RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-60480/2023, caratulado: “FINCA YUTO S.A. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período 05-06-07-08-09/2023”; el Acta de Directorio Nº 31/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°672295 efectuado el 19/09/2023, ante EDESA S.A., por el usuario Finca Yuto S.A., con domicilio en Ruta N° 81 Tapa Medidor N°1805 - Zona Rural, de la localidad de Dragones, provincia de Salta, y domicilio electrónico en lroch@yutosa.com.ar, quien reclama consumos de los períodos 05-06-07 y 08/23. Solicita la verificación de la lectura, potencia y medidor y estar presente al momento de la verificación (fs. 01).

Que el usuario el 24/10/2023, realiza nuevo reclamo de consumo N°675557, por el periodo 09/2023 (fs. 02).

Que, a fs. 03/07, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC 9698/2023 del 26/10/2023 con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 08, respondiendo al usuario respecto a los reclamos realizados, informándole que se procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el período reclamado (08/23) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos dos (2) años previos al periodo objeto de impugnación.

Que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 17066 kwh, mientras que el promedio de los últimos dos (2) años arroja un consumo medio de 8162 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 109,09% (75% o>).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo mayor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluye

que 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.

Que la Prestadora expresa que por esa razón de orden legal, procedió a un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el acta de comprobación Nº 278238, 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 -1,1%. 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. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 06-07-08-09/23.

Que párrafo aparte, EDESA expresa que cabe mencionar que por su reclamo de consumo del periodo 05/2023, el mismo queda sin efecto, ya que se le otorgó el tratamiento procedimental al reclamo N° 653540, mediante nota DSC: 6641/23 emitida el día 10/07/2023 y recibida en fecha 10/07/2023, donde expresamente se informó que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su DISCONFORMIDAD.

Que continúa la Distribuidora expresando que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa al reclamante, 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 EDESA, informando al usuario 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 Distribuidora y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que a fs. 09 el usuario mediante correo electrónico expresa su disconformidad, adjuntado nota (fs. 11 a 15), en donde reitera los reclamos de los períodos 05-06-07-08-09/2023 y agrega reclamo del período 10/2023.

Que el usuario expresa: *“Punto 1) rechazamos la facturación “por comparación” y “promedio” de consumo. Pinto 2) rechazamos la “presunción de error”… por ellos solicitamos un informe técnico que EDESA S.A. “no contestó”. Punto 3) el “supuesto” contraste del medidor y registro de*

energía realizado por el Sr. Miguel Farías (12/10/2023) no "fue tal" debido a que el técnico/inspector de EDESA S.A. no aportó (por directivas superiores) detalles técnicos solicitados por la empresa "El Yuto S.A.". No se despejó con este acto la duda del correcto registro del equipo de medición sobre la "energía consumida" y la energía facturada". Punto 4) Se rechaza por no responder EDESA S.A. los puntos 1,2 y 3. Punto 5) El Yuto S.A. se reserva el derecho de realizar un posterior reclamo hasta que la EDESA S.A. responda el informe técnico solicitado. Punto 6) Nuestros técnicos realizaron un estudio gral. de todo lo sugerido por EDESA S.A., descartándose toda anormalidad o falla en el circuito interno. Como así también estudio de potencia… energía eléctrica consumida… horarios de consumos… etc. Por esta razón se reiteran los reclamos efectuados y amplían los mismos. Punto 7) Se rechaza este punto por "improcedente" el reclamo se basa en la "energía registrada". Punto 8) Rechazamos lo expuesto por EDESA S.A. por no responder el informe técnico solicitado. Punto 9) Solicitamos una nueva evaluación de la energía consumida "in situ" con personal de EDESA S.A. habilitados profesionalmente para responder y evaluar "todos" los detalles técnicos solicitados. El ensayo con carga se realizará en el domicilio del suministro por un tiempo de duración de 8 hs (ocho horas) a carga constante".

Que el usuario interpone nuevamente reclamo el 16/11/2023 identificado bajo en N°677166, sobre el período 10/23 (fs. 16).

