RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64145/2024, caratulado: "CARRIZO GLADYS LILIAN. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período 07/2024"; el Acta de Directorio Nº 13/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°724316 efectuado el 09/08/2024, ante EDESA S.A., por la usuaria Sra. Carrizo Gladys Lilian, en adelante usuaria y/o reclamante, constituyendo domicilio en Manzana 775 A (15) Casa 3 Bario 615 Viviendas – Ciudad Valdivia, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en fifipoulakidas@gmail.com, quien reclama elevado consumo correspondiente al período 07/2024, por un importe erróneo en la factura, en la localidad de Animaná por $194.850,65. Manifiesta que nunca pagó tanto ya que es una casa que no es muy frecuentada (fs. 01/02).

Que a fs. 05/08, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remitió nota DSC 10446/24 del 10/10/2024 con acuse de recepción el 14/10/2024, obrante a fs. 09, respondiendo a la usuaria respecto al reclamo realizado, expresando que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el período 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 30/09/2024, ya que desde este análisis surge que existe en el suministro en cuestión 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 la usuaria 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 a la usuaria, 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 a la 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. 11 rola Disconformidad realizada por la usuaria el 14 de octubre del corriente año, manifestando que la comparación debería hacerse con meses anteriores y posteriores para entender, que el número a pagar es casi 4 veces más de lo que se consume, y que ni con los aumentos llegarían a gastar tanto. Solicitando nueva revisión, ya que considera que se trata de un error de EDESA.

Que el 18/10/2024, mediante Nota DSCE N° 1488/24 obrante a fs. 13/15, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC N° 10446/24 de respuesta a la usuaria, ratificando en todos sus términos la facturación del periodo 07/2024. Por último informó que sin perjuicio de lo expuesto, se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor instalado, remitiendo los resultados a la brevedad. Adjunta documentación respaldatoria de fs. 16 a 19.

Que el 13/11/2024 (IF 267 - GEE N° 144 – 2024), la Distribuidora remitió al ENRESP copia del acta de comprobación N°272723 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor del medidor Nº 251068165 marca Landis, realizado el día 05-11-2024.

Que mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 160 – 2024 intervino la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe, señalando que el medidor Nº 251068165, marca LANDIS, instalado al momento de registrar los consumos del periodo reclamado 07/2024, en el suministro identificado con el NIS 3082386, a tenor del ensayo realizado, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo

Que siendo ello así, el incremento registrado durante el período reclamado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio. Cabe destacar que para iguales periodos de años anteriores, se observa un incremento de los consumos, con registros similares a los reclamados, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos.

Que advirtió además, que de la factura reclamada correspondiente al periodo 07/2024, surge que la potencia contratada en el suministro en cuestión es de 5 Kw, y la potencia registrada es de 11 kw, lo que evidenciaría que en el periodo en cuestión existe una gran demanda energía en

el domicilio, dada la época invernal.

Que finalizó su informe manifestando, de acuerdo a la inspección técnica llevada a cabo el día 12/12/2024 por personal de esta Gerencia, se observa en el domicilio del suministro en cuestión, la existencia de cabañas en alquiler denominada “PULAKI CABAÑAS”.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica del ENRESP, 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 la usuaria.

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 […] Si el contraste y/o el recontraste que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida por las normas, los gastos que originara el contraste “in situ” y/o el recontraste en Laboratorio serán a cargo del titular”.*

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 considerando que, el 24/10/2024 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 272723 el levantamiento del medidor N° 251068165 marca Landis el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 05/11/2024, 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° 144 - 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 en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada, la documentación incorporada en autos y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Carrizo Gladys Lilian.

Que ahora bien, 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 10446/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°724316 fue interpuesto el 09/08/2024 y respondido por EDESA S.A. el 14/10/2024. Esto equivale a sesenta y seis (66) 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 10446/2024, le informó a la usuaria 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 30/09/2024, 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 la usuaria no ha sido debidamente informada respecto al reclamo realizado. 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 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 **621 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3082386** 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 a la reclamante, por la mala gestión comercial brindada a la usuaria 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Carrizo Gladys Lilian, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64145/2024; 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 **651 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3082386** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante; por la mala gestión comercial brindada a la usuaria 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° 472 - 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