RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-65294/2025, caratulado: “CAMPOY JUAN JOSÉ /PROSUR SRL. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación períodos 11/24 y 01/25” y N° 267-65645/2025 caratulado: “CAMPOY JUAN JOSÉ /PROSUR SRL. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación período 03/2025”; el Acta de Directorio Nº 33/25, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°831950 efectuado el 11/12/2024, ante EDESA S.A., por el usuario Sr. Juan José Campoy (titular del suministro: PROSUR SRL), NIS N° 5231185, con domicilio en Juan Manuel Dorrego 748 2 P 0/3 Norte Oran, de la localidad de San Ramón de la Nueva Oran, provincia de Salta, y domicilio electrónico en juancampoy6685@gmail.com.ar, quien reclama consumo elevado del mes 11/2024 (fs. 01). Luego realiza el reclamo N° 837767 del 07/02/2025 de consumos facturados en el período 01/2025 (fs. 02).

Que a fs. 04/07 mediante Nota DSC N° 2187/2025, del 13/03/2025, con acuse de recepción en idéntica fecha obrante a fs. 08, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta a los reclamos realizados por el usuario expresa que ha realizado un análisis del caso, comparando el consumo de los períodos 11/2024 y 01/2025 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura (10/02/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales.

Que no obstante lo señalado EDESA S.A. rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto. Ratifica la facturación de los períodos 11/2024 y 01/2025.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa las posibles causas del mayor consumo, a saber: - puesta de servicio de nuevos artefactos o mal funcionamiento de los existentes; -uso más prolongado de los artefactos debido a condiciones climáticas estacionales; -mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos; -pérdidas eléctricas en las instalaciones internas del inmueble; y realiza recomendaciones.

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 al 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 en el 13 de marzo de 2025, el usuario presentó disconformidad mediante correo electrónico (fs. 09).

Que el 20/03/2025, mediante nota DSCE N° 433/25 obrante a fs. 10/12, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC 2187/25, de respuesta al usuario, ratificando en todos sus términos la facturación de los periodos 11/2024 y 01/2025.

Que agrega que en relación con la disconformidad presentada, aclara un punto específico. En la factura correspondiente al periodo 11/24, se incluyó una nota de débito (N.D.) por ajuste de cobranza, por un monto de $2.589,51, correspondiente al período 09/24. Es importante destacar que la factura original del período 09/24, por un monto de $7.135,45, fue abonada por el usuario el 24/10/24. Sin embargo, se detectó un error de lectura en dicha factura, lo que motivó a la Distribuidora a refacturar el consumo correspondiente.

Que para evitar cualquier inconveniente, se decidió cargar la diferencia de la factura del período 09/2024, en la factura del período 11/2024. Esta decisión se tomó con el fin de evitar cualquier trámite adicional y garantizar la continuidad del servicio.

Que por último la Distribuidora informa que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto

funcionamiento del medidor instalado. Los resultados del mismo serán enviados a la brevedad.

Que mediante Actuación NTEXI 267 - ME N° 1882 – 2025, el usuario realiza nuevo reclamo N° 843147 del 11/03/2025, por lo que aduce elevado consumo del período 02/25.

Que a fs. 04/07 de la mencionada Actuación, rola Nota DSC N° 3313/2025, del 04 de abril de 2025, con acuse de recepción en idéntica fecha obrante a fs. 08, EDESA S.A., en respuesta al reclamo realizado por el usuario expresa que ha realizado un análisis del caso, comparando el consumo del período 02/2025 con los consumos registrados hasta última fecha de lectura (11/03/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales.

Que no obstante lo señalado EDESA S.A. rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto. Ratifica la facturación del período 02/2025.

Que menciona las posibles causas del mayor consumo y las recomendaciones, y demás fundamentos ya expuestos en la Nota DSC 2187/2025 del 13/03/2025.

Que, a través del correo electrónico enviado el 10 de abril de 2025, el usuario manifiesta su disconformidad, indicando que todos los artefactos eléctricos de su propiedad son nuevos y de bajo consumo energético."

Que el 22/04/2025, mediante nota DSCE N° 566/2025 obrante a fs. 10/11, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC 3313/25, de respuesta al usuario, ratificando en todos sus términos la facturación del periodo 02/25. Por último, remite los resultados del contraste en laboratorio realizado el 07/04/2025 que dan cuenta del correcto funcionamiento del medidor N° 505313837.

Que en atención al ingreso del Expediente N° 267-65645/2025, el cual se incorpora y acumula a las presentes actuaciones para su tratamiento conjunto. A fs. 01 de dicho expediente rola reclamo N° 845950 realizado por el usuario el 31/03/2025, ya que aduce elevado consumo del período 03/25.

Que atento al reclamo interpuesto, EDESA mediante nota DSC 3940/2025 del 22/04/2025 (fs. 02/05 expte. N° 65645/2025), con acuse de recepción en idéntica fecha (fs. 06 expte. N° 65645/2025), informa al usuario que realizó un análisis del caso comparando el consumo del período 03/2025

con los consumos registrados hasta la última fecha de lectura (11/04/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales.

Que no obstante lo señalado EDESA S.A. rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto. Ratifica la facturación del período 03/2025.

Que menciona las posibles causas del mayor consumo y las recomendaciones, y demás fundamentos ya expuestos en la Nota DSC 2187/2025 del 13/03/2025 y Nota DSC 3313/2025 del 04/04/2025.

Que el usuario el 22/04/2025, presenta su disconformidad en relación a la respuesta de EDESA, alega que no hay ninguna conexión en mal estado ni artefactos de mucho consumo, por lo que solicita que revean los valores de consumo (fs. 08 expte. N° 65645/2025).

