RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65584/25, caratulado " TOMÁS VIRGINIA SUSANA– RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERÍODO 01/2025"; el Acta de Directorio Nº 33/25, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 838145 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Virginia Susana Tomás en fecha 11/2/25, con domicilio en El Encón 43 B° El Tipal de la ciudad de Salta y correo electrónico en casilla arnaldohubaide@hotmail.com; quien reclama la facturación del período 01/2025 por entender que el consumo resulta excesivo (NIS 5047373). Aduce que la vivienda se encuentra deshabitada desde Mayo de 2024 por estar a la venta y no tiene artefactos conectados.

Que en fecha 12/2/25 la Empresa remite correo electrónico a la usuaria informando que dará tratamiento a su reclamo de conformidad con lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales).

Que seguidamente se incorpora DSC 3518/25 a través de la cual, en fecha 11/4/25, la Distribuidora responde a la usuaria el reclamo N° 838145. En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, realizando 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° 290314, *"(…) 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 +0,18% (…)"*. Con esta prueba, advierte, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado por su parte. 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. rechaza el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la

facturación del período 01/25.

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 indicando a la Sra. Tomás 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 (Res. ENRESP N° 1200/23).

Que a continuación se agrega Acta de Comprobación N° 290314 (8/4/25) en la que se dejó constancia que se verificó in situ el funcionamiento del medidor en cuestión, arrojando valores normales.

Que en fecha 11/4/25, la usuaria presenta su disconformidad, reiterando el cuestionamiento de facturación realizado. Reitera que la vivienda se encuentra deshabitada, cuestionando el contraste efectuado sobre el medidor en cuestión pero sin solicitar su contraste en laboratorio, no obstante haber sido notificada sobre su derecho a hacerlo.

Que posteriormente se agrega DSCE 574/25 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo de la referencia, reiterando lo informado a la usuaria en DSC 3518/25. Adjunta copia de la factura impugnada e Histórico de Consumos del NIS 5047373.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica de ENRESP para su intervención, se agrega informe IF TEC 267 - GEE N° 323 – 2025. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, indica que del Acta de Comprobación N° 290314 se desprende que -tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación- dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de +/- 3%, establecido en el +0,18% con esta prueba. Advierte que la empresa en su oportunidad informó a la usuaria sobre su derecho a solicitar un nuevo contraste en el laboratorio de la empresa, conforme lo dispone el artículo 3º - inciso b) del Régimen de Suministros, sin que la Sra. Tomás lo requiriera. Así las cosas, concluye indicando que el medidor Nº 2153703 ELSTER instalado en el suministro identificado con el NIS 5047373, a tenor del ensayo mencionado, se encuentra dentro de norma, siendo válidas las facturas emitidas en base a su registro. Respecto a lo mencionado por la usuaria en su reclamo y disconformidad, la Gerencia verificó que el inmueble en cuestión se encuentra actualmente deshabitado y se encuentra en proceso de comercialización, como lo evidencian los carteles de "En Venta" y "En Alquiler" colocados en el exterior del inmueble.

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 se advierte que, tal como lo señala la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP en su IF TEC 267 - GEE N° 323 – 2025, del Acta de Comprobación obrante en autos en la que se dejó constancia del

contraste in situ efectuado, se desprende que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuadas conforme a su registro.

Que cabe señalar que el contraste del medidor efectuado a –que insistimos, 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 la escalada de consumo denunciada obedece a requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Distribuidora no debe responder.

Que si bien la usuaria aduce que el domicilio se encontraba deshabitado, lo cierto es que tal circunstancia no resulta prueba suficiente para acreditar que no existió el consumo registrado por el medidor que, conforme el contraste efectuado, funciona conforme a los parámetros de norma.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica IF TEC 267 - GEE N° 323 - 2025, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente conforme el contraste in situ realizado mediante Acta de Comprobación N° 290314, 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 el tratamiento dado por la Distribuidora no se ajustó a la normativa aludida, toda vez que en su reclamo N° 838145 fue efectuado en fecha 11/2/25 y respondido por la Distribuidora recién en fecha 11/4/25, superando ampliamente el plazo de 30 días corridos dispuesto por la Res. ENRESP N° 1200/23.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada al usuario, 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, esto es por 37 kWh (treinta y siete kilovatios/hora); valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5047373 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. Virginia Susana Tomás, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65584/2025; 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 meses, esto es por **37 kWh (treinta y siete kilovatios/hora)** valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5047373 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.-

ARTÍCULO 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° 1188 - 2025	21/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 21/07/2025