RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65464/2025; caratulado: " ENTE FRIGORÍFICO CHICOANA - PTTE RAMOS ARIEL S- FACTURACIÓN PERIODOS 03 AL12/2024"; el Acta de Directorio Nº 35/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que se remiten a la Gerencia Jurídica las presentes actuaciones atento a la necesidad de dar inicio a un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S.) pertinente, conforme lo manifestado por la Gerencia Económica de este Organismo en su informe toda vez que, en el expediente de la referencia se sucintaron dos cuestiones, por un lado, destaca la citada Gerencia la mala información brindada al usuario, toda vez que las facturas de todos los periodos en cuestión fueron emitidas en base a estimaciones de consumos sin justificativo por parte de la Distribuidora. Y, en segundo lugar, en las facturas originales se incluyen en todos los periodos, el concepto "Transgresión de potencia", concepto que no debería facturarse debido a la estimación de consumos y potencia contratada, como tampoco corresponde debido a indicarse Potencia contratada de 48 kW y consumo de 47 kW en todos los casos.

Que en cuanto a las inconsistencias detalladas en la oportunidad, se indicó expresamente que, tal como se desprende de autos se inició a instancias del reclamo N° 837257 efectuado por el Sr. Ariel Ramos, responsable de Frigorífico Chicoana, identificado bajo el suministro de energía eléctrica Nº 5020371, con domicilio en Ruta Nº 61 Las Moras 10 Zona Rural quien en fecha 30/01/2025 reclama exceso de consumo desde el periodo 03/2024 al periodo 12/2024. Expresa el reclamante que, se ha detectado que en las facturaciones emitidas por la Prestadora desde el período 03/2024 hasta 12/2024 han sido estimados los consumos. Agrega el usuario que, además, deberán abstenerse de estimar y calcular transgresiones de potencia ni recargos por bajo factor de potencia para aquellos usuarios a los que se les hayan estimados los consumos.

Que finaliza el reclamantre solicitando que refacturen los periodos estimados, prorrateando los consumos en función de los periodos de facturación comprendidos entre las lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada periodo y que aplique lo dispuesto en el artículo 31 ° de la Ley de Defensa del Consumidor en cuanto a la indemnización del 25% dispuesta como así también en cuanto a los intereses por mora. Asimismo, que le indique los motivos por los cuales se están realizando estimaciones de lecturas cuando se cuenta con un medidor inteligente y no existen impedimentos para acceder al mismo.

Que ante el reclamo EDESA S.A. procedió a remitir nota DSC 1627/2025 en fecha 17/02/2025 informándole al usuario que analizado los antecedentes en los registros y atendiendo a la situación en particular, se decidió desestimar lo facturado originalmente en los períodos 03 - 04 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 10- 11 y 12/2024, por lo que la Gerencia Comercial procedió a refacturar las mismas a fin de normalizar los registros. Agrega la Concesionaria que, atendiendo a que la facturación de los periodos mencionados ya fue fueron abonados, se ha generado una nota de créditos de $2.935.960,42 bajo el concepto de "N. C. Cobro anticipado/ A acreditar en próximas facturas".

Que seguidamente el usuario presenta su disconformidad ante la respuesta remitida por la Prestadora mediante nota DSC 1627/2025 expresa que, Edesa ha realizado una "Nota de crédito" de$ 2.935.960,42 bajo el concepto de N'C, la disconformidad presentada se basa en la escueta respuesta enviada por EDESA S.A. toda vez que no responde a los requerimientos que dieran origen al presente reclamo. Asimismo, no se informa de dónde surgen los nuevos consumos considerados a fin de efectuar la refacturación que diera como resultado la nota de crédito. Además, la Distribuidora no explica el motivo por el cual se estimó el consumo de energía y transgresión de potencia por 10 meses consecutivos y en un mismo año calendario.

Que agrega el usuario que, no se aplicó lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 24.240 respecto a la indemnización del 25% como así tampoco, los intereses por mora. Agrega que, la Empresa, luego del reclamo

presentado, realizó cambio de medidor en el periodo 01/25 (medidor Nº 330111 ELSTER a medidor Nº 251095575 WASION). Todo ello demuestra un grave incumplimiento al artículo 4 de la Ley 24240 que establece que los proveedores deberán brindar información, clara y cierta a los consumidores. Posteriormente solicito se remitan las actuaciones al Ente Regulador de Servicios Públicos para su tratamiento y análisis.

Que ante ello, EDESA S.A. remite nota DSCE 512/2025 a este Organismo manifestando que, se informó al usuario a través de la nota DSC 1627/25, que en el periodo03-04-05- 06-07-08-09-10-11-12/2024 no se facturaron los consumos registrados por el medidor debido a que la Distribuidora no pudo acceder a tomar la medición de dichos periodos por encontrarse el display en blanco. Por tal motivo se procedió a realizar el cambio del mismo, instalándose el medidor Nº 251097575 marca Wasion. Agrega que, se procedió a estimar las lecturas en base al histórico de consumos, dado que consumió energía, pero no correctamente registrada. Menciona que, se procedió a refacturar las potencias.

