RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-61221/2024, caratulado: “HERRERA MANUEL SALVADOR. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación”; el Acta de Directorio Nº 16/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°692179, efectuado el 15/01/2024 ante EDESA por el Sr. Herrera Manuel Salvador, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Manzana 25C Casa 4 Barrio 365 Viviendas, de la localidad de Tartagal, provincia de Salta, constituyendo domicilio electrónico en manuelsalvador77@live.com.ar, correspondiente al NIS 5032706, quien reclama consumo elevado por la factura del periodo 12/2023, solicitó verificación (fs.01).

Que a fs. 04/07, mediante nota DSC N° 1108/24, del 30/01/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 08, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario expresó que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el período 12/2023 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 31/12/2023, 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 por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA rechazó formalmente el reclamo de consumo interpuesto por el usuario y ratificó en todos sus términos la facturación del periodo

12/2023.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresó que, a pesar del rechazo precedentemente comunicado al usuario, le informó, 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. Mencionó 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 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 el usuario, en su presentación de fs. 09 del 08/02/2024, expresó su disconformidad ante la respuesta de EDESA S.A., solicitando la intervención del Ente Regulador y manifestando lo siguiente: *“(…) También quisiera exponer que en la facturación de los períodos 05/2023-10/2023 y 11/2023 se registró una lectura estimativa (siendo que el medidor de mi domicilio se encuentra totalmente accesible) y luego se procede a facturar las lecturas anteriores en el Período 12/2023 con lo cual se eleva el cargo fijo*

teniendo que abonar consumos correspondientes a meses anteriores al valor del Período 12/2023 (…)".

Que el 19/02/2024, mediante nota DSCE N° 186/2024 obrante a fs. 10/11, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiteró lo hechos vertidos en la nota DSC N° 1108/24 de respuesta al usuario. De fs. 13 a 20 se adjuntó documentación respaldatoria.

Que a fs. 21, tomó intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, quien le solicitó a la Distribuidora proceda a retirar el medidor del usuario, 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, a realizarse en el término de 5 (cinco) días y posteriormente remitir el resultado para continuar con el tratamiento del expediente.

Que mediante nota DSCE 619/2024 del 20/05/2024 (fs. 23), se remitió al ENRESP Acta de Comprobación N° 280071 (levantamiento/cambio de medidor) y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 802855520 Marca INHEMETER, realizado el día 06/05/2024.

Que a fs. 29, la Gerencia Eléctrica solicitó a la Empresa que se expida en relación a lo expresado por el usuario en su disconformidad respecto a lecturas estimativas, en el plazo de 5 (cinco) días.

Que por lo que antes lo requerido, EDESA informó mediante DSCE 719/24 del 04 de junio del 2.024, que de acuerdo al procedimiento establecido, al no poder tomar la lectura en los períodos 09, 10 y 11/2023, la Distribuidora estimó la lectura de dichos períodos. Finaliza informando que se debe tener en cuenta que el usuario fue informado en cada factura que dicha lectura era estimada "(e)", por lo que el consumo se ajustaría a futuro.

Que tomó nuevamente intervención en el expediente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe técnico, en el cual destacó que la Distribuidora no ha actuado en el tratamiento técnico del reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de

Concesión y demás normas complementarias y concordantes de acuerdo a que omite los motivos reales de la facturación en la información remitida al usuario en la nota DSC 1108/24 (fs. 04).

Que a fs. 35 interviene la Gerencia Económica del Ente Regulador, solicitando a la Distribuidora refacturar los periodos 09 a 11/2023 considerando las lecturas reales, luego de que las mismas fueran estimadas de acuerdo con lo manifestado en su Nota DSCE 719/24. Lo solicitado es en el marco de lo establecido en la Resolución Ente Regulador N° 735/20, y en el término de diez (diez) deberá remitir la información solicitada para su control.

Que en virtud del pedido realizado, EDESA remitió mediante nota DSCE 1011/2024 del 02/08/2024, las constancias de las refacturaciones realizadas con lecturas reales de los periodos 09/2023 al 12/2023 (fs. 36 a 48).

Que a fs. 49 intervino nuevamente la Gerencia Económica el 15/08/2024, solicitándole a la Distribuidora que exprese los motivos de emisión de los períodos 01, 02, 04 y 05/2024 en base a lecturas estimada, recordándole lo normado en el Contrato de Concesión, Anexo III – Normas de calidad del servicio público y sanciones, inciso 4.2. Facturación estimada, y teniendo en cuenta que ya se habían emitido facturas con estimación de consumos en los períodos 09 a 11/2023.

Que lo solicitado en el párrafo anterior, no fue expresado en misiva remitida al usuario DSC 1108/24 (fs. 04), como tampoco en respuesta a la nota del 27/05/2024 de la Gerencia Eléctrica de este Ente Regulador mediante nota DSCE 719/24 (fs. 30).

Que finaliza la misiva la Gerencia interviniente, estableciendo el plazo de tres (03) para remitir la información solicitada para su control.

Que mediante nota DSCE 1131/2024 del 27/08/2024 la Distribuidora informó que debido a inconvenientes técnicos relacionados con la comunicación del medidor los períodos 01 y 02/2024 fueron estimados.

