RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-64394 /2024, caratulado: “SERRANO MIRTA JESÚS - PONCE CABRERA VALERIA s /RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN PERÍODO 04/2024”; el Acta de Directorio Nº 22/2025.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°722893 efectuado en fecha 27/07/2024 ante EDESA S.A. por la Sra. Valeria Ponce Cabrera (Titular del suministro la Sra. Mirta Jesús Serrano) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Ituzaingó N°443 01A, Barrio Centro, Ciudad de Salta, domicilio electrónico valponcecabrera17@gmail.com, correspondiente al suministro NIS 3090765, quien reclama consumo elevado correspondiente al período 04/2024. Solicita el detalle de consumo del mes, toda vez que, existe gran disparidad entre el consumo de los meses anteriores e incluso el posterior a la fecha reclamada, sin haber modificación en el consumo. Agrega que, cuanta con pocos artefactos eléctricos es por ello que llama la atención la gran diferencia que existe, que podría deberse a varios factores, incluso la mal toma de lectura por parte de la Empresa, que en todo caso es ajeno a su persona. Requiere que se revea la situación y solicita que le remitan toda la información detallada.

Que seguidamente EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite noto DSC 11.763/2024 de fecha 19/11/2024 con acuse de recepción en fecha 21/11/2024 al correo electrónico declarado, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que, la Empresa efectuó un análisis del caso, por lo que se procedió a realizar contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el acta de comprobación Nº287143, 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 -1,19 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es

impugnado.

Que agrega la Prestadora que, la causa del consumo facturado en el periodo 04/2024 es producto de la no facturación de los consumos reales no registrados en el suministro para los períodos 10-11-12/2023-01-02-03/2024. Explica que, en dichos períodos (10-11-12/2023-01-02-03/2024) no se facturaron los consumos reales registrados por el medidor resultando en consecuencia facturas con un importe sensiblemente inferior, razón por lo cual en el periodo 04/2024, Usted ve reflejado el consumo acumulado de estas facturaciones. Si analiza el consumo de estos 6 (seis) períodos (10/2023: O kWh - 11/2023: O kWh- 12/2023: O kWh -01/2024: O kWh - 02/2024: O kWh-03/2024: O kWh-04/2024: 2178 kWh) y los promedia, obtendrá un consumo de 311 kWh aproximadamente en cada mes.

Que por lo señalado, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación del período 04/2024.

Que continúa la Distribuidora expresando que, sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado; b) el mal funcionamiento de los mismos y/o c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Prestadora, informando a la reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en fecha 09/12/2024 la reclamante, ex inquilina del domicilio donde se radico el reclamo, mediante correo electrónico denuncia nuevo domicilio en calle San Luis 838, presenta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Distribuidora conforme surge de autos. Expresa que, la respuesta emitida ya incurre en incumplimiento de los tiempos, que según resolución ENRESP 1200/23 estipula una respuesta dentro de los 30 días de efectuar el reclamo, habiendo realizado el mismo en fecha 27/07/2024 y recibiendo respuesta fecha 14/11 aproximadamente.

Que continúa manifestando que, la respuesta de rechazo de disconformidad se basa en que no se tomaron las medidas reales de consumo, lo que escapa a la responsabilidad del usuario, toda vez que el pago de los periodos que menciona 10/23, 11/23, 12/23, 01/24, 02/24 y 03/24 han sido abonados en tiempo y forma desconociendo que las medidas tomadas eran incorrectas, ya que en ningún momento la empresa notificó de tal situación en ninguno de los períodos que menciona, tampoco dio la posibilidad de pagos, intimando a pagar al usuario por responsabilidades ajenas al mismo.

Que agrega que, ya no es la inquilina, pero es su responsabilidad como usuaria del servicio en ese momento resolver tal situación, por ello, solicita que se le cobre solo el mes que corresponde, es decir periodo 04/24 sin los adicionales de los otros meses que la empresa cobra. Además, requiere que se le envíe por este medio la factura correspondiente al periodo 04/24 para poder hacer el pago correspondiente.

Que mediante nota DSCE Nº 1764/2024, de fecha 16/12/2024, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria. Informa que, con respecto a lo mencionado por la usuaria en su disconformidad, el acumulado del periodo reclamado obedece a una situación de acceso impedido al medidor, prueba de ello son las fotos que se adjuntan al intentar tomar la lectura en el periodo 10 y 12/2023 y 3/24.

Que en fecha 21/01/2025, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP quien emite el informe correspondiente, expresa que, el medidor Nº 1770504 marca LANDIS instalado en el suministro identificado *con* el NIS 3090765, a tenor del ensayo mencionado “ut supra”,

funciona correctamente.

Que agrega que, efectivamente la lectura reflejada en el periodo 04/2024 sería consecuencia de una lectura acumulada durante 6 periodos. Además, la Distribuidora no realizo la correspondiente notificación a la Usuaria reclamante (NIS: 3090765) por acceso impedido al medidor.

Que atento a la irregularidad manifiesta por cuanto al deficiente tratamiento comercial, dado que la Distribuidora no procedió a notificar fehacientemente a la Usuaria reclamante, por acceso impedido del medidor, solicitamos a la Gerencia Jurídica analice la posibilidad de aplicar una sanción a la Distribuidora.

