RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-65471/2025, caratulado: “AGUIRRE MIGUEL ÁNGEL. 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°830941 efectuado el 05/12/2024, ante EDESA S.A., por el usuario Sr. Miguel Ángel Aguirre, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en Vicario Simón Diez Zambrano N° 48 V° María Ester, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en rocioaguirre9722@gmail.com, quien reclama por no estar de acuerdo con las ND energía no facturada y ND multa energía no facturada del período 10/2024. Realiza pago parcial de $94.286,49 correspondiente al servicio eléctrico (fs. 01). Adjunta documentación respaldatoria de fs. 02 a 11.

Que, a fs. 12/15, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC 2878/2025 del 26/03/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 16, respondiendo al usuario respecto al reclamo realizado, y ratificando todo lo actuado por parte de la Distribuidora en relación a los conceptos facturados como “N.D. energía no facturada $566.714,95 - N.D. multa energía no facturada $227.485,98", reflejados en el periodo 10/2024.

Que de esta manera, le explica que dicha facturación se fundamenta en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación Nº 284478 donde se constató el 11/07/2024 que el medidor Nº 505098309, marca AMPY, presentaba la siguiente anormalidad: *“Conexión directa con medidor, desde línea bajan cables unipolares e ingresan directo por techo con peligro”.* Por tal motivo se procedió a retirar la conexión irregular, dejando normalizado el suministro.

Que asimismo, le informa las cargas registradas por el medidor al momento de la inspección Fase R: 6,2 amper. Cargas no registradas por el medidor al momento de la inspección: Fase R: 1,2 amper.

Que por lo expuesto anteriormente, la Distribuidora procedió a realizar el recupero de energía desde el 17/07/2023 al 11/07/2024 por un total de 360 (trescientos sesenta) días en base a las lecturas posteriores, facturándose luego la correspondiente Notas de Débito por Energía no Facturada y la Multa por la irregularidad detectada, cumplimentando de esta manera EDESA S.A. con el procedimiento establecido en el art. 5°, inciso d) del Régimen de Suministro.

Que en este orden de consideraciones la Distribuidora manifiesta que actuó conforme lo establecido por la normativa vigente, ratificando la facturación realizada del periodo 10/2024 en su totalidad, recordando al usuario que la misma debe ser abonada u optar por un plan de pago. Y sobre los conceptos facturados por cuenta y orden de otros proveedores (como por ej. Aguas del Norte, Municipalidad, etc.) deberán ser reclamado ante el organismo correspondiente.

Que por último la Distribuidora, le manifiesta respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que a fs. 21 obra disconformidad enviada por el usuario mediante correo electrónico el 01/04/2025, expresa lo siguiente: *"…En relación a la inspección realizada el día 11/07/24 cabe aclarar que la misma no corresponde con las instalaciones que realicé, en forma legal, debido a que el medidor N 505098309 marca AMPY, tiene una única bajada conectada legalmente, con un ÚNICO, recorrido hacia mi vivienda, que se encuentra en el fondo de la propiedad y no ingresa por ningún techo con peligro. Asimismo aclaro que los cables unipolares que ingresan por el techo, no tienen ninguna relación con el medidor AMPI N 505098309. Dicha conexión ilegal a la cual ustedes hacen referencia, fue realizada por el señor Enrique Omar Aguirre (mi hermano) y la misma, es de larga data, situación que fue denunciada en varias*

oportunidades, tanto al personal de EDESA como así también a la policía… Dejo expresamente aclarado que la deuda en relación a la energía no facturada, que ustedes mencionan, no corresponde de ninguna manera, por lo que me niego categóricamente a pagarla y de persistir con este cobro injusto, me veré en la obligación de iniciar acciones legales por daños y perjuicios hacia mi persona y mi familia".

Que mediante nota DSCE 518/25, del 09/04/2025 obrante a fs. 22/23, EDESA S.A., remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando los hechos vertidos en la nota de respuesta a la usuaria.

Que en Actuación IF TEC 267 - GEE N° 264 - 2025, toma intervención de las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, el 16 de abril de 2.025, realizando su correspondiente informe técnico.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, citando la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **art. 4º, inc. b), del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A., 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 para ello la Distribuidora se sirve de los registros de consumos arrojados por los medidores instalados en cada suministro, razón por la cual, el **art. 5° inc. d)** del mismo cuerpo normativo reza: **Inspección y verificación del Medidor**. "*Por propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. […] II) En caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la*

