RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62470/2024, caratulado: “SCARCELLA MARÍA CONSTANZA Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Períodos 06-07/2023”; el Acta de Directorio Nº 17/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°713187 efectuado el 14/05/2024, ante EDESA S.A., por la usuaria Sra. Scarcella María Constanza, en adelante usuaria y/o reclamante, con domicilio en Ruta Nacional N° 9 KM 1592 – Zona Rural, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en coniscarcella@gmail.com, quien reclama por consumo excesivo en los períodos 06-07/2023, solicitó verificación (fs. 01).

Que el 18 de diciembre de 2.023 (fs. 03) la usuaria expresó nuevamente mediante correo electrónico su profunda preocupación y disconformidad respecto al consumo de energía registrado en su domicilio, el cual considera excesivo y, hasta el momento, no ha sido debidamente aclarado ni resuelto.

Que continuó expresando que anteriormente ya presentó un reclamo formal ante la Distribuidora, en el cual solicitó la realización de un relevamiento para determinar la causa del consumo anormalmente alto. En respuesta a dicho reclamo, expresó que se llevó a cabo un exhaustivo estudio realizado por un ingeniero eléctrico y electricista matriculado, cuyos resultados indicaron que no se encontraron anomalías, deficiencias en la eficiencia energética ni pérdidas eléctricas en la instalación.

Que no obstante, continúa la usuaria manifestando que los resultados del relevamiento contradicen las mediciones internas realizas por el mencionado profesional, así como los análisis independientes efectuados por la misma usuaria. Según el informe técnico, el consumo determinado por la empresa resulta erróneo y descabellado, lo que sugiere la posibilidad de un error en la mediación o en la facturación. Por último, solicita que se revise a

fondo su situación, ya que considera que existe un error en la facturación.

Que a fs. 02 rola correo electrónico enviado por la reclamante, el 12 de abril de 2024 a EDESA, sobre el reclamo N° 672078 del 18/12/2023, en el cual había solicitado el cambio de medidor debido a discrepancias en el consumo registrado, manifestado que hasta la fecha del envío del mail no recibió respuesta alguna por parte de la empresa, expresando además que existe un estudio realizado por un ingeniero eléctrico en el cual confirmó que el medidor actual está registrando un consumo erróneo.

Que, a fs. 04/07, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remitió nota DSC 5750/2024 del 04/06/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 08, respondiendo a la usuaria respecto al reclamo realizado, a los fines de informarle que se procedió a realizar una 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° 281017, 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 +0,64%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado por la usuaria.

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 la reclamante y ratificó en todos sus términos la facturación de los periodos 06-07/2023.

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. 09/10 adjuntó la usuaria nota de disconformidad del 10/06/2024, en relación a la comunicación en la cual se le informó que, luego de haber realizado el contraste in situ del medidor de su domicilio, mediante el cual la Distribuidora llegó a la conclusión de que el mismo funcionaría de manera normal. Por lo que considera esencial que se realice el contraste en laboratorio, a los fines de garantizar que no existan errores en la medición y facturación del consumo de energía de los períodos 06-07/2023 hasta la actualidad.

Que por último solicitó que su situación sea remitida al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su evaluación y seguimiento. Solicitando que se le indiquen los pasos a seguir para la realización del contraste en laboratorio, como así también, se le informe respecto al derecho que le asiste de abonar el importe correspondiente al promedio de los últimos

DOCE (12) meses anteriores a la facturación reclamada, ya que a la fecha de la nota cuenta con todas las boletas pagas en tiempo y forma.

Que mediante nota DSCE 785/2024, del 18/06/2024 obrante a fs. 12/13, EDESA S.A, remitió todas las actuaciones al ENRESP, reiterando los hechos vertidos en la nota de respuesta a la usuaria sobre el reclamo de consumo N° 713187, por lo que ratificaron en todos sus términos la facturación de los períodos 06-07/2023.

Que finaliza la misiva la Distribuidora mencionando que la respuesta del reclamo N° 672078, iniciado por la usuaria el 13/09/2023, fue respondido con la nota DSC 10632/23 (fs. 16/18) la cual adjuntaron a la presente nota junto con el acuse de recibido firmado por la Sra. Jacqueline Gutiérrez (fs. 19), el 10/11/23. E informó que los períodos reclamados se encuentran cobrados.

