RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 61936/2024: “GARCIA, SEGUNDA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACION", el Acta de Directorio N° 22 /2025; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23/04/2024 (fs. 01/02), la Usuaria Segunda García, realiza reclamo por ante este Organismo, en el cual se solicita que, el Ente Regulador de los Servicios públicos de la Provincia de Salta, proceda a desandar los mecanismos legales que fueren procedentes, en aras de que se verifique la facturación emitida por EDESA S.A, respecto del suministro a ella brindado, y en particular por el periodo 03/2024.

Que a fs. 03 se requiere a la Distribuidora el informe legal pertinente, con el objeto de que se pueda dilucidar y otorga la oportuna respuesta y solución al reclamo impetrado en autos.

Que a fs. 04 ante el silencio de la Distribuidora, respecto de lo requerido a fs. 03, se reitera el mismo, a iguale fines.

Que a fs. 05, mediante nota DSCE 1071/2024 de fecha 14/08/2024, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario, informa que:

“En el marco del expediente de referencia, le informamos que la usuaria García solicitó el acuerdo de pagos N" 1117676, por la factura del periodo 03/2024. Esta factura presentaba un consumo acumulado de energía de los periodos 12/2023 y 01 a 03/2024

Dado que no se puede refacturar el periodo 03/2024, por estar en un acuerdo de pagos, se procedió a calcular las facturas de los cuatro (4) periodos mencionados en, función de prorratear la energía acumulada en el periodo 04/2024 y los das transcurridos entre los cuatro (4) periodos.”

Asimismo informa que "*teniendo en cuenta que en el periodo 03/024 se facturaron 4.004 kWh, con estos valores se procedió a calcular las facturas de estos cuatro (4) periodos ((202312, 202401, 202402 y 202403)*, *dándose* las *diferencias entre lo abonado por el usuario y lo que se debía facturar*."

Esto genera a favor del usuario una diferencia de pesos doscientos cuarenta y un mil cuatrocientas diecisiete con 04/100 ($ 241.417,04), los que se le acreditaran al usuario via nota de crédito en la próxima lectura del periodo 08/2024."

Por lo demás, a fs. 33, la Prestadora informa que la causa de las incidencias denunciadas en autos, se deben, y a tenor de sus propias aseveraciones, a que: "*Con respecto a tu consulta sobre la imposibilidad de la toma de lectura, el problema fue que, cuando se cambió el medidor en marzo del 2024, se asignó una nueva ruta de lectura y al ser una zona rural, el lecturista confundió la ubicación habitual. Esto ya está normalizado a la fecha".*

Asimismo también a fs. 33, se informa que "*Se procedió a retacturar los periodos 04 y 05/2024 y se retiró el sellado. Adjunto las refacturas de ambos Periodos para tu control. En la cuenta del suministro le quedó al usuario un crédito remanente de $70.318,46 por el pago de la factura del periodo 05/24."*

Que a fs. 31 se otorga la debida toma intervención la Gerencia de Económica del ENRESP

Que a fs. 33 y 36 toma intervención la Gerencia de Económica del ENRESP la cual luego de analizar las actuaciones informa y concluye que:

De acuerdo con lo solicitado, se ha procedido a verificar lo comunicado por la Distribuidora en su Nota DSCE 1071/2024, con respecto a la situación de la facturación los periodos 12/2023 a 08/2024 de la usuaria cuyo NIS es N° 5104386.

En tal sentido, se informa que la facturación de los periodos 12/2023 a 03/2024 fue recalculada, valuada por cuadros tarifarios vigentes para

cada periodo, para el segmento T1-R2-N3 3er tramo, proporcionando la cantidad de kWh de acuerdo con la cantidad de días considerados en cada periodo.

Por lo tanto, los cargos de $ 38.099,64, $ 28.401,48, $ 63.871,66 y $ 99.534,96, con incidencia de Energía Alumbrado Público incluida, fueron calculados en forma correcta para los periodos 12/2023 a 03/2024, generando un saldo total a favor del usuario de $ 241.417,04, acreditado en la facturación del periodo 08/2024 y generando un saldo a acreditar en próximas facturas de $ 240.781,63.

