RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-63891/2024, caratulado: “VARGAS PATRICIA MABEL. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período 07-08/2024”; el Acta de Directorio Nº 13/2025, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°726180 efectuado el 05/09/2024, ante EDESA S.A., por la usuaria Sra. Patricia Mabel Vargas en adelante usuaria y/o reclamante, con domicilio en Avda. de los Constituyentes N° 1295, Aeroparque Orán, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en patriciamabelvargas79@gmail.com, quien reclama elevado consumo Período 07/2024 $ 216.732,95 / período 08/2024 $ 260.389,20 (fs. 01).

Que a fs. 04/07, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remitió nota DSC 9943/24 del 30/09/2024 con acuse de recepción el 01/10/2024, obrante a fs. 08, respondiendo a la usuaria respecto al reclamo realizado, expresando que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los períodos 06-07-08/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 18/09/2024, 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 de los periodos 06-07/08/2024.

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. 09 rola Disconformidad realizada por la usuaria el 03 de octubre del corriente año, manifestando que nadie se acercó a revisar su medidor, y que tal situación le dijeron que sucedería en la sucursal de Orán. Razón por la cual solicitó contraste de medidor.

Que el 10/10/2024, mediante Nota DSCE N° 1441/24 obrante a fs. 10/11, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC N° 9943/24 de respuesta a la usuaria, ratificando en todos sus términos la facturación de los periodos 06-07-08 del 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. 13 a 17.

Que el 23/10/2024, a fs. 18, la Distribuidora remitió al ENRESP copia del acta de comprobación de fecha 10/10/2024.

Que mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 103 – 2024 intervino la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe, señalando que el medidor Nº 606030052 AMPI, instalado en el suministro identificado con el NIS 5252026, a tenor del ensayo mencionado “Laboratorio”, se verifico que el medidor se encuentra dentro de norma, por lo tanto son validad las facturas emitidas en base a su registro.

Que finaliza su informe manifestando, 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, procedió a distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en los períodos recurridos 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 10/10/2024 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 279235 el levantamiento del medidor N° 1868546 marca Landis 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 a fs. 20. 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. Vargas Patricia Mabel.

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 EDESA S.A. en su nota DSC 9943/2024, le informó a la usuaria que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos 06-07-08/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 18/09/2024, 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 **300 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5252026** 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.

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. Vargas Patricia Mabel, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63891/2024; 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 **300 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5252026** 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 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° 471 - 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