Que agrega la Prestadora que, por la facturación de los periodos mencionados que ya fueron abonados, se ha generado una nota de crédito de $2.935.960,42 bajo el concepto de “N. C. Cobro anticipado a acreditar en próximas facturas”. Dicho crédito se verá reflejado en la/s próxima/s facturación/nes. Asimismo, de acuerdo a lo previsto en el Art 31 de la Ley de Defensa del Consumidor, se generó en la cuenta del suministro un crédito de $ 733.990,11 correspondiente a la indemnización del 25%, y un crédito de $765.445,55 correspondiente a los intereses. Dichos créditos se verán reflejados en la/s próxima/s facturación/nes.

Que a su turno toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Económica del ENRESP quien emitió el informe correspondiente, manifiesta que, se ha procedido a verificar la refacturación del Usuario cuyo NIS es el N° 5020371, con respecto a los periodos 03 a 12/2024 y los correspondientes pagos. De dicho análisis, se observa que la refacturación se realiza acorde a los consumos informados por la Distribuidora a folio 56, valuados según cuadros tarifarios vigentes para cada periodo, correspondiente

a la categoría T2 Ba. Por lo tanto, los cargos para los periodos 03 a 12/2024, más las Incidencias de Alumbrado público, incluidos en la refacturación del NIS en cuestión, son correctos.

Que expresa la Gerencia actuante que, al existir pagos por parte del usuario relacionados a las facturas originales de los periodos en cuestión, se verifica el correcto cálculo de las diferencias entre los montos de las facturas originales con sus correspondientes pagos y los montos refacturados, sobre los cuales, en una segunda instancia y luego del reclamo por parte del usuario, se incluyeron en forma correcta, indemnización del art. 31 de la Ley de Defensa del Consumidor e intereses resarcitorios entre la fecha de cada pago y el 08/04/2025, fecha en que se realizó el cargo del crédito para el usuario. Por lo tanto, se generó un crédito por diferencia de facturación por $ 2.935.960,42, correspondiente a los 10 periodos, imputado en la factura del periodo 02/2025 como se observa a folio 55, cancelando parcialmente los cargos del periodo. Luego en el periodo 04/2025, factura adjunta al presente informe, se imputan sendos créditos de $ 733.990,11 y $ 765.445,55 correspondientes a Indemnización del art 31 de la Ley de Defensa del Consumidor e Intereses resarcitorios respectivamente.

Que destaca la Citada Gerencia que, la mala información brindada al usuario, ya que las facturas de todos los periodos en cuestión fueron emitidas en base a estimaciones de consumos, en claro incumplimiento de lo normado en el Art. 4° de Obligaciones de la Empresa Prestataria, en su inciso b), sin justificativo por parte de la Distribuidora que solamente informa problema de display en blanco del medidor. Además, en las facturas originales se incluyen en todos los periodos, el concepto “Transgresión de potencia”, concepto que no debería facturarse debido a la estimación de consumos y potencia contratada, como tampoco corresponde debido a indicarse Potencia contratada de 48 kW y consumo de 47 kW en todos los casos.

Que a su turno toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación a lo expresado por la Gerencia de Económica de este Organismo. Cabe recordar que el **Art. 31 de la Ley 6.835**, estableció el Régimen Contravencional y de Sanciones aplicables a las

Prestadoras de los Servicios Públicos, disponiendo que: *"Cada una de las violaciones o incumplimientos de la presente ley y de sus reglamentaciones serán sancionados con: a) Apercibimiento; b) Multa; c) Suspensión del servicio; d) Inhabilitación; e) Revocación de la licencia; f) Revocación de la concesión. Las sanciones serán aplicadas y razonablemente graduadas por el Ente en función de la naturaleza del acto o hecho punible, antecedentes del infractor en cuanto a su grado de observancia del ordenamiento, antecedentes en materia de quejas o reclamos de los usuarios, y la incidencia de la infracción con relación a la prestación del servicio.*"

Que en el caso de marras, hay que evaluar varias cuestiones, por un lado la falta de información solicitada en reiteradas oportunidades por el usuario, en la que requería que se le informe porque se realizó la estimación de facturación y por tantos períodos.

Que frente a ello, el **artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa**" 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 a su vez, el ANEXO III Normas De Calidad Del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión en su artículo 4.2. establece: Facturación Estimada: Salvo en caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo. Para un mismo usuario no podrán emitirse más de DOS (2) facturaciones sucesivas estimadas (de ser bimestrales) y TRES (3) en los casos restantes, durante UN (1) año calendario, asimismo no podrán efectuarse más de TRES (3) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y CUATRO (4) en los casos restantes. El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el OCHO POR CIENTO (8%) de las lecturas emitidas en cada categoría.