Adicionalmente, se solicitó a la Distribuidora, realizar el mismo trabajo para los periodos 04 y 05/2024, ya que aduciendo problemas en la ruta del lecturista, nuevamente se acumuló el consumo del periodo 04 en la factura del periodo 05/2024

En ese sentido, la refacturación se realizó en forma correcta con cargos por $ 146.550,91 y $ 127.622,55, con incidencia de Energía Alumbrado Público incluida y no se incluye sellado por convenio de pago sobre la factura del periodo 03/2024, duplicado en la facturación del mismo plan de pago. Teniendo en cuenta los pagos realizados por la usuaria, generan un saldo a favor adicional de $ 70.318,46.

Adviértase que, en ninguno de los casos se facturó concepto alguno relacionado a indemnización fijada por el art. 31 de la Ley de defensa al consumidor."

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es entendimiento de la Gerencia de Usuarios de este Organismo que, corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado, si las facturaciones por los periodos puestos en crisis, fueron correctas y por el otro, si la Distribuidora actuó diligentemente al responder (fs. 09/12) el reclamo realizado por el usuario.

Que en este sentido, corresponde citar la normativa vigente al caso el Art. 4°, 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.*

Que 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. Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Sub anexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los periodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas y facturando los consumos resultantes de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente".

Que asimismo, el Anexo lll del Contrato de Concesión (art. 4.2 Facturación Estimada) establece *"Salvo caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo. Para un mismo usuario no podrán emitirse más de DOS (2) facturaciones sucesivas estimadas (de ser bimestrales) y TRES (3) estimaciones en igual periodo, de ser facturaciones bimestrales y CUATRO (4) en los casos restantes. El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el OCHO POR CIENTO (8%) de las lecturas en cada categoría."*

Que en ese lineamiento, se debe tener en cuenta que, el proceso de facturación tiene como paso previo, el relevamiento de lecturas de medidores y que, en caso de imposibilidad del acceso a la mencionada lectura, el Contrato de Concesión establece la posibilidad de estimar las mismas.

Que por lo además, el mismo Anexo III del Contrato de Concesión (art. 4.2 Facturación Estimada) prevé que:

"*El usuario que se presente a reclamar argumentando un posible error de facturación (excluida la estimación), deberá tener resuelto su reclamo en la próxima factura emitida y el error no deberá repetirse en la próxima facturación.*

Ante el requerimiento del usuario, LA DISTRIBUIDORA deberá estar en condiciones de informarle, dentro de los QUINCE (15) días hábiles de presentado el reclamo, cual ha sido la resolución con respecto al mismo."

Que complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. Ente Regulador N 1200/23) en su Art. 6 **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 Eléctrico

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 todo lo antes mencionado, esta Gerencia de Usuarios, considera que conforme la normativa *ut supra* mencionada, la documentación incorporada en autos, el informe de la Gerencia Económica del ENRESP, corresponde HACER LUGAR al reclamo impetrado por la reclamante, y en su mérito, ORDENAR a EDESA S.A proceda a generar una Nota de Crédito a favor del usuario por un importe de $70.704,51 (pesos setenta mil setecientos cuatro con 51/00) resultante de los pagos efectivamente realizado por la usuaria de autos, durante todo el proceso que se desando a partir de la plataforma fáctica puesta a consideración en estos obrados, conforme surge del informe emitido por la Gerencia Económica-del ENRESP

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

Que el **artículo 42 de la Constitución Nacional** 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..."*. Que además, 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 por su parte, el **artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor** establece: *"En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente."*

Que en este contexto, EDESA S.A., en su nota DSC 7827/2024, dirigida hacia el usuario de autos, en fecha 31 de Julio del 2024 en la manifestó que: "*Por el presente nos dirigimos a Usted, en respuesta al reclamo iniciado por su parte ante esta Distribuidora, a los fines de informarle que esta empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 03/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 27/06/2024, ya que desde este análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.*

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 su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 03/2024."

