RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-64134/24, caratulado "GALARZA SULMA NOEMY – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 07/2024"; el Acta de Directorio Nº 17/2025 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 723276 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Sulma Noemy Galarza en fecha 7/8/24, con domicilio en calle Santa Oliva 2345 de la ciudad de Salta (correo electrónico: galarzasulma41@gmail.com); quien reclama la facturación del período 07/2024 por excesiva sobre el NIS 3062472.

Que frente a ello, se incorpora DSC 11194/2024, a través de la cual, en fecha 31/10/24, la Distribuidora responde a la usuaria el reclamo N° 723276. En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (07/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación, A partir de dicha comparación, *"(…) surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 428 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 319 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 34 % (75%) (…)".* Sostiene que, existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%) comparado con la media, no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art. 31, primer párrafo, de la Ley de Defensa del Consumidor, el cual dispone al respecto: *"Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un periodo consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo periodo de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación (…) Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el*

valor de dicho consumo promedio...".

Que por esa razón de orden legal, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. rechaza el reclamo de consumo interpuesto por parte de la Sra. Galarza y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 07/2024.

Que continúa su misiva señalando que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, se le hace saber a la usuaria que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 1) Puesta en servicio de nuevos artefactos y/o mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual de los mismos, debido por ejemplo a la presencia de un periodo estacional de mayor frio o calor; 2) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar), y/o; 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, sugiere consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro. Asimismo, informa que *"(…) el mayor monto facturado por el consumo registrado, 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 (…)".*

Que a más de ello, señala que los cuadros tarifarios vigentes son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios de energía eléctrica de la provincia, en la página del Ente Regulador de los Servicios Públicos y se encuentran a su disposición en las oficinas de la empresa y en su página web.

Que asimismo, informa a la usuaria sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa indicando los

términos del art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando a la Sra. Galarza que le asiste el derecho a presentar su disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa, los plazos al efecto y las consecuencias en cuanto al cobro de la factura que su interposición acarrea.

Que seguidamente, la usuaria manifiesta su disconformidad con la respuesta dada por la empresa, insistiendo en los términos de su reclamo (2/11/24).

Que así las cosas, se incorpora DSCE 1605/2024 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo N° 723276, reiterando lo informado a la usuaria en DSC 11194/24. Rolan copias de la factura impugnada y del Histórico de Consumos del suministro de la referencia.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica para su intervención correspondiente, a través de NO EX 267 - GEE N° 276 – 2025 solicita a la Distribuidora efectúe un contraste in situ del medidor instalado en el suministro de la usuaria, a fin de despejar toda duda sobre su funcionamiento.

Que así las cosas, a través de DSCE 114/25 EDESA remite Acta de Comprobación Nº 288378, correspondiente a la verificación IN SITU realizada el día 17/01/25, indicando que los valores obtenidos dieron cuenta del correcto funcionamiento del medidor N° 505123539 marca Ampy.

Que acto seguido la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 72 – 2025). En el mismo, luego de analizar las actuaciones, indica que el medidor Nº 505123539 Marca Ampy, instalado en el suministro identificado con el NIS 3062472, a tenor del ensayo in situ efectuado, funciona correctamente (Acta de comprobación N°288378), *"(…) siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo (…)*". Subraya que no se observan saltos de consumos atípicos, que hagan presumir la existencia de alguna anormalidad en

los consumos registrados. Asimismo advierte que, para periodos similares de años anteriores, se registran consumos afines e inclusos superiores a los objetados, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos, tal como se observa en los históricos de consumo Por último, señala que la usuaria -a tenor de las actuaciones obrantes en el presente expediente- no ejerció su derecho a solicitar un contraste en laboratorio.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, el art. 4º, inciso (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 contrario, 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 Regulador Nº 1200/23) en su art. 6º - **RECLAMOS POR FACTURACIÓN**, establece: "*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 el Ente.-

c) ***Resultados 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 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 por lo tanto, cabe señalar que el medidor instalado en el suministro de la usuaria, a tenor del ensayo in situ efectuado, funciona correctamente, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuados conforme a su registro, todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica en IF TEC 267 - GEE N° 72 – 2025.

Que se advierte que el contraste del medidor –que arrojó valores dentro de los admitidos por norma- responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que los consumos denunciados obedecen a requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Distribuidora no debe responder.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica (IF TEC 267 - GEE N° 72 – 2025), y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente (Acta de Comprobación Nº 288378), la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 11194/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 7/8/24 y respondido el 31/10/24, superando ampliamente el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 1200/23. Por lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada a la usuaria, 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 (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), 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 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente al promedio de consumo de los últimos 12 meses por **338 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3062472 al momento de 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 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°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Sulma Noemy Galarza, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64134/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente al promedio de consumo de los últimos 12 (doce) meses del suministro, esto es por **338 kWh** (trescientos treinta y ocho kilovatios/hora); valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3062472 al momento de 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; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 3º: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, 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° 648 - 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