RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-63767/2024 caratulado: " GUANUCO ESTOPIÑÁN DÉBORA VANINA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio N° 23/2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº713085 efectuado en fecha 14/05/2024, ante EDESA S.A, por la Sra. Débora Vanina Guanuco Estopiñán, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio electrónico en bebi_087@hotmail.com y vani0873@gmail.com quien reclama importe por el periodo 03/2024 de $219.181,95 y el periodo 04/2023 de $469,729.99.

Que mediante nota DSC Nº7642/2024 de fecha 24/07/2024, EDESA S.A en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria se le informo que a fin de despejar duda sobre el funcionamiento del medidor con Acta de Comprobación N° 282519, procedió a contrastar el medidor- Trifásico-Clase 1- n°606043137 marca LANDIS, realizando el mismo contra patrones homologados por el INTI el día 11/06/224 ante autoridad policial y personal del ente regulador de los servicios públicos. Seguidamente menciona que de acuerdo a los resultados del mismo, verifico que dicho medidor se encontraba dentro de los parámetros admitidos por normas IRAM, por lo que los consumos facturados resultan correctos. Posteriormente le adjunta el cuadro de los resultados arrojados.

Que párrafo aparte indica la Prestadora que, con esa prueba se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registro el consumo de los periodos impugnados por la usuaria.

Que en este orden de consideraciones la Distribuidora, indica que por no verificarse otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, ratifica la facturación correspondiente al período 03-04/2024.

Que continúa la Distribuidora sugiriéndole a la usuaria consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro, considerando que los consumos registrados podrían obedecer a distintas causas a saber : 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.

Que finaliza su misiva informándole a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que seguidamente la usuaria interpone su disconformidad, manifestando que la respuesta a su reclamo indicando que la nota enviada por la Distribuidora se indica un NIS que nada tiene ver con ella, considerando no que la misma no responde ni resuelve su problema. Finalmente solicita la intervención del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Que en fecha 25/09/2024 EDESA S.A. envía mail a la usuaria indicando lo siguiente *"(…) en respuesta a tu reclamo de facturación Nº 713085, se adjunta la nota correcta: DSC 7642/2024, donde solamente se procedió a corregir el número de NIS en la respuesta al reclamo que fue enviado el 24/07/2024 a los horas 1:44 pm, siendo todo lo demás en la nota correcto. Esto mismo fue aclarado en el mail de fecha 24/07/2024 de las 2:56 pm horas, luego de haber advertido el error involuntario. Por ultimo le informamos que los antecedentes de su disconformidad serán elevados al ENRESP (…)".*

Que en fecha 30/09/2024 mediante nota DSCE: N°1350/2024, EDESA S.A. remite ante este Organismo todas las actuaciones en referencia al reclamo de la usuaria reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al mismo conforme surge de nota DSC Nº7642/2024, ratificando la facturación de los períodos 03-04/2024 en su totalidad.

Que toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, concluyendo que el medidor Nº 606043137 marca LANDIS+GYR instalado en el suministro identificado con el NIS: 5288437 y que por medio del ensayo precedentemente mencionado, se concluye que funciona

correctamente. Siendo por lo tanto, validas facturaciones emitidas en base a los registro del mismo.

Que siendo ello así, el incremento registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo, 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 siendo ello así, el incremento de consumo registrado en el periodo reclamado podría deberse al uso fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o maquinas instaladas en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o maquinas conectadas en el domicilio.

Que indica la Gerencia que se observa para iguales periodos del año inmediato anterior, se observa un incremento de los consumos, con registros similares a los reclamados, lo que registran incrementos de los consumos incluso superiores a los objetados, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido 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 por su parte el art. 4º inc. 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 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. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: “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 conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica, que da cuenta del correcto funcionamiento del medidor, conforme acta de comprobación N°282519 y Acta de Apertura y Ensayo Medidor N° 606043137 Marca LANDIS. Corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria GUANUCO ESTOPIÑÁN DÉBORA VANINA.

Que por ultimo corresponde analizar si el reclamo impetrado por la usuaria, fue tratado y tramitado correctamente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, surgiendo de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria respecto del reclamo n°721002, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 71 (setenta y un) días

desde la interposición del reclamo (14/05/2024), ello en contraposición a lo regulado en el art. 7º segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ENRESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, por lo cual 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 por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **1.825,75** kWh valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente, que revista el **NIS 5288437** al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que, por otro lado surge en autos que trascurrieron 30 (treinta) días desde que la usuaria interpone su disconformidad (26/08/2024) y la Prestadora eleva los antecedentes a este Organismo (30/09/2024), entendiendo que existe un incumplimiento a lo dispuesto en el **art. 7º.1** del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios Resol ENRESP N°1200/2023, que establece que *"(…)En el mismo acto de notificación, se deberá informar al USUARIO el derecho de recurrir, en caso de disconformidad con la resolución adoptada, en un plazo de 30 (treinta) días y ante la misma PRESTADORA, la cual deberá remitir las actuaciones al ENRESP dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la misma; pudiendo elevar conjuntamente con las actuaciones respectivas, una contestación a la*

disconformidad deducida por el USUARIO (…)".-

Que, por lo expuesto precedentemente corresponde la aplicación de una **Multa a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos de 1.000 Kwh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el art. 7.1º de la Resol. ENRESP 1200/2023, en un todo de acuerdo a lo dispuesto por el art. 11º del mismo cuerpo normativo "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, intimando a la Empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos Nº 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S

Que dicho esto y conforme las constancias de autos, el informe de la Gerencia Eléctrica, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución **RECHAZANDO** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. GUANUCO ESTOPIÑÁN DÉBORA VANINA, y aplicar una sanción a EDESA S.A., a favor de la usuaria por la extemporaneidad de su repuesta y una sanción menor a favor del ENRESP, por incumplimiento al art 7°.1 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios Resol ENRESP N°1200/2023 .

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°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, la Sra. GUANUCO ESTOPIÑÁN DÉBORA VANINA, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63767/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una una sanción menor a favor de la usuaria por la extemporaneidad de la respuesta brindada, equivalente a un (1) meses de consumo, consistente en una multa de **1.825,75 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5288437 al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ARTÍCULO 4º APLICAR a la empresa Distribuidora de Electricidad de Salta (EDESA S.A.), una sanción menor a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos, consistente en la cantidad de **1.000 kWh,** valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el art 7°.1 Resol. ENRESP 1200/2023, en un todo de acuerdo a lo dispuesto por el art. 11 del mismo cuerpo normativo,-Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos-, intimando a la empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del ente regulador de los servicios públicos Nº 43-01293-8 (pesos) del Banco Macro S.A; ello 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° 886 - 2025	29/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 29/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 29/05/2025