RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-64135/2024, caratulado: “MEDINA CRISTINA DEL CARMEN. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período 07/2024”; el Acta de Directorio Nº 23/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se iniciaron en virtud del reclamo N°724973 efectuado el 23/08/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Medina Cristina del Carmen, en adelante usuaria y/o reclamante, correspondiente al NIS N° 5228470, constituyendo domicilio en Manzana 19 Casa 16 Barrio Abdalá, de la localidad de Rosario de la Frontera, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en orecami09@gmail.com, quien reclama por consumo excesivo sobre el período 07/2024 (fs. 01).

Que a fs. 02/05, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remitió nota DSC 10811/24 del 22/10/2024, con acuse de recepción el 24/10/2024, obrante a fs. 06, respondiendo a la usuaria respecto al reclamo realizado, expresando que se procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el período 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 20/09/2024, ya que desde ese análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que continuó la misiva la Distribuidora señalando que por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procedió formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por la usuaria y ratificó en todos sus términos la facturación del período 07/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresó que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informó a la usuaria, basándose en la experiencia acumulada por la empresa y en cumplimiento del deber de

informar, que el aumento en el consumo registrado durante el período reclamado podría deberse a alguna de las siguientes causas: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, y/o al mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual; b) mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos; c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble.

Que le explicó 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. Mencionó 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 finalizó la nota la Prestadora, informando a la 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 a fs. 11 rola nota de Disconformidad realizada por la usuaria el 04/11/2024, quien además, solicitó intervención del Ente Regulador.

Que el 11 de noviembre de 2024, mediante Nota DSCE N° 1606/24 obrante a fs. 19/20, EDESA S.A. remitió todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC 10811/24, de respuesta a la usuaria, ratificando en todos sus términos la facturación del periodo 07/2024.

Que mediante Actuación NFS 267 - GEE N° 115 – 2024 del 02/12/2024, intervino la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, solicitando a la Distribuidora, a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento

del medidor, proceda a realizar un contraste In Situ. El mismo deberá ser ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor, en el término de cinco (5) días.

Que la Distribuidora mediante nota DSCE 1739/2020, obrante en Actuación NFS 267 - GEE N° 115 – 2024, solicitó prórroga de diez (10) días para remitir los resultados del contraste del medidor en el laboratorio de la empresa. Y por NFS 267 - GEE N° 142 – 2024 se le otorga el plazo solicitado hasta el 20/12/2024 inclusive. Y por nota DSCE 20/2025 EDESA solicitó nuevamente una prórroga de diez (10) días para remitir los resultados.

Que por NTEX 267 - ME N° 495 – 2025 la Distribuidora remitió nota DSCE 124/2025 del 24/01/2025, adjuntando Acta de Comprobación Nº 279665 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505308628 marca LANDIS, realizado el 16/01/2025.

Que el 24/02/2025 intervino la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 140 – 2025, emitiendo su correspondiente informe técnico, en el cual expresó que la Distribuidora no 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, debiendo verificar en primera instancia el correcto funcionamiento del medidor.

Que párrafo aparte añadió la mencionada Gerencia que de acuerdo los resultados del acta de apertura y ensayo N° 279665 del medidor (pg.04@NTEX 267 - ME N° 495 - 2025), entendió que la evidencia obrante es suficiente para concluir que el medidor Nº 505308628 marca LANDIS, instalado en el suministro identificado con el NIS 5228470, al momento de la toma de lecturas del periodo reclamado, se encontraba fuera de norma.

Que finalizó su informe expresando que la Distribuidora a deberá refacturar el período reclamado de acuerdo al promedio de los consumos posteriores a la fecha de cambio de medidor en el suministro.

Que acto seguido tomó intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, citando 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 el **art. 3º Derechos del Titular, inc. b)** Funcionamiento del medidor: "*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".*

Que así también, el **art. 4° inc. b) del Régimen de Suministro** 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 contario, 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 Reg. N° 1200/23)** en su **art. 6°**, 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 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".

Que en este caso particular, en virtud de lo expuesto, se desprende que la prueba aportada por la Distribuidora en Actuación NTEX 267 - ME N° 495 - 2025 y según informe técnico de la Gerencia Eléctrica del ENRESP (IF TEC 267 - GEE N° 140 – 2025) establecen que el medidor N° 505308628 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 5228470, confirmó que se encuentra fuera la Norma.

Que por todo lo antes mencionado, la Gerencia Jurídica, consideró que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos, el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **HACER LUGAR** la disconformidad presentada por la reclamante Sra. Cristina del Carmen Medina, y en su mérito, **ORDENAR** a EDESA S.A. proceda a REFACTURAR el período 07/2024 de acuerdo al promedio de los consumos posteriores a la fecha de cambio de medidor en el suministro.

Que, por lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 la cual dice textualmente: *"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*. Es por ello que corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto, en caso de corresponder, en la factura inmediata siguiente correspondiente al 25% con más los intereses calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut

supra expresado.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria, 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 10811/24 es extemporánea, toda vez que el reclamo N° 724973 fue interpuesto el 23/08/2024 y respondido por EDESA S.A. el 24/10/2024. Esto equivale a sesenta y dos (62) 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 10811/2024, le informó a la usuaria que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 20/09/2024, ya que desde ese análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble. 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 consideró que la usuaria no ha sido debidamente informada respecto al reclamo realizado. 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 SA , 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 la usuaria una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello que, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador consideró 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 de la usuaria, equivalente a dos veces el promedio de consumo de los últimos 12 (doce) meses, por **1493,5 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5228470** 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 a la usuaria 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 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. Cristina del Carmen Medina, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64135/2024; 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 realizar la REFACTURACIÓN del periodo 07/2024, correspondiente al NIS N° 5228470, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: **ORDENAR** a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, en caso de corresponder, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente respecto al periodo 07/24. Asimismo, en el caso de que la usuaria hubiera abonado la factura impugnada, la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la misma cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 4º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **1493,5 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5228470** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante; por la mala gestión comercial brindada a la usuaria 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 5º: 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 6º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 883 - 2025	28/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 28/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 28/05/2025