**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Nº 267-64449/2024, caratulado: “ROSALES JUAN ANTONIO/ROSALES MARÍA EUGENIA. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación 06/2024”; el Acta de Directorio Nº 13/2025, y,

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°722986, efectuado el 30/07/2024 ante EDESA por la Sra. Rosales María Eugenia (titular del suministro: Rosales Juan Antonio), en adelante usuaria o reclamante, constituyendo domicilio en Block F Dpto 2 PB Barrio Santa Lucía, de esta localidad, provincia de Salta, constituyendo domicilio electrónico en rosalesmeugenia@gmail.com, correspondiente al NIS 3121472, quien reclama por elevado consumo del periodo 06/24 (fs. 01).

Que en su reclamo la usuaria manifiesta textualmente: “ *…vengo a realizar reclamo por las siguientes cuestiones en relación a factura NIS 3121472: 1) consumo elevado. 2) factura con dos medidores. 3) cobro de item ´débito por servicio gral´.*

*punto 1) esta parte reclama consumo de 288 kw lo cual no resulta acorde con la realidad, obsérvese el consumo de año anterior (junio/23) en cual el mismo no llega a 150 kw, siendo totalmente irreal la lectura considerada en el periodo junio/24, respecto de lo cual solicito constatación y su correspondiente facturación.-*

*punto 2) se observa en factura período 05/24 dos medidores 1723864 LANDIS+GYR; 801282627 INHEMETER cuyos consumos fueron cobrados a esta parte, que no resulta claro el porque de la existencia de dos medidores a los fines de facturar el servicio, solicitando se brinde información*

*pertinente y clara al respecto.-*

*punto 3) se viene observando en la factura el cobro del item "debito por servicios generales" desconociendo cuál sería su fundamento en razón de lo cual se solicita información clara y precisa sobre el cobro de tal item.-*

*Que manifestado mi reclamo solicito que en cumplimiento del deber de información que debe cumplir la empresa de servicio proceda a brindar la información solicitada asimismo proceda a la constatación de la lectura del periodo 06/24 la cual resultó errónea"* (fs. 02/03).

Que el 21/08/2024 la usuaria solicitó la verificación correcta de los consumos, ya que manifiesta que en el período 07/2024 el consumo continua siendo elevado, no existiendo nuevas instalaciones en el domicilio, como así tampoco un consumo diferente que amerite la duplicación del consumo en comparación a los periodos del año 2.023. EDESA SA, el 23/08/2024, le generó el reclamo de consumo N° 724818

Que a fs. 08/11, mediante Nota DSC N° 11378/2024, del 05/11/2024, con acuse de recepción el 06/11/2024, obrante a fs. 12, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo N° 724818, realizado por la usuaria, expresó que se procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (07/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objetado de impugnación.

Que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 209 Kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 150 Kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 39% (75% o <). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor ó igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluyen que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la distribuidora en los términos del art. 31, primer párrafo, de la Ley de Defensa del Consumidor.

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, informa 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 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 finalizó 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 EDESA S.A., a fs. 15/18, remite a la usuaria nota DSC 11761/2024 del 19/11/2024, con acuse de recepción el 21/11/2024, obrante a fs. 19, sobre el reclamo N° 722986, y a los fines de informarle que la Empresa procedió a realizar un 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° 287312, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, la Distribuidora concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/- 3%" establecido en el +1,01%. 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 párrafo seguido, establece 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. procedió formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por la reclamante y ratificó en todos sus términos la facturación del periodo 06/2024.

Que repite nuevamente lo manifestado en nota DSC N° 11378/2024, a los razones sobre el mayor consumo registrado; incrementos tarifarios; cuadros tarifarios; disconformidad y plazos; y la solicitud de contraste en el laboratorio de la Empresa.

Que a fs. 21 la usuaria el 17 de diciembre del 2024, atento a la respuesta brindada por la Empresa, adjunta nota de disconformidad y para su pertinente elevación al ENRESP.