Que por otro lado, debido a inconvenientes operativos se estimó el período 05/204 y los períodos 03 y 04/2024 tienen lecturas reales.

Adjuntó documentación de fs. 51 a 55.

Que por Actuación IF ECO 267 - GE N° 10 – 2025 realizó informe técnico la Gerencia Económica, en el cual procedió a verificar la facturación de los periodos 09 a 12/2023 para el usuario cuyo NIS es N° 5032706, detectó que en los periodos 09 a 11/2023 fue realizada en base a lecturas estimadas, acumulando el consumo real para facturar en el periodo 12/2023. Por ello y a pedido de la Gerencia interviniente, la Distribuidora procedió a refacturar los periodos en cuestión, poniendo a disposición del usuario nuevas facturas de los periodos 09 a 11/2024 para el pago del saldo resultante por el prorrateo de 930, 960 y 930kWh respectivamente en cada periodo, valuados en forma correcta de acuerdo a los cuadros tarifarios correspondientes para la categoría T1-R2 N3 – 3er tramo.

Que en cuanto a la refacturación del periodo 12/2023 en base a 960 kWh y dado el pago por parte del usuario de la factura original de $ 152.627,64, este se imputó a la cancelación de las facturas de los periodos 12/2023, 08/2024, 09/2024 y parcial 10/2024.

Que párrafo aparte destacó que, no se calcularon intereses resarcitorios ni indemnización del artículo 31 de la Ley de defensa del consumidor en favor del usuario, por el pago relacionado a la factura original del periodo 12/2023, preceptos que dejaron pendientes para ser analizados juntos a otra sanción que estime necesaria por la mala información brindada al usuario ante el reclamo y considerando además la falta de cumplimiento de lo normado en el artículo 4to inciso b) del Régimen de Suministro, ya que existen estimaciones de consumos en los periodos 09 a 11/2023, 01, 02, 04 y 05/2024, sin existir fundamentos validos expresados por la Distribuidora.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, advirtió que corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado si la estimación del consumo facturado en el período recurrido es correcta y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que en este sentido corresponde citar la normativa vigente al caso, El Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestado por EDESA S.A. en su **art. 3° Derechos del Titular**, inc. b) Funcionamiento del medidor, establece: "*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** 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****. Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Sub anexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas y facturando los consumos resultantes de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente"* (la negrita nos corresponde).

Que además, el Anexo III del Contrato de Concesión (art. 4.2 Facturación Estimada) reza *"Salvo caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el*

consumo. Para un mismo usuario no podrán emitirse más de DOS (2) facturaciones sucesivas estimadas (de ser bimestrales) y TRES (3) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y CUATRO (4) en los casos restantes. El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el OCHO POR CIENTO (8%) de las lecturas en cada categoría."

Que complementariamente, 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*: "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 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".*

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 el estricto cumplimiento de las obligaciones a su cargo y la inexistencia de deficiencias en el proceso de medición y facturación de los consumos registrados durante los periodos cuestionados, 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). Ya que mediante Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 802855520 marca INHEMETER (fs. 25), establece que en el medidor en cuestión no se encontraron anormalidades, de esta manera se despejan las

dudas sobre su funcionamiento, debiéndose facturar las lecturas reales.

Que, en efecto, surge de autos que EDESA no indicó ni demostró concretamente los motivos por los cuales no se facturaron los consumos reales registrados por el medidor. En su descargo, a fs. 30 informó que al no poder tomar lecturas en los períodos 09, 10 y11/2023, la Distribuidora estimó la lectura de dichos períodos; y a fs. 50 en el que informaron que debido a inconvenientes técnicos relacionados con la comunicación del medidor los periodos 1 y 2/2024 fueron estimados; y que por otro lado, debido a inconvenientes operativos se estimó el periodo 05/2024 y los períodos 3 y 4/2024 tienen lecturas reales.

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 y Gerencia Económica del ENRESP, corresponde **HACER LUGAR** la disconformidad presentada por el reclamante Sr. Herrera Manuel Salvador y atento al informe de la Gerencia Económica, obrante en Actuación IF ECO 267 - GE N° 10 - 2025, la Distribuidora ya realizó la refacturación de los periodos 09 a 12/2023, por lo que se observa el cumplimiento por parte de EDESA S.A., sobre el período 12/2023, dado el pago por parte del usuario de la factura original de $ 152.627,64, este se imputó a la cancelación de las facturas de los periodos 12/2023, 08/2024, 09/2024 y parcial 10/2024 y no se calcularon los intereses resarcitorios ni indemnización del artículo 31 de la Ley 24.240.

Que, por 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 ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

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 finalmente, 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, la cantidad de períodos refacturados por estimaciones realizadas y que este Organismo tuvo que solicitar tales refacturaciones, no cumpliendo con lo normado por el artículo 4° inciso b del Régimen de Suministro; 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, consistente en una multa a favor del usuario, esto es **2.000 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5032706** 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 consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución haciendo lugar a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Herrera Manuel Salvador y aplicar una sanción a EDESA S.A. por la mala calidad comercial brindada y por no brindar un adecuado tratamiento reglamentario.

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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Herrera Manuel Salvador, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61221/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: **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 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, por la mala gestión comercial, equivalente a **2.000 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5032706** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: 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 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 551 - 2025	04/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 03/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/04/2025