RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-64028/24, caratulado: " CASTRO, ORLANDO ALBERTO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Facturación periodos 5 y 6 de 2024"; el Acta de Directorio Nº 22/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones del visto se inician con el reclamo Nº 718517 realizado en fecha 13/06/2024, por el Sr. Orlando Alberto Castro, con domicilio en calle Carmen A de Frías Nº 371, Centro de la localidad de Cafayate y correo electrónico albycastro@hotmail.com, a través del cual objeta la facturación del periodo 05/2024 correspondiente al NIS 3068605.

Que, posteriormente, en fecha 11/07/24, el usuario extiende su reclamo al período 06/2024.

Que en fecha 12/09/24, EDESA SA responde mediante nota DSC 9232/24, informando haber realizado un análisis del caso y comparados los períodos 05 y 06 de 2024 contra los consumos registrados el día 31/08/2024 (última fecha de lectura realizada) se observa una tendencia a registrar una mayor demanda eléctrica, considerando que la misma puede deberse a condiciones meteorológicas de fa época estacional en el inmueble. Agrega que, sin perjuicio de ello, el mayor consumo registrado durante los periodos reclamados también podrían deberse a una 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 frío o calor. Explica que otro motivo que explique el consumo elevado podría deberse a la mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos o a pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble por lo que sugiere consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro.

Que párrafo seguido refiere que el mayor monto facturado podría obedecer a las actualizaciones tarifarias acordadas legalmente, a las que se le suma la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento. Agrega que estas circunstancias se ven reflejadas en los cuadros tarifarios que son las bases que conforman el cálculo de cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes.

Que por lo expresado ratifica las lecturas consignadas en los periodos reclamados e informa sobre la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa, a la vez que le explica las condiciones y los pasos que debe realizar para solicitarlo.

Que el 21/10/24, el usuario manifiesta su Disconformidad con la respuestas dada por la Distribuidora, insiste en su reclamo y agrega que en el inmueble en cuestión se realizó una planificación del uso de los artefactos para ser eficientes en el uso de la energía eléctrica. Como prueba de lo anterior, se remite a los consumos en Kw registrados desde el mes de abril del 2024 en adelante (periodos desde que se aplica un formato planificado de ahorro energético para eficiencia y eficacia con un uso medido y ajustado de la electricidad). Sostiene que sorprenden los valores asignados a los meses de mayo, junio y julio de 2024, dónde los consumos registrados trepan de manera ilógica.

Que mediante nota DSCE 1523/24, la Distribuidora remite a este Ente Regulador los antecedentes del caso en análisis, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta al usuario y ratificando todo lo allí expuesto. Agrega que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor instalado y que resultados del mismo serán enviados oportunamente.

Que, remitidos que fueran los resultados del contraste realizado en el laboratorio – el cual arrojó resultados dentro de los parámetros admitidos por normas IRAM-, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo emite informe, concluyendo que, "...*de acuerdo a los resultados del acta de apertura y ensayo N° 272724 el medidor N" 803894734 marca Inhemeter, instalado en el*

suministro identificado con el NIS 3068605, al momento de la toma de lecturas del periodo reclamado, se encontraba dentro de norma y funcionando correctamente.".

Que sin perjuicio de lo anterior, la mencionada Gerencia considera que *"...corresponde aplicar una penalización a la distribuidora en favor del usuario, debido al tiempo transcurrido desde el inicio del reclamo hasta la remisión de la información solicitada. Esto ha ocasionado un retraso importante en la resolución del caso y, consecuentemente, la acumulación de intereses por mora.".*

Que, entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester distinguir dos cuestiones; por un lado corresponde analizar si el consumo facturado en los períodos recurridos es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder y tratar el reclamo realizado por el usuario.

Que respecto del exceso de consumo, 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 en consecuencia, atento a la normativa precedentemente citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica y considerando el contraste realizado al medidor, el cual demostró su correcto funcionamiento, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario, siendo por lo tanto válidas las facturas emitidas.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el Sr. Castro se ajusta a

la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar una respuesta adecuada y en tiempo oportuno.

Que al respecto, el artículo 42º 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....."*****.** Por otro lado el artículo 31º 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 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.*

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión."

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

Que en este contexto, EDESA S.A., en su nota DSC 9232/24, concluye que la facturación objetada es correcta, sin brindar ninguna precisión en relación a los elementos objetivos (contaste "in situ" o en laboratorio) que le permitieron arribar a esta conclusión, 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.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. ENRESP Nº 1200/2023) 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 este Ente.-*

c) *Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), 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.-"*

*(Lo subrayado nos pertenece)

Que, por otra parte, analizadas las actuaciones, de advierte también que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 9232/24 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por el usuario fue interpuesto el 13/06/24, registrándose su respuesta el 12/09/24, esto es noventa y un (91) días después de presentado el primer reclamo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el Art. 7 del mencionado reglamento de reclamos.

Que asi las cosas, de la compulsa de las actuaciones se advierte que EDESA SA, no solo incumplió con su deber de dar una respuesta basada en una verificación cierta del correcto funcionamiento del medidor, realizada con el suficiente rigor técnico sino que tampoco cumplió con la obligación de brindar una respuesta oportuna, razón por la cual corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 de la 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 9.5. del presente Reglamento"; y en consecuencia, la mencionada Gerencia recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **1500 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3068605 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 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 planteada por el usuario, Sr. Orlando Alberto Castro, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64028/24, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor **por la deficiente y extemporánea respuesta brindada a el usuario**, consistente en una multa a favor ésta, equivalente a **1500 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 2002339 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; 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 por el artículo 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 4º: **NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 833 - 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