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 frete a ello, cabe hacer mención que la Distribuidora realizo una estimación de consumo de 10 períodos consecutivos, contrariando la normativa ut supra transcripta sin indicaciones de los motivos por los cuales los realizo.

Que a más de lo expuesto, el reclamante en reiteradas oportunidad solicito que se le informe el porqué de las estimaciones y tantos períodos, frente a ello, entiende la Gerencia Jurídica que la Distribuidora debe analizar cada reclamo e informar de manera correcta y concreta el cual le dé la certeza y afirme sus dichos, toda vez que la falta de ello afecta y vulnera el derecho de información.

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

Que sobre estas bases, también tenemos el **ARTICULO 4º de la Ley de Defensa del Consumidor que reza*: Información****.* *Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos*. Siguiendo estas líneas **el Código Civil y Comercial de la Nación en su Art.1100 *Información y Publicidad dirigida a los consumidores, Información:*** *El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada. La información debe ser gratuita para el consumidor. Proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.*

Que en ese sentido, a tenor de lo antes expuesto, cabe hacer mención que el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, conformado por la Ley Nº 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa, en contraposición a la situación anterior a la Ley 26.361 que establecía su aplicación en forma supletoria.

Que seguidamente, cabe hacer mención que, la Empresa, no informa los motivos por los cuales se estimaron tantos períodos conforme lo expresó el reclamante como así mismo, no informa de dónde surgen los nuevos consumos considerados a fin de efectuar la refacturación que diera como resultado la nota de crédito. 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 en el caso que nos ocupa, se advierte, prima facie, conforme surge de las presentes actuaciones y del informe de la Gerencia Económica que la Empresa EDESA S.A. omitió cumplir con las previsiones de la normativa vigente ut supra mencionada, vinculadas al cumplimiento del deber de información y las facturas de todos los periodos en cuestión fueron emitidas en base a estimaciones de consumos sin justificativo

Que por otro lado, tal como lo manifestó la Gerencia Económica de este Organismo, la Concesionaria, respecto al concepto “Transgresión de potencia”, el mismo no debió facturarse debido a la estimación de consumos y potencia contratada, como así tampoco correspondía indicar que hubo transgresión toda vez que la Potencia contratada es de 48 kW y el consumo fue de 47 kW en todos los casos. Es decir que no hubo transgresión de potencia en todos los períodos reclamados.

Que en virtud de la situación descrita, que implica prima facie un incumplimiento contractual, corresponde el inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de EDESA S.A. por encontrase incursa en incumplimiento del artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa" del Régimen De Suministro De Energía Eléctrica Para Los Servicios Prestados Por Edesa S.A.; artículo 4° Del ANEXO III Normas De Calidad Del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión; Res. ENRESP N° 735/20; plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta; art.1100 del Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa, en contraposición a la situación anterior a la Ley 26.361 que establecía su aplicación en forma supletoria; el artículo 86, inc. c) de la Ley 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley 6.835, art.1100 del

Código Civil y Comercial de la Nación emplazándosela -en resguardo del derecho de defensa que le asiste- a formular el pertinente descargo, en un término de 10 (diez) días de recibida la notificación de la presente Resolución, atento a lo previsto mediante Resolución ENRESP Nº 13/97 y ANEXO I del Régimen Tarifario.

Que consecuentemente, el inicio del presente P.A.S. no exime a la Prestataria del acatamiento, en tiempo y forma, de sus obligaciones, debiendo proceder a realizar las acciones necesarias y conducentes que garanticen el debido cumplimiento de las obligaciones asumidas en razón del servicio que le fuere encomendado, en particular, aquellas tendientes a dar solución definitiva a la problemática planteada.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley 6.835 y sus normas complementarias, 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°: INICIAR Procedimiento de Aplicación de Sanciones a EDESA S.A. por encontrarse la misma, prima facie incursa en incumplimiento del artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa" del Régimen De Suministro De Energía Eléctrica Para Los Servicios Prestados Por Edesa S.A.; artículo 4° Del ANEXO III Normas De Calidad Del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión; Res. ENRESP N° 735/20; plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta; art.1100 del Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa, en contraposición a la situación anterior a la Ley 26.361 que establecía su aplicación en forma supletoria; el artículo 86, inc. c) de la Ley 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley 6.835, art.1100 del Código Civil y Comercial de la Nación emplazándosela -en resguardo del derecho de defensa que le

asiste- a formular el pertinente descargo, en un término de 10 (diez) días de recibida la notificación de la presente Resolución, atento a lo previsto mediante Resolución ENRESP Nº 13/97 y ANEXO I del Régimen Tarifario, ello, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2°: EMPLAZAR a EDESA S.A. para que en el término de 10 (diez) días de notificada la presente Resolución presente su descargo, detallando todas las circunstancias de hecho y derecho que estime correspondan a su descargo. -

ARTÍCULO 3º NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. -

RESO 267 - DP N° 1303 - 2025	01/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 31/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 01/08/2025