Que la Distribuidora remite nota DSC 11384/2023 el 23/11/2023 obrante a fs. 17/18, con acuse de recepción en idéntica fecha (fs. 19), en respuesta al reclamo del usuario a fin de informarle que ratifican lo expresado en la nota ya enviada anteriormente, identificada con DSC 9698/2023 (respuesta al reclamo de consumo N° 672295-675557, donde el día 12/10/2023 se constató que el medidor funciona dentro de los parámetros admitidos), por lo que lo facturado en el período 10/2023, también es correcto.

Que párrafo aparte le aclaran que mediante Resoluciones del Ministerio de Energía Eléctrica de la Nación y Resoluciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos, es que se disponen actualizaciones en el precio del abastecimiento de la energía eléctrica, los cuales se ven reflejados en los

cuadros tarifarios, que son los que conforman la base para el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes.

Que en este orden de consideraciones y habiendo la Distribuidora actuado conforme lo establece la normativa vigente, ratifican por la presente las facturaciones realizadas del período 10/2023 en su totalidad.

Que por último la Distribuidora, le informa nuevamente al usuario 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 Distribuidora y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que a fs. 20 rola reclamo N° 653540 del 16/06/2023, en el cual el usuario reclama los consumos de los períodos 01-02-03-04-05/23. Y a fs. 21 obra la respuesta brindad por EDESA mediante nota DSC 6641/23 del 10/07/2023 con acuse de recepción en idéntica fecha (fs. 26), donde rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación de dichos periodos.

Que mediante nota DSCE 1089/23 del 23/11/2023 obrante a fs. 27/30, EDESA S.A., remitió todas las actuaciones al ENRESP, reiterando los hechos vertidos en las nota de respuesta al usuario sobre los reclamos N° 672295 y 675557, por lo que ratificaron en todos sus términos la facturación de los períodos 06-07-08-09/23.

Que agrega la Distribuidora, que niega en todo y cada uno de sus términos lo manifestado por el reclamante en su misiva de disconformidad en relación a *"… el "SUPUESTO" contraste del medidor y registro de energía realizado por el Sr. Miguel Farías "NO FUE TAL" debido a que el técnico /inspector de EDESA SA no aportó (por directivas superiores) detalles técnicos…".*

Que cabe mencionar que el usuario tiene instalado desde el 10/05/2023 un medidor electrónico de última generación marca Inhemeter DTZ1513 GSM – N° 37241620147. Este medidor se conecta mediante un chip

de telefonía celular, a una base de datos en la nube que le permite a la Distribuidora acceder diariamente a los registros de consumos y demanda. La descarga de lecturas se realizó de manera habitual, sin ningún tipo de contratiempo. Adjunta documental respaldatoria a fs. 29/37.

Que reitera lo ya manifestado en relación al consumo del período 05/2023, y el mismo queda sin efecto, ya que se le otorgó el tratamiento procedimental al reclamo N° 653540, mediante nota DSC: 6641/23 emitida el día 10/07/2023 y recibida en fecha 10/07/2023, donde expresamente se informó que contaba con un plazo de 30 (treinta) días para presentar su DISCONFORMIDAD. Hacen notar que el reclamo en cuestión fue formalmente respondido por la Distribuidora al usuario dentro del plazo reglamentario. Adjunta documentación respaldatoria en fs. 31 a 60.

Que a fs. 61 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora a los fines de despejar toda duda sobre el funcionamiento del medidor, que en el término de 5 (cinco) días, proceda a constratar el mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente remita el resultado para continuar con el tratamiento del expediente.

Que mediante nota DSCE 98/24 a fs. 62 del 30 de enero de 2024, la Distribuidora informa al ENRESP que el medidor N° 37241620147 marca INHEMETER fue contrastado en el laboratorio de la empresa el 29/01/2024, y los resultados del mismo serán remitidos a la brevedad.

Que nuevamente la Distribuidora el 07/02/2024 envía nota DSCE 133/24 al ENRESP, en la cual remite copia del Acta de Comprobación Nº 283062 (levantamiento/cambio de medidor), y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 37241620147 marca INHEMETER, realizado el 29/01/2024 (fs. 63).