*medición o apropiación de energía eléctrica no registrada**,** LA DISTRIBUIDORA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, procederá del modo siguiente: a) Levantará un Acta de comprobación en presencia o no del titular, con intervención de un Escribano Público y/o la Autoridad Policial competente, de la que deberá entregarse copia al titular, si se lo hallare. LA DISTRIBUIDORA podrá proceder a la suspensión del suministro debiéndose tomar para ello aquellos recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anormalidad verificada o el cuerpo del delito correspondiente.* ***b)*** *Obtenida la documentación precedente, LA DISTRIBUIDORA efectuará el cálculo de la energía y/o potencia a recuperar, establecerá su monto y emitirá la factura complementaria por ese concepto, aplicándose un recargo del CUARENTA POR CIENTO (40%) sobre el monto resultante, con más el Interés reglado en el Artículo 9º de este Reglamento. c) Podrá calcularse con un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) años".*

Que por su parte, la **Resolución Ente Regulador Nº 1200/23** (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios) en su **art. 6º** establece que "*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 (in situ), la que deberá realizarse mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente. c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico. 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 a fs. 02 a 04 rolan en el expediente las denuncias realizadas por el usuario tanto ante EDESA como ante autoridad policial, sobre la conexión clandestina por parte del Sr. Omar Aguirre, solicitando la pronta intervención de la Distribuidora, realizándose la primera el 03/06/2023 y luego el 06/06/2023 al correo electrónico de EDESA "tramitescomerciales@edesa.com.ar", y luego el 04/12/2024 realiza la denuncia penal ante la UR1-COM8 PORTEZUELO – 3964/2024, reiterando la conexión irregular por parte del Sr. Omar Aguirre y agrega que responsabiliza a EDESA por no tomar los recaudos necesarios para evitar que el denunciado haga conexiones ilegales del cableado del tendido eléctrico.

Que a fs.18 obra Acta de Comprobación N° 284478 del 11/07/2024, en la cual personal de la Empresa constató que el medidor N°505098309 marca AMPY presenta la siguiente anormalidad: ***"Conexión directa con medidor, desde línea bajan cables unipolares e ingresan directo por techo con peligro".*** Por tal motivo se procedió a retirar la conexión irregular, dejando normalizado el suministro. Teniendo en cuenta, que la Distribuidora procedió a realizar el recupero de energía y multa desde el 17/07/2023 al 11/07/2024, es decir que estas fechas de recupero son dentro del plazo de la primera denuncia por parte del usuario hasta la fecha del Acta de Comprobación, por lo que se observa la inacción por parte de la Distribuidora, de corroborar la denuncia realizada por el usuario, y a su vez sólo se observa la facturación de Notas de Débito por Energía No Facturada y la Multa por la irregularidad detectada correspondiente al Período 11/2024.

Que, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, habiéndose constatado la conexión irregular del medidor ante personal de la Empresa Distribuidora, constatándose la inacción por parte de la Distribuidora, entre el tiempo de la primera denuncia hasta el Acta de Comprobación, no resulta ajustada a derecho la pretensión de EDESA S.A. en cuanto a recuperar la energía no facturada y la multa emergente, en consecuencia corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Miguel Ángel Aguirre, ORDENANDO a EDESA S.A., que proceda a Refacturar el periodo reclamado 11/2024 sin los conceptos de "N.D. energía no facturada - N.D. multa energía no facturada".

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 un tratamiento adecuado.

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***" (la negrita nos corresponde); 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 … --Satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios*", y en caso de incumplimiento la Distribuidora será pasible de sanciones.

Que esta Gerencia Jurídica entiende que el ENRESP, como encargado de controlar las pautas preestablecidas, debiendo responder a las normas de calidad, las que incluyen "CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL" previsto en anexo 3 art. 5.5.3, y a lo previsto en el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11.1**: "*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 presente Reglamento".* En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **429,91 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3015372** al momento de notificación de la presente 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 sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 2878/2025 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°830941 fue interpuesto el 05/12/2024 y respondido en fecha 26/03/2024, esto es ciento once (111) 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.".* En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **429,91 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3015372** al momento de notificación de la presente 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 consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una Resolución haciendo lugar a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Miguel Ángel Aguirre y aplicar una sanción a EDESA S.A. en primer lugar por la mala calidad comercial brindada y en segundo lugar por brindar una respuesta extemporánea al usuario.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el 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 la disconformidad presentada por el usuario Sr. Miguel Ángel Aguirre, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65471/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A, que proceda a realizar la REFACTURACIÓN del periodo 11/2024, perteneciente al NIS 3015372, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, por la mala gestión comercial, equivalente a un (1) mes de consumo, consistente en una multa de **429,91 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS **3015372** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor del usuario por la extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a un (1) mes de consumo, consistente en una multa de **429,91 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS **3015372** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: 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 6°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1101 - 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