RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64317/2024, caratulado: "GÓMEZ AUGIER DIEGO AGUSTÍN. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período 06-07/2024"; el Acta de Directorio Nº 16/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°724226 efectuado el 08/08/2024, ante EDESA S.A., por la usuaria Sra. Sofía Rivero (titular del suministro: Gómez Augier Diego Agustín), en adelante usuaria y/o reclamante, con domicilio en Manzana A Casa 7 Barrio 24 Viviendas Los Periodistas, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en srivero144@gmail.com, quien reclamó por elevado consumo correspondiente a periodos 06-07/2024, solicitando inspector para el NIS 5293730 para que revise el medidor y luego realizó reclamo N° 729367 el 30/09/2024, reiterando la inspección para el NIS 5293730 por los periodos 08-09/2024 (fs. 08-09)

Que a fs. 12/15, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remitió nota 11701/2024 del 19/11/2024, con acuse de recepción el 20/11/2024, obrante a fs. 17, respondiendo a la usuaria respecto del reclamo N° 729367, expresando que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los períodos reclamados (08-09/2024) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos a los periodos objetos de impugnación.

Que continuó la Distribuidora aclarando que para el análisis de su reclamo, se tuvo en cuenta todos los períodos reclamados: 08 - 09/2024, tomando como referencia el mayor consumo registrado, en este caso el periodo 08/2024, donde surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 767 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 554 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 38 %

(75% = ó <).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor ó igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluyó que no existió 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 esa razón de orden legal, 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 de los períodos 08 – 09/2024.

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. 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 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. 03/06, EDESA, mediante nota DSC 11966/2024 del 28/11/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 07, respondiendo a la usuaria respecto a los reclamos realizados (724226-729367), expresó que procedió a realizar un análisis del caso, realizándose 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° 287454, 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 -0,51%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los períodos que son impugnados por el usuario.

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 los reclamos de consumos interpuestos por la usuaria y ratificó en todos sus términos la facturación de los periodos 06-07-08-09/2024.

Que reiteró lo manifestado en nota DSC 11701/2024, sobre las razones para el mayor consumo registrado durante el periodo reclamado, como así también sobre los incrementos tarifarios; políticas nacional de segmentación tarifaria; posibilidad de solicitud de contraste en laboratorio de la empresa; y presentación de disconformidad y sus plazos.

Que el 28 de noviembre de 2024, la usuaria presentó disconformidad, solicitando que se revea lo que le están cobrando (fs. 19).

Que el 05/12/2024, mediante nota DSCE N° 1720/2024 obrante a fs. 21/23, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC N° 11966/2024 de respuesta la usuaria

(reclamos N° 724226 y 729367), ratificando en todos sus términos la facturación de los periodos 06-07-08 y 09/2024. Y en respuesta al reclamo N° 729367 se respondió a través de la nota DSC 11701/24 ratificando la misma en todos sus términos. De fs. 24 a 32 adjuntó documentación respaldatoria.

Que mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 38 – 2025 tomó intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe, expresando que el medidor Nº 606045471 Marca LANDIS+GyR, instalado en el suministro identificado con el NIS 5293730, a tenor del ensayo realizado, funciona correctamente (Acta de comprobación N°287454), siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Agregó además que no se observaron saltos de consumos atípicos, que hagan presumir la existencia de alguna anormalidad en los consumos registrados.

Que párrafo aparte observó que para periodos similares de años anteriores, se registraron consumos similares e inclusos superiores a los objetados, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos, tal como se observa en los históricos de consumo.

Que finalizó informando que la reclamante, a tenor de las actuaciones obrantes en el presente expediente, no ejerció su derecho a solicitar un contraste en laboratorio.

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 Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. en su **art. 3º 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 por su parte el **art. 4º 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."*

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 considerando que, el 15/11/2024 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 287454 contraste in situ del medidor N° 606045471 obrante a fs. 25, por lo que la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo (IF TEC 267 - GEE N° 38 – 2025), expresó que funciona correctamente, siendo

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. Sofía Rivero (titular del suministro: Gómez Augier Diego Agustín).

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa, mediante nota DSC 11701/2024, resulta extemporánea, ya que el reclamo N° 724226 fue interpuesto el 08/08/2024 y respondido por EDESA S.A. el 20/11/2024. Esto equivale a un plazo de ciento cuatro (104) 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 doce (12) períodos registrados, esto es **569 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5393730** 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. Rivero Sofía (titular del suministro: Gómez Augier Diego Agustín), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64317/2024; 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 **569 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5393730** 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° 555 - 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