RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-65048/2025, caratulado: “CZABANYI ELJURE MARÍA SOL ESTEFANÍA. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación períodos 10-11/2024”; el Acta de Directorio Nº 31/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°833641 efectuado el 19/12/2024, ante EDESA S.A., por la usuaria Sra. Czabanyi Eljure María Sol Estefanía, con domicilio en Camino Público N° 5 Eco Village, de la localidad de La Merced Chica, provincia de Salta, y domicilio electrónico en florveinteveintitres@gmail.com, quien reclama elevado consumo correspondiente al período 10/2024 (fs. 01) y mediante el reclamo N° 833948 del 20/12/2024, manifiesta consumo excesivo sobre el período 11/2024 (fs. 02).

Que, a fs. 03/06, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remitió nota DSC 1236/2025 del 04/02/2025 con acuse de recepción el 07/02/2025, obrante a fs. 07, respondiendo a la usuaria respecto al reclamo iniciado, 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° 288891 (a fs. 13), 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 +1,61%. Con tal 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 la usuaria y ratifica en todos sus términos la

facturación de los períodos 10-11/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa 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 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 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 de fs. 08 a 12 obran correos electrónicos enviados entre la usuaria y la Distribuidora, respecto de períodos anteriores a los aquí reclamados.

Que a fs. 14 la usuaria realizó su disconformidad el 13/02/2025, manifiesta que: “*Al inspeccionar el medidor por este reclamo los especialistas de Edesa no detectaron una falla en el corta fusible que se encontraba viejo y*

en mal estado generando subidas y bajadas de tensión en la propiedad y por el cual podía verse escapar electricidad, que según me informaron podría afectar aparatos eléctricos. Dicho corta fusible fue cambiado posteriormente por la misma empresaante otro reclamo técnico. Dado a qué no detectaron este error visible y con el temor de que pudiesen haber otros no detectados solicito reveer el caso. De igual manera dejo acentado por este medio mi disconformidad ante la tardía respuesta por parte de Edesa a los reclamos anteriores que superaron por mucho el plazo de 30 días fijado".

Que mediante nota DSCE 292/2025, del 24/02/2025 obrante a fs. 20/22, EDESA S.A., remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando los hechos vertidos en la nota DSC 1236/25 de respuesta a la usuaria, por lo que ratificaron en todos sus términos la facturación del suministro de referencia.

Que agrega la Distribuidora, que al respecto a lo mencionado por la usuaria en su disconformidad, se registra reclamo técnico N° 2273959 del 26/11/2024, por el cual se detectó un fusible de acometida quemado, el cual fue reemplazado y se normalizó el servicio. Asimismo, Es importante destacar que este incidente no tiene relación con un posible cambio en el perfil de consumo del suministro. Se confirma que el medidor funciona correctamente y, por lo tanto, los consumos facturados son precisos.

Que mediante nota DSCE 440/2025 (NTEXI 267 - ME N° 1430 – 2025), la Distribuidora remite a este Organismo copia del Acta de Comprobación Nº 285944 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505284096 marca LANDIS, realizado el 11/03/2025

Que por Actuación IF TEC 267 - GEE N° 269 – 2025 del 16/04/2025 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe técnico, señalando que el medidor Nº 505284096 instalado en el suministro identificado con el NIS 5286546, a tenor del ensayo realizado, se verifica que el mismo se encuentra dentro de norma, por lo tanto son validad las facturas emitidas en base a su registro.

Que párrafo aparte la mencionada Gerencia, expresa que atento a lo manifestado por la usuaria en su disconformidad, respecto al estado de los portafusiles de acometida y su potencial impacto en el consumo de energía, es preciso señalar que el fusible Neozed cumple una función primordial en la protección contra sobrecorriente y cortocircuitos, garantizando la seguridad de la instalación y los usuarios. No obstante, es importante aclarar que el estado del fusible, siempre y cuando no se encuentre fundido, no constituye una causa probable de incremento en el consumo de energía.

Que finaliza su informe la Gerencia interviniente, manifestando que el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro destinados a la climatización del ambiente dada la época invernal. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

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. en su **art. 3º Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor** establece que**:** "*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** del mencionado cuerpo legal dice 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, reza 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 27/01/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 288891, contraste in situ del medidor N° 505284096, obrante a fs. 13, como así también se realiza contraste del medidor en laboratorio. Por lo que el 11/03/2025 se realiza el contraste, mediante Acta de Apertura y Ensayo (NTEXI 267 - ME N° 1430 - 2025), el cual vino a demostrar que el medidor se encuentra dentro de norma, confirmando que el mismo funciona correctamente y por lo tanto los consumos facturados son precisos (IF TEC 267 - GEE N° 269 – 2025).

Que respecto a los reclamos que realiza la usuaria en los correos electrónicos obrantes en el presente expediente, se hace saber que se

encuentra en trámite el Expediente N° 267-64448/2024.

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, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Czabanyi Eljure María Sol Estefanía.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa, mediante nota DSC 1236/2025, resulta ser extemporánea, ya que los reclamos N° 833641 y 833948 fueron interpuesto el 19/12/2024 y el 20/12/2024 respectivamente; y respondido por EDESA S.A. el 07/02/2025. Esto equivale a un plazo de cincuenta (50) días corridos después de presentado el mismo, superando ampliamente el plazo máximo regulado 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 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, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a **259,83 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 5286546** 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 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Czabanyi Eljure María Sol Estefanía, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-65048/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **259,83 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5286546** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, 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 en los artículos precedentes, 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° 1107 - 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