RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-64620/2024, caratulado: “RUIZ DE LOS LLANOS OSCAR DANIEL. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período 08/2024”; el Acta de Directorio Nº 19/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°730237 efectuado el 14/10/2024, ante EDESA S.A., por el usuario Sr. Ruiz de los Llanos Oscar Daniel, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en Block 82 Tapa Medidor 82 02-09 El Huayco Monoambientes, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en monicacopa20@gmail.com, quien reclama por el alto consumo del período 08/2024, solicitó verificación (fs. 01).

Que, a fs. 02/05, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remitió nota DSC 13102/2024 del 26/12/2024 con acuse de recepción el 29/12/2024 obrante a fs. 06, respondiendo al usuario respecto al reclamo realizado, a los fines de informarle que se 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° 288008, 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 +1,34%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado por el usuario.

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 el reclamante y ratificó en todos sus términos la facturación del periodo 08/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresó que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informó 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 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 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 a fs. 08 el usuario presentó disconformidad el 03/01/2025, expresando textualmente lo siguiente: *“Ante la respuesta a la facturación del periodo 08 2024 del nis n° 5234288 expreso mí disconformidad por encontrarse los cables del medidor cruzado con los del vecino, yendo la cuadrilla a colocar los cables correctamente el día 12 de septiembre 2024 con constantes reclamos. Solicito que se comparen los consumos”.*

Que mediante nota DSCE 53/2025, del 10/01/2025 obrante a fs. 09/10, EDESA S.A, remitió todas las actuaciones al ENRESP, reiterando los hechos vertidos en la nota DSC 13102/2024 de respuesta al usuario sobre el reclamo realizado, por lo que ratificaron en todos sus términos la facturación del período 08/2024.

Que agregó la Distribuidora que, cabe destacar que al tratarse de un edificio con tableros M.M (multi-medidor), la colocación de los medidores individuales se realiza de acuerdo a los planos aportados por el desarrollador que fueron previamente aprobados por el municipio correspondiente.

Que el 04 de febrero del año 2.025, tomó intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 89 - 2025, realizando su correspondiente informe técnico, en el cual se expresó que el medidor Nº 801305097, instalado en el suministro identificado con el NIS 5234288, fue sometido a un ensayo que confirmó que se encuentra dentro de la norma.

Que párrafo aparte, a pesar de lo anterior, y en virtud de lo manifestado por el usuario respecto a su disconformidad, se procedió a analizar los registros del contact center. En este análisis se detectaron reclamos cuyos informes evidencian la anormalidad mencionada por el usuario. Esto sugiere que efectivamente hubo un cruce de medidores entre los NIS 5234288 y 5223134. Por otro lado cabe destacar que el ensayo mencionado, se realizó mucho después de que la prestadora subsanara el inconveniente relacionado con el cruce de medidores.

Que por lo tanto, en función de todo lo mencionado precedentemente, la prestadora deberá proceder a refacturar los períodos 7-8/24 basándose en los consumos registrados posteriormente a dichos períodos.

Que acto seguido tomó intervención en el análisis de las presentes actuaciones 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 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 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...".*

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*: "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 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 (Acta de Comprobación N°288008 del 16 de diciembre de 2.024 obrante a fs. 07) y según informe técnico de la Gerencia Eléctrica del ENRESP (IF TEC 267 - GEE N° 89 – 2025) establecen que el medidor N° 801305097 instalado en el suministro identificado con el NIS 5234288, confirmó que se encuentra dentro de la norma. Siguiendo con el informe técnico mencionado, hace referencia que tal ensayo fue realizado mucho después de que la prestadora subsanara el inconveniente relacionado con el cruce de medidores, por lo que solicita la refacturación de los periodos 07 y 08/2024 basándose en los consumos registrados posteriormente a dichos períodos.

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, corresponde **HACER LUGAR** la disconformidad presentada por el reclamante Sr. Ruiz de los Llanos Oscar Daniel, y en su mérito, **ORDENAR** a EDESA S.A. proceda a REFACTURAR los períodos 07 y 08/2024 basándose en los consumos registrados posteriormente a dichos períodos.

Que a más de ello, conforme 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 en primer lugar se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 13102/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°730237 fue interpuesto el 14/10/2024 y respondido por EDESA el 29/12/2024 conforme surge de fs. 06, esto es setenta y seis (76) 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, surge de autos que EDESA no hace mención al cambio de medidor realizado, como se observa en los históricos de consumo, y en su nota DSCE 53/2025 enviada a este Organismo, sólo mencionó que al tratarse de un edificio con tableros M.M (multi-medidor), la colocación de los medidores individuales se realiza de acuerdo a los planos aportados por el desarrollador que fueron previamente aprobados por el municipio correspondiente.

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 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, equivalente **300 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5234288** 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 extemporáneas las respuestas al reclamante, por la mala gestión comercial brindada al usuario de parte de EDESA S.A.

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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Ruiz de los Llanos Oscar Daniel, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64620/2024, 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 **300 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5234288** 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° 693 - 2025	28/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 28/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 28/04/2025