Que el 23 de octubre del año 2.024, tomó intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, mediante Actuación NO EX 267 - GEE N° 41 – 2024, solicitando a la Distribuidora que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor del suministro de la referencia, proceda a retirar el mismo, 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, y posteriormente deberá remitir el resultado de manera de permitirles continuar con el tratamiento del expediente.

Que EDESA S.A. remitió nota DSCE 1624/2024 (IF 267 - GEE N° 84 – 2024), con copia del Acta de Comprobación N° 286569 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor del medidor Nº 605004573 marca Ampy, realizado el 05/11/2024.

Que mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 143 – 2024, tomó nuevamente intervención la Gerencia Eléctrica, realizando su correspondiente informe técnico, en el cual se expresó que no se advirtieron indicios de que el medidor haya dejado de registrar consumo ni de que la Distribuidora haya incurrido en estimaciones erróneas.

Que por otro lado, es importante señalar que, en el acta de retiro del medidor, se midieron las cargas totales en la acometida, advirtiéndose que una de las fases registró una carga significativamente mayor. Asimismo, se observó que en los mismos períodos de años anteriores el usuario ha presentado un consumo elevado, lo cual sugiere una tendencia constante en su patrón de uso de energía.

Que finalizó su informe, advirtiendo que, el incremento de consumo en el suministro de la reclamante se origina periodos invernales, observándose en los registros históricos consumos, tal como mencionaron anteriormente, que no difieren sustancialmente al objetado en idéntico período de años anteriores.

Que en IF 267 - GE N° 9 – 2025 rola informe técnico de la Gerencia Económica del Ente Regulador, en el cual procedió a verificar que la facturación de los períodos reclamados (06 y 07/23), fue llevada a cabo correctamente, conforme los consumos detallados en el histórico de consumos, los cuales fueron avalados en su informe técnico por la Gerencia Eléctrica. Dichas facturaciones fueron efectuadas según la categoría tarifaria a la que corresponde al usuario (T1R2); su condición según la segmentación energética nacional (N3) y los Cuadros Tarifarios vigentes al momento de las mismas.

Que el 14 de enero de 2.025, EDESA remitió nota DSCE N° 62/2025, solicitando una prórroga de diez (10) para remitir lo solicitado en NO EX 267-GEE N° 233– 2025, sobre refactutación de los períodos 11 y 12/2024 conforme las lecturas tomadas en fecha 27/12/2024, o bien, en caso de considerarlo pertinente, efectuar el crédito correspondiente, debiendo además, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31º de la Ley de Defensa del Consumidor, en cuanto a la indemnización del 25% allí prevista. Y mediante Actuación NFS 267 - GE N° 95 – 2025 se otorgó la prórroga solicitada.

Que por nota DSCE 134/2025 la Distribuidora remitió las constancias de la refacturación de los periodos 11 y 12/24. Asimismo informó que se generó en la cuenta del suministro un crédito de $ 73.863.94 correspondiente al 25% de indemnización por la refacturación del período

12/24. Este crédito será facturado en el período 01/25. Adjuntó facturas mencionadas.

Que mediante Actuación IF ECO 267 - GE N° 32 – 2025, intervino nuevamente la Gerencia de Económica del ENRESP, realizando su respectivo informe técnico, que en primer lugar, y a fin de ampliar su informe de fecha 02 de enero de 2025, se comunicó que los consumos facturados en los períodos reclamados 06 y 07/23, son reales, es decir que no se trata de una estimación. Cabe destacar además, que los consumos normales de la usuaria son elevados, tanto antes como después del reclamo realizado, por lo que los mismos no resultan extraños.

Que agrega además, que así también, se observó que en el cuadro tarifario Mayo-Julio/23, que fuera utilizado para la facturación de los períodos en cuestión, se observa un marcado incremento en los valores de los cargos variables excedentes (>400 kWh), para el rango de consumo de la usuaria (entre 700kWh y 1400 kWh), pasando de $ 19,1029 en el Cuadro Tarifario correspondiente a Abril, a $ 34,0842, lo que puede haber ocasionado el reclamo por la diferencia de facturación.

