayo mencionado, se encuentra fuera de norma (bornera derretida, recalentada y con tornillos fundidos al borne), por lo que corresponde ordenar a la Distribuidora refacturar los periodos 3 al 7 con el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores

Que acto seguido tomó intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procedió a distinguir dos cuestiones, por un lado, si los consumos facturados en el período recurrido son correctos, 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 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 en este caso particular, en virtud de lo expuesto, se desprende que la prueba aportada por la Distribuidora no resulta suficiente para acreditar de manera fehaciente la inexistencia de errores en el proceso de medición y facturación de los consumos registrados durante el periodo cuestionado, debiendo ponderarse los derechos de los usuarios, a la luz de los hechos cuestionados en las presentes actuaciones y de los principios del derecho consumeril que deben primar en la resolución de este tipo de controversias por imperativo constitucional (cfr. art. 42 de la Constitución Nacional en relación con el artículo 31 de la Constitución Provincial).

Que ahora bien, considerando que, el 02 de octubre de 2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°283929 el levantamiento del medidor N°10071249 marca ABB, para contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, según el cual la Gerencia de Energía Eléctrica, manifestó que el medidor, instalado en el suministro identificado con el NIS 2004598, dicho ensayo demostró que el medidor se encontraba fuera de norma, con bornera derretida, recalentada y con tornillos fundidos al borne, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs. 22. En este mismo sentido, la citada Gerencia expresó que, atento al ensayo realizado y al encontrarse el medidor fuera de norma, corresponde ordenar a la Distribuidora a refacturar los periodos 3 a 7 con el promedio de los consumos correspondientes al mismo periodo de los 2 (dos) años anteriores (IF TEC 267 - GEE N° 79 – 2024).

Que por todo lo antes mencionado, la Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos, el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el reclamante Sr. Tapia, Omar Ignacio, y en su mérito, **ORDENAR** a EDESA S.A. proceda a REFACTURAR los períodos 03 al 07/2024 con el promedio de los consumos correspondientes al mismo periodo de los 2 (dos) años anteriores.

Que a más de ello, 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 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 el usuario Sr. Omar Ignacio Tapia, 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 7837/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°711537 fue interpuesto el 22/04/2024 y respondido por EDESA el 01/08/2024 conforme surge de fs. 06, esto es ciento un (101) 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 7837/2024 le informó al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 03/2024 contra los consumos

registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 16/07/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico 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. Ente Reg. N° 1200/23)** en su art. **6°**, 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 ante ello, la Gerencia actuante entiende que, no ha sido debidamente informado el usuario respecto al reclamo N°711537, 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 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 **1.500 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2004598** 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 extemporáneas las respuestas 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 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°: HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Tapia Omar Ignacio, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63215/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2°: ORDENAR** a EDESA S.A, que proceda a realizar la REFACTURACIÓN de los periodos 03 al 07 inclusive, correspondiente al NIS N° 2004598, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3º: APLICAR** a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **1.500 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2004598** 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 4º**: **ORDENAR** a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, 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 el usuario 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 5º: 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 6º: NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.-

| RESO 267 - DP N° 475 - 2025 | 21/03/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/03/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 21/03/2025