RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-64966/2025, caratulado: “ARIAS OVEJERO MARÍA SOLEDAD s /RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACIÓN PERÍODO 10-24”; el Acta de Directorio Nº 26/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°828981 efectuado en fecha 15/11/2024 ante EDESA S.A. por la Sra. María Soledad Arias Ovejero, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Hernando de Lerma N° 91, 03 A, Barrio Centro, Ciudad de Salta, domicilio electrónico soledad1419@hotmail.com correspondiente al suministro NIS 5037855, quien reclama elevado consumo del período 10/2024.

Que seguidamente EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite nota DSC 1268/2025 de fecha 04/02/2025 con acuse de recepción en fecha 05/02/2025 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 un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el acta de comprobación N° 288398, 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 -0,03%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado.

Que la Prestadora agrega que, 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 y ratifica en todos sus términos la facturación del período 10/2024.

Que continua 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 06/02/2025 la reclamante presenta su disconformidad, ante la respuesta brindada por la Distribuidora conforme surge de autos. Solicita una respuesta con el número de expediente ante el Ente Regulador de Servicios Públicos.

Que mediante nota DSCE Nº 240/2025, de fecha 13/02/2025, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria.

Que en fecha 20/03/2025, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP quien emite el informe correspondiente, expresa que, la Distribuidora 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.

Que concluye la citada Gerencia expresando que, por medio del ensayo mencionado, el medidor instalado en el suministro identificado con el NIS 5037855 funciona correctamente, siendo, por lo tanto, válidas las facturas emitidas con base en el registro del mismo.

Que finaliza la Gerencia actuante expresado que, siendo ello así, el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados podría deberse al uso, 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 acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP. 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° 913/15)** 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 ahora bien, considerando que, en fecha 21/01/2025 se realizó mediante Acta de comprobación N° 288398, 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 -0,03%. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresó que el medidor funciona de correctamente, y que el consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse uso intensivo, o fuera de lo habitual de electrodomésticos instalados en el suministro, o pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio. Por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. María Soledad Arias Ovejero.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 1268/2025 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°828981 fue interpuesto en fecha 15/11/2024 y respondido en fecha 05/02/2025, esto es ochenta y dos (82) 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 un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos nueve (9) períodos registrados, esto es **115 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5037855** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado ello 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 consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por la usuaria Sra. María Soledad Arias Ovejero y aplicar una sanción a EDESA S.A por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante por parte de la Distribuidora.

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 Sra. María Soledad Arias Ovejero, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64966/2025 en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **115 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5037855** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, (incumplimiento del art. 7 de la Res. ENRESP Nº1200/23); ello en los términos y 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 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 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 974 - 2025	12/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 11/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 12/06/2025