Que dicha nota de Disconformidad rola a fs. 22/25, que reza *"…Que en consecuencia los puntos de disconformidad radican:*

*1.- Falta de informacion del número de reclamo en tiempo y forma.-*

*2.- Falta de atencion al reclamo en tiempo y forma, obsérvese que el reclamo que ellos numeraron como 724818 de fecha 21/08/2024 fue resuelto y notificado recien en fecha 06/11/2024.-*

*3.- La Prestadora en la Resolución DSC 11378/2024 inteta justificar su actuar contrario a la normativa manifestando que realizaron una comparación de los doce meses previos a los periodos objeto de impugnación,*

*tomando como punto de partida el periodo 7/24 cuando en la realidad de los hechos el reclamo se inició por el período 6/24, y si se hace una comparación no solo de los doce últimos meses sino 24 meses anteriores claramente ese Ente puede observar que los consumos registrados en los periodos 6 y 7 del 2024 no son coincidentes con sus antecedentes, pues en el periodo 06/24 el nuevo medidor de esa Prestadora registró un consumo de 288 Kw y en el periodo 7/24 un consumo de 209.*

*4.- Que la resolución de la Prestadora resulta entonces totalmente infundada pues se limita a expresar que realizó una comparacion con períodos anteriores, luego transcribe normativa, rechaza el reclamo y finalmente a modo de corolario y casi trasladando la culpa al usuario realiza un detalle de las posibles razones por las que podría haber ocasionado la suba de consumo, no siendo ninguna de ellas coincidentes con la realidad fáctica del domiclio como ya se expreso anteriormente.-*

*5.- Finalmente obsérvese lo poco criteriosa la resolución de la Prestadora que resolvió lo que quiso yy no de manera clara y detallada conforme el reclamo".*

Que por último en la misiva enviada por la usuaria, solicita que se eleven las presentes actuaciones a este Ente Regulador de los Servicios Públicos y se remitan los consumos históricos correspondientes al NIS 3121472 desde el período 06/22 a la fecha para su pertinente análisis.

Que luego el 26 de diciembre de 2024, EDESA envía correo electrónico a la usuaria informando que los antecedentes de los reclamos realizados serán elevados al ENRESP en tiempo y forma. Ratificaron todo lo informados en las notas enviadas a la reclamante, por lo tanto ratificaron nuevamente los consumos registrados de los periodos 06 y 07/24. Continuó explicando sobre el consumo facturado de dos medidores siendo correcta dicha facturación atento a que el medidor N° 1723864 estuvo instalado en el suministro hasta el 24/04/24 y el N° 801282627 desde el 24/04/24, siendo el período de facturación del período 05/24 desde el 12/04/24 al 13/05/2024. Y por último hace mención al concepto "débito por servicios generales",

expresando que tiene origen en el convenio presentado en sus oficinas comerciales (celebrado entre los usuarios y el consorcio) mediante el cual se solicita a la Distribuidora el prorrateo del consumo registrado por el medidor que abastase a espacios comunes para el complejo habitacional. Es preciso aclarar que el importe facturado por el medidor de Servicios Generales no guarda relación con el consumo individual de cada suministro. Es decir, la facturación resultante de Servicios Generales incluye conceptos y valores particulares por el tipo de tarifa y se distribuye equitativamente entre suministros activos asociados.

Que el 26/12/2024, mediante Nota DSCE N° 1805/2024 obrante a fs. 27/30, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiteró lo hechos vertidos en las notas DSC N° 11378/2024 (Reclamo N° 724818) y DSC N° 11761/24 (Reclamo N° 722986) de respuesta a la usuaria. Agrega además que con respecto a lo mencionado por la usuaria en su disconformidad, es importante mencionar que se remitió aclaratoria a la usuaria en donde se le explicó que ratificaron todo lo informado en las notas DSC 11378/24 (notificada el 06/11/24) y 11761/24 (notificada el 21/11/24) y el correcto funcionamiento del medidor instalado. Por lo tanto la Distribuidora ratificó los consumos registrados de los períodos 6 y 7/24.

Que finalizó su misiva reiterando los conceptos vertidos en el correo electrónico enviado a la usuaria el 26/12/2024 (fs. 26).

Que mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 3 – 2025, intervino en el expediente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe, en el cual concluye que el medidor Nº 801282627 marca Inhemeter, instalado en el suministro identificado con el NIS: 3121472 y que por medio del ensayo realizado, se concluyó que funciona correctamente. Siendo por lo tanto, validas facturaciones emitidas en base a los registro del mismo.

Que finalizó su informe, manifestando que el incremento registrado durante los períodos objetados 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.

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. Rosales María Eugenia (titular del suministro: Rosales Juan Antonio).

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa, resulta extemporánea, ya que el reclamo fue interpuesto el 30/07/2024 y respondido por EDESA S.A. el 06/11/2024. Esto equivale a un plazo de noventa y nueve (99) 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, esto es **200**

**kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 3121472** 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. Rosales María Eugenia (titular del suministro: Rosales Juan Antonio), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64449/2024; 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 **200 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3121472** 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° 473 - 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