**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El expediente Nº 267-63647/2024, caratulado: “CABRAL GONZALO AGUSTÍN/GUZMAN ELIANA. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Períodos 06/2024”; el Acta de Directorio Nº 13/2025, y;

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°720240 efectuado el 05/07/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Guzmán Eliana (titular del servicio: Cabral Gonzalo Agustín), en adelante usuaria y/o reclamante, con domicilio en Raúl Alejo Medrano N° 1600 Villa Palacios, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en eliana02@hotmail.com, quien reclama por consumos facturados período 06/2024 (fs. 01).

Que, a fs. 05/07, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC 8482/2024 del 20/08/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 08, respondiendo a la usuaria respecto al reclamo iniciado, a los fines de informarle que se procedió a realizar una análisis del caso, por lo que se procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el acta de comprobación N° 285880, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/-3%" establecido en el -0,56%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado por la usuaria.

Que por lo señalado, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 06/2024.

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 adjunta la usuaria nota de disconformidad del 12/09/2024, ratificando el reclamo inicial, por último solicitó rever el reclamo realizado, y que la verificación se realice en presencia del usuario que presenta tal reclamo.

Que mediante nota DSCE 1297/2024, del 19/09/2024 obrante a fs. 11/13, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando los hechos vertidos en la nota DSC 8482/24 de respuesta a la usuaria, por lo que

ratificaron en todos sus términos la facturación realizada del período 06/2024.

Que en el siguiente párrafo, manifestó la Prestadora que con respecto a lo mencionado por la usuaria en su disconformidad, ratificaron que los procedimientos aplicados por la Distribuidora fueron realizados de acuerdo a lo previsto en la reglamentación vigente con la verificación IN SITU del medidor que confirma el correcto funcionamiento del mismo y las cargas al momento de la inspección. Agrega que la usuaria no solicitó una verificación de contraste del medidor en laboratorio de la empresa a pesar de haber sido informada en su nota DSC 8482/24 sobre dicha posibilidad y las condiciones del mismo. En esta instancia podría estar presente en la verificación.

Que por último informó que se debe tener en cuenta que en la nota antes mencionada, se advirtió que podía abonar únicamente el promedio de consumo de 12 meses, no habiendo hecho uso del derecho que le asiste hasta la fecha. Por todo lo expuesto, ratificaron en su totalidad lo actuado por la Distribuidora.

Que mediante NO EX 267 - GEE N° 199 – 2024 intervino la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor del suministro en cuestión, proceder a retirar el mismo, para su posterior contraste en laboratorio. Lo mismo será ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor.

Debiéndose realizar en el término de 5 (cinco) días y posteriormente deberá remitirnos el resultado de manera de permitirnos continuar con el tratamiento del expediente.

Que por Actuación IF TEC 267 - GEE N° 185 – 2024 intervino nuevamente la Gerencia Eléctrica, emitiendo su correspondiente informe, señalando que el medidor Nº 505035655 instalado en el suministro identificado con el NIS 5359535, a tenor del ensayo realizado, se verificó que el medidor se encuentra dentro de norma, acta N° 286872, por lo tanto son validad las facturas emitidas en base a su registro.

Que finalizó su informe manifestando, que dado lo anterior, 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, intervino la Gerencia Jurídica del ENRESP, citando 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 complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 1200/23)** en su art. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "Para el supuesto 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 este Ente Regulador. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificado) o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico respectivamente. 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 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. Guzmán Eliana (titular del suministro: Cabral Gonzalo Agustín).

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa, mediante nota DSC 8482/2024, resulta extemporánea, ya que el reclamo N° 720240 fue interpuesto el 05/07/2024 y respondido por EDESA S.A. el 20/08/2024. Esto equivale a un plazo de cuarenta y seis (46) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo regulado en el **art. 7º** segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, por lo 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 por la

extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos once (11) períodos registrados, esto es **345 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5359535** 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 PUBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Guzmán Eliana (titular del suministro: Cabral Gonzalo Agustín), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63647/2024; 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 **345 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5359535** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, 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° 469 - 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