Que el 29 de abril de 2025 EDESA mediante nota DSCE 625/25, obrante a fs. 10/11 expte. N° 65645/2025, remite todas las actuaciones al Ente Regulador. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC 3940/25, de respuesta al usuario, ratificando en todos sus términos la facturación del periodo 03/25. Por último, informa que a través de la DSCE 566/2025 enviada el 22/04/2025, se comunicaron los resultados del Acta de comprobación N° 279247.Dichos resultados indican el buen funcionamiento del medidor.

Que el 09 de mayo de 2025 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, realizando su correspondiente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 325 – 2025), expresando que de acuerdo a los resultados del acta de apertura y ensayo N° 279247 del medidor (pg16 @ NTEXI 267 - ME N° 1882 - 2025), la mencionada Gerencia entiende que la evidencia obrante es suficiente para concluir que el medidor Nº 505313837 marca LANDIS+GYR, instalado en el suministro identificado con el NIS 5231185, al momento de la toma de lecturas de los periodos reclamados, se encontraba dentro de norma y funcionando correctamente.

Que párrafo aparte agrega que siendo ello así, el consumo registrado en los periodos reclamados podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. 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 finaliza su informe la mencionada Gerencia, manifestando que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que por nota DSCE 637/2025 del 09/05/2025, EDESA remite a este Organismo, Acta de Comprobación N° 279247 y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505313837 marca LANDIS+GYR, del 07/04/2025 (NTEXI 267 - ME N° 2192 - 2025).

Que mediante Actuación ITFS 267 - GEE N° 145 – 2025 del 14/05/2025, interviene nuevamente la Gerencia de Energía Eléctrica, informando que complementariamente, se fusiona a este expediente el EX - 267 N° 65645 - 2025, el cual, al estar fundamentado en las mismas razones, no modifica la conclusión alcanzada, por lo que ratifican lo informado. Finalmente, se adjunta la nota NTEXI 267 - ME N° 2192 - 2025 con copia de los resultados del acta de apertura y ensayo N° 279247 del medidor, analizado originalmente en pg. 16 del NTEXI 267 - ME N° 1882 - 2025.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica del ENRESP, procedió a distinguir dos cuestiones, por un lado si los consumos facturados en los períodos recurridos son correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder los reclamos realizados por el usuario.

Que es menester citar 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**:** *“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 […] Si el contraste y/o el recontraste que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida por las normas, los gastos*

que originara el contraste "in situ" y/o el recontraste en Laboratorio serán a cargo del titular".

Que por su parte el **art. 4º inc. b)** del mismo cuerpo normativo expresa 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 considerando que, el 28/03/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 279247 el levantamiento del medidor N° 505313837 marca LANDIS+GYR, el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 07/04/2025, arrojando el examen del mismo, que no se encontraron anormalidades, encontrándose tal medidor dentro de Norma, conforme consta en Acta obrante a fs. 14 y 15 de la Actuación NTEXI 267 - ME N° 1882 – 2025 y en Actuación NTEXI 267 - ME N° 2192 - 2025 a fs. 02 y 03, ambas actuaciones del expediente N° 267-65294/2025. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresa que al momento de la toma de lecturas de los periodos reclamados, se encontraba dentro de norma y funcionando correctamente (IF TEC 267 - GEE N° 325 – 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 de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Juan José Campoy (titular del suministro: PROSUR SRL).

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento de los reclamos planteados por el reclamante, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que en primer lugar, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 2187/25 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°831950 fue interpuesto el 11/12/2025 y respondido por EDESA S.A. el 13/03/2025. Esto equivale a noventa y dos (92) 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"*.

Que en segundo lugar, EDESA S.A. en su nota DSC 2187/25, le informa al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso, comparando el consumo de los periodos 11/2024 y 01/2025 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el 10/02/2025, en la nota DSC 3313/25, expresa que procedió a realizar un análisis del caso, comparando el periodo 02/2025 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el 11/03/2025 y en su nota DSC 3940/25 dice que procedió a realizar un análisis del caso, comparando el periodo 03/2025 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el 11/04/2025. Y finaliza en todas las notas que *"el análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales"*.

Que este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información. A más de lo expuesto, del análisis de las actuaciones surge la falta de diligencia de la Empresa al momento del tratamiento del presente reclamo.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. ENRESP Nº 1200/23) en su art. 6º** - RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que: *"6.1 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 (ín situ), la que deberá realizarse mediante **un procedimiento de suficiente rigor técnico**, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en 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" (la negrita nos corresponde).

Que en virtud de lo expuesto, la Gerencia actuante considera que el usuario no ha sido debidamente informado respecto a los reclamos realizados. Esta omisión vulnera lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional, que establece: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*". De manera concordante, el artículo 31 de la Constitución Provincial dispone: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*".

Que coincidentemente, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece*: "**Información**. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización".*

Que, a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N° 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

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*", 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 … - Emitir facturas claras, correctas y basadas en las lecturas reales*", y en caso de incumplimiento la Distribuidora será pasible de sanciones.

Que por otra parte, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA S.A., en su **artículo 4°** "Obligaciones de la empresa prestataria" inc. a) "Calidad de Servicio" establece *"LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad*

conforme a los previsto respecto en el Subanexo "Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión".

Que por lo precedentemente expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle al usuario una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello que, 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**, 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, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **2000 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5231185** 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. Ello, por ser extemporánea la respuesta a la reclamante, por la mala gestión comercial brindada al usuario de parte de EDESA S.A. y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz.

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 las disconformidades presentadas por el usuario Sr. Juan José Campoy (titular del suministro: PROSUR SRL), tramitada bajo Expedientes Ente Regulador N° 267-65294/2025 N°267-65645/2025; 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 del usuario, consistente en una multa de **2000 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5231185** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante; por la mala gestión comercial brindada al usuario y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz, 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° 1217 - 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