Que por último, como fuera advertido oportunamente, en la facturación del período 11/2024 (y ante un cambio del medidor), no se facturaron los consumos registrados por el anterior, como así tampoco los del nuevo, desde la fecha de su instalación, 05/11/24, a la fecha de toma de lectura, 28/11/24. Por tal motivo, el acumulado de lecturas fue facturado en el período 12/2024, lo que perjudica al usuario.

Que agrega la Gerencia interviniente, que por tal motivo se ordenó a la Distribuidora refacturar los períodos 11 y 12/2024 conforme las lecturas tomadas en fecha 27/12/2024 y dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31º de la Ley de Defensa del Consumidor, en cuanto a la indemnización del 25% allí prevista.

Que en respuesta a ello y mediante Nota DSCE 134/25, EDESA informó que se dio cumplimiento, refacturando los períodos 11 y 12/24 conforme lo ordenado. Por tal motivo, la usuaria adeuda ambas facturas, ya

que el pago realizado en el período 11/24 fue considerado como cobro anticipado al momento de refacturar, mientras que el período 12/24 nunca fue abonado.

Que finaliza la Gerencia informando que, se generó un crédito adicional de $ 73.863.94 correspondiente al 25% de indemnización, el cual se encuentra correctamente calculado y será facturado en el período 01/25.

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 los informes de la Gerencia de Energía Eléctrica y Gerencia Económica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Scarcella María Constanza respecto de los períodos 06 y 07/2023.

Que por otro lado, y atento a la advertencia de la Gerencia Económica en su informe técnico (IF ECO 267 - GE N° 32 – 2025), sobre los períodos 11 y 12/2024, advirtiendo lo ordenando a la Distribuidora a refacturar los mismos, y constatando que se adjuntaron las copias pertinentes; como así también que ya se generó una Nota de Crédito en concepto de indemnización del 25% (art. 31° de la Ley 24.240) a favor de la reclamante, que será aplicada en el período 01/2025, por lo que se observa el cumplimiento por parte de EDESA S.A. de lo requerido por este Organismo.

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 el contexto del reclamo Nº 672078 del 13/09/2023, presentado por la usuaria y respondido mediante la Nota DSC 10632/23 el 08/11/2023, notificada el 10/11/2023, se advierte una falta de claridad en la gestión de comunicación por parte de la Distribuidora, como así también la extemporaneidad en la respuesta brindada. Específicamente, se notificó mediante correo electrónico a la usuaria el 19/12/2023 que el reclamo se encontraba "en tratamiento", omitiendo informar que ya había sido respondido previamente. Este incumplimiento en la comunicación vulnera lo establecido en el Régimen de Suministro, el cual impone la obligación de la Distribuidora de atender y responder los reclamos con celeridad, precisión y claridad (Art. 3° inciso c, del Reglamento de Suministro).

Que además, según las Normas de Calidad del Servicio Público (Anexo III del Contrato de Concesión), la calidad del servicio comercial comprende, entre otros aspectos, el adecuado tratamiento y respuesta a los reclamos del usuario, así como la obligación de la Distribuidora de informar de manera fehaciente sobre el estado de los trámites y resoluciones vinculados a estos reclamos?.

Que la falta de comunicación adecuada por parte de la Distribuidora constituye una omisión en el cumplimiento de dichas obligaciones. Por lo tanto, la omisión de notificar a la usuaria sobre la resolución efectiva de su reclamo, mientras se mantenía una comunicación ambigua, representa un incumplimiento del deber de calidad en el servicio comercial.

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 y en tiempo, ya que la respuesta al primer reclamo resultó ser extemporánea, 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 de la usuaria, equivalente a un mes de consumo, sobre el promedio de los últimos 12 meses (12) períodos registrados, esto es **989,91 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5097712** 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 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°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Scarcella María Constanza, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62470/2024, respecto de los consumos registrados durante los períodos 06 y 07/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la mala calidad comercial y extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos siete (7) períodos registrados, esto es, **989,91 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5097712** al momento de la notificación de la Resolución 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 por el art. 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 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 638 - 2025	22/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 22/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 22/04/2025