Que agrega la Gerencia actuante que, en fecha 21/01/2025, personal de esta Gerencia eléctrica, procedió a realizar una verificación “in situ” en el domicilio del suministro en cuestión observándose el gabinete de medidores se encontraría por detrás de la puerta de acceso a departamentos. Tal como se observa en las fotografías. En la puerta de acceso a departamentos, se observa la existencia de un cartel que dice “EDESA PARA LECTURA DE MEDIDORES, PEDIR LA LLAVE EN EL LOCAL, ITUZAINGO 443”. Por ello, se procedió a solicitar la llave de acceso en el local comercial, manifestando el encargado del mismo, que no tenía la llave de la puerta doble hoja de madera, en consecuencia, no se pudo acceder libremente al medidor.

Que finaliza la mentada Gerencia expresando que, según lo observado, se puede concluir como ciertos los dichos de la Distribuidora por cuanto al acceso libre al medidor N°1770504, Marca Landis se encontraría impedido.

Que atento a la irregularidad manifiesta por cuanto al deficiente tratamiento comercial, dado que la Distribuidora no procedió a notificar fehacientemente a la Usuaria reclamante, por acceso impedido del medidor, solicitamos a la Gerencia Jurídica analice la posibilidad de aplicar una sanción a la Distribuidora.

Que seguidamente, en fecha 11/02/2025 toma intervención la Gerencia Económica de este Organismo quien procede a emitir el correspondiente informe, expresa que, en primera instancia, se procedió a verificar la facturación del periodo reclamado constatando que la misma es

correcta en su cálculo conforme consumos registrados y categoría tarifaria del usuario (T1R2N2). No obstante, ello, y al informe de la Gerencia Eléctrica, en el que se informa que se efectuó el contraste “in situ” del medidor instalado en el suministro, y se verificó que el mismo funcionaba correctamente, la causa del consumo facturado en el periodo 04/2024 es producto de la lectura acumulada por la no facturación de los consumos reales para los periodos 10-11-12/2023 y 01-02-03/2024 por acceso impedido al medidor.

Que teniendo en cuenta el informe incorporado en autos con los cálculos realizados por la Gerencia actuante, la misma expresó que, se debiera ordenar la refacturación de los periodos 10 a 12/2023 y 01 a 04/2024 dado que, el cuadro tarifario para esos periodos, los consumos registrados y los rangos tarifarios difieren de lo facturado por acumulación de kwh en el periodo 04/2024 (2178 kwh) vs prorratear los mismos por cada periodo (300 kwh prom.) agrega que, de corresponder, se deberá aplicar una sanción a la empresa por no notificar a la usuaria del acceso impedido al medidor.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP. 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.” Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Subanexo “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 períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período. LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la

diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente".

Que teniendo 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, el Contrato de Concesión establece la posibilidad de estimar las mismas, era necesario establecer la metodología del cálculo de dicho proceso con el fin de evitar los errores en las estimaciones y garantizar la transparencia de la operación.

Que así las cosas, mediante Res. ENRESP N° 735/20 se establecieron las metodologías de estimación de los consumos de energía eléctrica para casos de fuerza mayor y se ordenó a la Distribuidora que, en futuras estimaciones, advierta al usuario expresamente en las boletas que los consumos facturados son estimados, y que serán oportunamente corregidos tomando siempre como base la lectura posterior del consumo real del periodo involucrado en dicha estimación. Asimismo, establece que, al tomarse las lecturas reales, dichos consumos deben ser prorrateados en función de los periodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas del periodo y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada periodo.

Que ahora bien, en fecha 07/11/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°287143 el In Situ al medidor Nº 1770504 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 3090765, el cual determino que funciona correctamente.

Que a más de lo expuesto, la Gerencia Económica del ENRESP en su informe correspondiente expresó que debiera ordenar la refacturación de los periodos 10 a 12/2023 y 01 a 04/2024 dado que, el cuadro tarifario para esos periodos, los consumos registrados y los rangos tarifarios difieren de lo facturado por acumulación de kwh en el periodo 04/2024 (2178 kwh) debiendo prorratear los mismos cada periodo por 300 kwh prom.

Que por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos los informes de las Gerencia de Energía Eléctrica y Económica del ENRESP, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Valeria Ponce cabrera (Titular del suministro la

Sra. Mirta Jesús Serrano), **ORDENANDO** a EDESA S.A. que proceda a refacturar los períodos 10 a 12/2023 y 01 a 04/2024 debiendo prorratear los mismos por cada periodo por 300 kwh prom.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la empresa prima facie no se ajustó a la normativa aplicable, en tanto que, tal como lo señala la Gerencia Económica y la Gerencia de Energía Eléctrica, la Prestadora no sólo facturó erróneamente el periodo impugnado, sino que tampoco dio cumplimiento con el procedimiento establecido en orden a estimar consumos, omitiendo información de vital importancia para la usuaria. A más de ello, no notificó a la misma que se encontraba impedido el acceso al medidor para poder realizar la toma de lectura.

Que asimismo, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante notas DSC 11.763/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°722893 fue interpuesto en fecha 27/07/2024 y respondido en fecha 21/11/2024, esto es ciento diecisiete (117) 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 por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23**), 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".* En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en

una multa equivalente a dos meses de consumo conforme lo calculado por la, Gerencia Económica de este Organismo, esto es **600 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3090765** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello por la mala Gestión comercial en el tratamiento del reclamo y por ser extemporánea la respuesta. 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 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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. VALERIA PONCE CABRERA (Titular del suministro la Sra. Mirta Jesús Serrano), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64394/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. que proceda a refacturar los períodos 10 a 12/2023 y 01 a 04/2024 debiendo prorratear los mismos cada periodo por 300 kwh prom. de acuerdo a lo calculado por la Gerencia Económica de este Organismo, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **600 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3090765** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante y por la mala gestión comercial brindada a la usuaria, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: 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 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 832 - 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