Que en Actuación IF TEC 267 - GEE N° 267 – 2025, del 16/04/2025, interviene nuevamente la Gerencia Eléctrica, emitiendo su correspondiente informe técnico, manifestando que el ensayo realizado al medidor N° 37241620147 marca INHEMETER vino a demostrar que el medidor funcionaba correctamente presentando errores comprendidos dentro de la

banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación (acta N°283062), siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, interviene 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., **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 continuando con la normativa citada, en su **art. 4° inc. b)** 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 considerando que, el 12/10/2023 se realiza mediante Acta de Comprobación N° 278238, contraste in situ del medidor N° 37241620147, obrante a fs. 41, como así también se realiza contraste del medidor en laboratorio, por pedido de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo (fs. 61), a los fines de despejar dudas sobre su funcionamiento. Por lo que el 29/01/2024 se realizó el contraste en presencia de personal del ENRESP, mediante Acta de Apertura y Ensayo (fs. 65), el cual vino a demostrar que el medidor funciona correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación, (Acta de ensayo de medidor asociado al Acta de Comprobación N°283062 a fs. 64), siendo válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo (IF TEC 267 - GEE N° 267 – 2025).

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 Eléctrica del ENRESP, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Finca Yuto S.A.

Que, en efecto, surge de autos que respecto al reclamo N°653540 del 16/06/2023, obrante a fs. 20, por el cual el usuario reclamó sobre los consumos de los periodos 01-02-03-04 y 05/2023, EDESA le respondió mediante nota DSC 6641/23 del 10/07/2023 (fs. 21/25), con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico lroch@yutosa.com.ar (fs. 26). Por lo que de las actuaciones no se observa presentación de disconformidad por parte del

usuario.

Que en virtud de lo arriba expresado, se establece en el **art. 7.1** del Reglamento Procedimental (Resolución ENRESP N° 1200/23) que *"… En el mismo acto de notificación, se deberá informar al USUARIO el derecho de recurrir, en caso de disconformidad con la resolución adoptada, en un plazo de 30 (treinta) días y ante la misma PRESTADORA…".* Y el **art. 9.1 inc. a)** dice textualmente *"Requisitos para la interposición de Disconformidad por el USUARIO: a) Formular la disconformidad por escrito, dentro de los 30 (treinta) días de recibida la respuesta por parte de la Prestadora".* Mientras que e*l **art. 12º*** del mismo cuerpo normativo, reglamenta la forma de computar los plazos, asignándoles un carácter perentorio: *"A los fines del presente Reglamento los plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio".*

Que en consonancia con la normativa citada, la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor en su **art. 31°** reza lo siguiente *"… Si el usuario no considera satisfecho su reclamo o el prestador no le contestare en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido…".*

Que de la normativa anteriormente trascripta, se desprende que transcurridos treinta días desde la notificación de la respuesta suministrada por parte de la Prestadora sin que el reclamante interponga su disconformidad, debe darse por desistido el reclamo.

Que vale recordar que la Doctrina tiene dicho que *"Los términos son una veces preclusivos y otras no, en el sentido de que puede o no practicarse un acto después de su vencimiento. Los primeros no son perentorios; los segundos, sí. Por ello, los términos perentorios se denominan también fatales, pues necesariamente, una vez vencidos, extinguen el derecho…."* (Diccionario Jurídico – Juan D. Ramírez Gronda – Edición 2.003).

Que en el caso que nos convoca, teniendo en cuenta que el usuario Finca El Yuto S.A. no presentó su Disconformidad sobre la respuesta al reclamo N°653540, respecto de los períodos 01-02-03-04-05/2023, corresponde **DECLARAR INADMISIBLE POR DESISTIDA LA DISCONFORMIDAD.**

Que sin perjuicio de lo anterior, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 9698/2023 es extemporánea, incumpliendo lo establecido en el **art. 7º** segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ENRESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, por lo 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. En consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **2000 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 4000107** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la extemporaneidad en la respuesta. 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 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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Finca Yuto S.A., tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60480/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: DECLARAR INADMISIBLE POR DESISTIDA la disconformidad planteada por el usuario Finca Yuto S.A., tramitada bajo reclamo de consumo N° 653540, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **2000 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 4000107** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante, 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 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 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 1105 - 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