RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-64540/2025, caratulado: “HERRERA JORGE EDUARDO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación”; el Acta de Directorio Nº 31/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°729022 efectuado el 26/09/2024, ante EDESA S.A., por el usuario Sr. Jorge Eduardo Herrera, con domicilio en Domingo Estrada N° 350, de la localidad de Santa Victoria Este, provincia de Salta, y domicilio electrónico en bocachaherrera2012@hotmail.com.ar, quien manifiesta no está de acuerdo con el consumo de los períodos 08 y 09/2024 (fs. 01).

Que a fs. 03/06, mediante Nota DSC N° 12949/24, del 20/12/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha obrante a fs. 07, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por el usuario expresa que ha realizado un análisis del caso, a partir de comparar los períodos 08 y 09/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el 13/11/2024, ya que desde ese análisis surgió que existe en ese 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 S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por el reclamante y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 08 y 09/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa 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 explica 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 finaliza la misiva la Prestadora, informando al 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 en el 23 de diciembre de 2024, el usuario presentó disconformidad mediante correo electrónico, manifiesta lo siguiente: *"… en la casa no hay nadie la casa está deshabitada ,es imposible que los aparatos que usted menciona estén funcionando mal los meses siguientes al reclamo normalizó el consumo, me llegó 37.146,12 y 40.898,59 respectivamente la mitad de la factura reclamada, de ser así como supuestamente indica que los aparatos que hay en la casa funcionan mal, el consumo sería el mismo sin embargo no lo fue, teniendo en cuenta el nivel de las medidas del gasto de energía de los meses de octubre y noviembre solicito reveer lo solicitado"* (fs. 08).

Que el 03/01/2025, mediante nota DSCE N° 07/25 obrante a fs. 09/10, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC 12949/24, de respuesta al usuario, ratificando en todos sus términos la facturación de los periodos 08 y 09/2024.

Que por Actuación NFS 267 - GEE N° 416 – 2025 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora que proceda a retirar el medidor del reclamante 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. Lo solicitado deberá realizarse en el término de 5 (cinco) días.

Que EDESA responde mediante nota DSCE 406/2025 del 18/03/2025, solicitando una prórroga de diez (10) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio. Por lo que este Ente Regulador le concede el pedido de prórroga solicitado, hasta el 01/04/2025 inclusive (NFS 267 - GEE N° 510 – 2025).

Que por nota DSCE 475/2025 del 31/03/2025, EDESA remite a este Organismo, Acta de Comprobación N° 284595 (levantamiento/cambio de medidor) y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 1782664 marca LANDIS+GYR, realizado el 17/03/2025 (NTEXI 267 - ME N° 1534 - 2025).

Que el 16 de ABRIL de 2025 interviene nuevamente la Gerencia de Energía Eléctrica, realizando su correspondiente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 271 – 2025), expresando que de acuerdo a los resultados del acta de apertura y ensayo N° 284595 del medidor (pg04 @ NTEXI 267 - ME N° 1534 - 2025), la mencionada Gerencia entiende que la evidencia obrante es suficiente para concluir que el medidor Nº 1782664 marca LANDIS+GYR, instalado en el suministro identificado con el NIS 1016887, al momento de la toma de lecturas de los periodos reclamados, se encontraba dentro de norma y funcionando correctamente.

Que párrafo aparte agrega que siendo ello así, el consumo registrado en el periodo reclamado podría deberse al uso, 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 finaliza su informe la mencionada Gerencia, manifestando 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 entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica del ENRESP, procedió a distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en el período recurrido es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que es menester citar 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 […] Si el contraste y/o el recontraste que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida por las normas, los gastos que originara el contraste "in situ" y/o el recontraste en Laboratorio serán a cargo del titular*".

Que por su parte el **art. 4º inc. b)** del mismo cuerpo normativo expresa 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 considerando que, el 11/02/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 284595 el levantamiento del medidor N° 1781664 marca LANDIS+GYR, el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 17/03/2025, arrojando el examen del mismo, que no se encontraron anormalidades, encontrándose tal medidor dentro de Norma, conforme consta en Acta obrante en Actuación NTEX 267 - ME N° 1534 - 2025. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresa que al momento de la toma de lecturas de los periodos reclamados, se encontraba dentro de norma y funcionando correctamente.

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 de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Jorge Eduardo Herrera.

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

Que en primer lugar, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 12949/24 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°729022 fue interpuesto el 26/09/2024 y respondido por EDESA S.A. el 20/12/2024. Esto equivale a ochenta y cinco (85) días corridos después de presentado el mismo superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en el **art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**, la cual establece *"… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a*

treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto".

Que en segundo lugar, EDESA S.A. en su nota DSC 12949/24, le informa al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos 08 y 09/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 13/11/2024, ya que desde este análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información. A más de lo expuesto, del análisis de las actuaciones surge la falta de diligencia de la Empresa al momento del tratamiento del presente reclamo.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. ENRESP Nº 1200/23) en su art. 6º** - RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que: *"6.1 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* ***un 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*" (la negrita nos corresponde).

Que en virtud de lo expuesto, la Gerencia actuante considera que el usuario no ha sido debidamente informado respecto al reclamo realizado. Esta omisión vulnera lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional, que establece: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*". De manera concordante, el artículo 31 de la Constitución Provincial dispone: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*".

Que coincidentemente, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece*: "**Información**. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización".*

Que, a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

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 por lo precedentemente expuesto 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, adecuada y veraz. Es por ello que, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador consideró 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, equivalente a **500 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1016887** 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. Ello, por ser extemporánea la respuesta a la reclamante, por la mala gestión comercial brindada al usuario de parte de EDESA S.A. y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz.

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 el usuario Sr. Jorge Eduardo Herrera, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64540/2025; 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 del usuario, consistente en una multa de **500 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1016887** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante; por la mala gestión comercial brindada al usuario y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz, 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° 1102 - 2025	02/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 02/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 02/07/2025