RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64592/2025, caratulado: “BERTRES EVELIA GISEL. 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°727748 efectuado el 06/09/2024, ante EDESA S.A., por la usuaria Sra. Bertres Evelia Gisel, en adelante usuaria y/o reclamante, con domicilio en Manzana 617A 28 312 – FCA VALDIVIA, de esta localidad, Provincia de Salta; y constituyendo domicilio electrónico en giselbertres86@gmail.com, quien reclamó por aumento de consumo periodos 06, 07 y 08/2024, solicitó verificación y gestionar la posibilidad de habilitar la opción de refinanciar por medio de la App virtual y como así también gestionar electrodependiente para su domicilio ya que tiene internación domiciliaria hace tres (3) años (fs. 01 y 09), luego realiza el reclamo N° 829669 del 22/11/2024, reclamó consumo excesivo por error en medidor períodos 09-10/2024 (fs. 02), y por último realizó el reclamo N° 833971 del 23/12/2024, reclamó por consumos de los períodos 08 al 12/2024 (fs. 03 y 09).

Que a fs. 04/07, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remitió nota DSC 13074/2024 del 26/12/2024 con acuse de recepción el 29/12/2024, obrante a fs. 08, respondiendo a la usuaria respecto a los reclamos realizados, expresando que 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° 288040 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 +1,38%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los períodos que

son impugnados por la usuaria.

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 06-07-08-09-10-12/2024.

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. 10 rola Disconformidad realizada por la usuaria el 30/12/2024, sobre los importes facturados desde el período 08, ya que manifestó que se verificó parte interna sin ninguna pérdida o fuga eléctrica, como así también el funcionamiento de los artefactos y por último le informa a la empresa que ya presentó reclamo ante el Ente Regulador.

Que el 08/01/2025, mediante nota DSCE N° 38/2025 obrante a fs. 14/15, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC N° 13074/24 de respuesta a la usuaria, ratificando en todos sus términos la facturación de los periodos 06-07-08-09-10 y 12/2024. De fs. 17 a 27 adjuntó documentación respaldatoria.

Que mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 28 – 2025 tomó intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe, expresando que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que párrafo aparte manifestó que de acuerdo al acta de comprobación N° 288040 del medidor (fs.19), la Gerencia interviniente entendió que la evidencia obrante es suficiente para presumir que el medidor Nº 505145677 marca AMPY, instalado en el suministro identificado con el NIS 5105807, al momento de realizar el ensayo mencionado ut supra el día 19/12/24, se encontraba dentro de los parámetros admitidos.

Que finalizó informando que, el incremento registrado en los períodos reclamados podría deberse a las actualizaciones en el precio del abastecimiento de la energía eléctrica, al uso estacional, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en el suministro, sin descartar 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 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 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. Bertres Evelia Gisel.

Que sin perjuicio de lo anterior, y en respuesta a lo manifestado por la usuaria, se le informa que este Organismo emitió la Resolución ENRESP N° 487/23 sobre Electrodependientes por cuestiones de salud, con cumplimiento de ciertos requisitos detallados en la resolución.

Que por último, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa, mediante nota DSC 13074/2024, resulta extemporánea, ya que el reclamo N° 727748 fue interpuesto el 06/09/2024 y respondido por EDESA S.A. el 29/12/2024. Esto equivale a un plazo de ciento catorce (114) 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 nueve (9) períodos registrados, esto es **540,22 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5105807** 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. Bertres Evelia Gisel, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64592/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: INFORMAR a la usuaria que mediante Resolución ENRESP N° 487/23 del 21/04/2023, se aprobó el Reglamento Técnico para la provisión de energía eléctrica para los beneficiarios del Registro de Electrodependientes por cuestiones de salud. Para más información sobre los requisitos y condiciones del mismo, así como los procedimientos a seguir, se deberá consultar en el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **540,22 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5105807** 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 4º: 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 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. -

RESO 267 - DP N° 552 - 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