Este accionar, de parte de la Distribuidora, deviene en palmaria vulneración de la manda legal precedentemente señalada y en consecuencia enmarcada en aquella que posibilita la pertinente aplicación punitiva asi establecida.

Por lo demás, es dable señalar que, las causales del deficiente accionar (errores en la toma de lecturas) de parte de EDESA SA, expresamente reconocidas y asumidas por ella, en modo alguno pueden hacerse pesar en la persona del usuario reclamante.

Que la precedente conclusión, no puede ser soslayada, bajo el expediente de que la Distribuidora, procedió a realizar las debidas refacturaciones, ello lo cual, ya que tal accionar, solo fue asumido, a partir de la intervención de este organismo en tal sentido.

Que finalmente, y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se colige que, las acciones desplegados por la Distribuidora, no fueron suficientes a la hora de brindarle a la usuaria, una respuesta certera, satisfactorias a sus intereses y acordes a la ley, y que solo el

accionar de la reclamante en pos de la defensa de sus derechos y la oportuna intervención de este Organismo, imposibilitaron que la misma, se vea vulnerada en sus legítimos derechos, concluyendo en su mérito, esta Gerencia de Usuarios del Ente Regulador de Servicios Públicos 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 Articulo 9.5.del Reglamento",* y en virtud de lo cual, se debe IMPONER a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, Segunda García, utilizando para ello, el promedio de consumos de los doce (12) meses anteriores (periodos registrados), valorizados según la categoría tarifaria vigente que revista el NIS 5104386, al momento de la notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, todo ello, atento a la falta de respuestas brindadas y la inadecuada resolución oportuna del reclamo.

Que no obstante la precedente conclusión, en estas instancias también cabe señalar lo que prevé el art. 31 sexto párrafo de la ley de Defensa del Consumidor, el cual reza que: " *En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.*

Que a tenor de la normativa precitada, y en la creencia de que EDESA SA vulnero tal ordenamiento, en perjuicio de la señora Segunda García, ello lo cual, a partir de evolución y evaluación pertinente de lo actuado

en estos obrados, deviene procedente merituar que, se debe imponer a la mentada Distribuidora, la obligación de abonar a la usuaria de autos, una INDEMNIZACION equivalente al 25% del monto cobrado erróneamente, además de los intereses por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución normada en el Art. 31º de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que en consecuencia, esta Gerencia de Usuarios del Ente Regulador considera que corresponde dictar una resolución que declare abstracto la pretensión impetrada en autos por la usuaria, ello ya que, no obstante el reconocimiento de aquella, la misma al día de la fecha fue satisfecha.

Que en igual sentido, y con el objeto de que el accionar reprochable, desplegado por la Distribuidora, respecto de la usuaria de autos, no quede indemne, se estima pertinente que se debe aplicar una sanción menor a EDESA S.A. por la mala calidad comercial brindada y por no brindar un adecuado tratamiento reglamentario la reclamo de autos, como asimismo, imponer a la mentada Distribuidora, la pertinente obligación de abonar a la referida usuaria, una indemnización acorde al marco normativo *ut supra* citado.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6.835, 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°: DECLARAR ABSTRACTO el reclamo presentado por la usuaria señora Segunda García, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61936/2024, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A. que, proceda a generar una Nota de Crédito a favor de la usuaria de autos, por un importe de $70.704,51 (Pesos Setenta Mil Setecientos Cuatro con 51/00) resultante de los pagos efectivamente realizado por la usuaria de autos, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario consistente en una multa de 995 kWh, valorizados según la categoría tarifaria vigente que revista el NIS 5104386 al momento de la notificación de la presente, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a EDESA S.A. que deberá practicar la correspondiente indemnización normada en el Art. 31º de la Ley de Defensa del Consumidor, además de los intereses por mora calculados desde la fecha de pago de la factura hasta la efectiva devolución; ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: 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 6°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 839 - 2025	23/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/05/2025