RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-64951/2025, caratulado: "CASTRO ARNOLDI JOSÉ LUIS s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. -FACTURACIÓN PERÍODO 12/2024", el Acta de Directorio Nº 35/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°835195, efectuado el 13/01/2025, ante EDESA S.A., por el Sr. José Luis Castro Arnoldi, NIS N° 3090510, con domicilio en calle Juramento N°420, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en esconpar1@gmail.com, quien reclama por consumo facturados periodo 12/2024 (fs.01)

Que a fs. 02/05, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, mediante nota DSC N° 1004/2025 del 28/01/2025, con acuse de recepción el 30/02/2025, obrante a fs. 06, EDESA S.A., en respuesta al reclamo realizado por el usuaria expresa que se procedió a realizar el análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (12/2024) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al período objeto de impugnación.

Que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1069 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 875 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 22 % (75% = ó <). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor ó igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de esta distribuidora en los términos del Art. 31, primer párrafo, de la Ley de Defensa del Consumidor

Que seguidamente EDESA S.A. indica que, por esa razón de orden legal, y por no verificarse 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 por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 12/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa 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 explica 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. Menciona 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 finaliza la misiva 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. 07 rola disconformidad del Sr. Juan C. Parodi (titular del suministro: José Luis Castro Arnoldi), ante la repuesta dada por la Prestadora, solicitando una revisión del medidor.

Que mediante nota DSCE 230/2025 del 12/02/2025, obrante a en Actuación NTEX 267 - ME N° 1251 – 2025, EDESA S.A., remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario.

Que por Actuación ITFS 267 - GEE N° 121 – 2025, interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora, que a los efectos de despejar toda duda sobre el funcionamiento de medidor, en el término de 5 (cinco) días, proceda a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente remitir el resultado a este Ente Regulador. Y por NTEXI 267 - ME N° 2067 – 2025 – Nota DSC 644/25, la Distribuidora solicita prórroga de diez (10) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio.

Que por NTEXI 267 - ME N° 2411 – 2025 la Distribuidora remite nota DSCE N° 761/2025, a este Regulador adjunta copia de Acta de Comprobación N° 289605 (levantamiento/cambio de medidor), y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 2160054 marca ELSTER, realizado el 13/05/2025.

Que mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 406 - 2025, toma nuevamente intervención la Gerencia de Energía Eléctrica, indicando que el medidor N° Nº 2160054 marca ELSTER, asociado al NIS: 3090510, a tenor del ensayo efectuado en el laboratorio, funciona incorrectamente, siendo que los valores obtenidos no obran dentro de las tolerancias porcentuales establecidas, -2,60%, traduciéndose con este funcionamiento por defecto, registros de consumos y facturaciones que favorecieron al suministro del Reclamante y resultan inferiores a los reales.

Que menciona además, que el incremento registrado durante el período 12/2024 podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que agrega, que la Distribuidora no ejerció su derecho a efectuar un recupero de energía tal como está establecido en el ART. 5 d) Inspección y verificación del medidor, inc. I), por lo que deben validarse los consumos facturados en los períodos reclamados.

Que además, la Distribuidora no atendió la solicitud expresa por parte del reclamante, por cuanto el mismo, en su nota de disconformidad solicita una revisión del medidor. Dicha revisión, recién fue ejecutada por la

Distribuidora, a partir de lo solicitado por la Gerencia Eléctrica.

Que finaliza su informe, destacando que del acta de levantamiento del medidor, surge que el suministro en cuestión pertenece a "servicio general".

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, interviene la Gerencia Jurídica del ENRESP, por lo que corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en el período recurrido es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al tratar y responder el reclamo realizado por el usuario.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. establece en su **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**"* (la negrita nos corresponde).

Que por su parte el **art. 4º, inc. b)** de dicho cuerpo normativo reza: *"LA DISTRIBUIDORA sólo 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."*

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 supuesto 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 este Ente Regulador. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificado) o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico respectivamente. 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 considerando que, el 29/04/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 289605 el levantamiento del medidor N° 2160054 marca ELSTER, el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 13/05/2025, obrante en actuación NTEXI 267 - ME N° 2411 - 2025, por lo que la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo (IF TEC 267 - GEE N° 406 – 2025), expresa que funciona en defecto, favoreciendo al suministro del reclamante y resultan inferiores a los registros reales, y que EDESA no ejerció su derecho a efectuar un recupero de energía, por lo que deben validarse los consumos facturados en los períodos reclamados.

Que en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada, la documentación incorporada en autos y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica del ENRESP, la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Juan C. Parodi (titular del suministro: José Luis Castro Arnoldi).

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar un tratamiento adecuado.

Que, en relación con la Disconformidad presentada por el usuario, en la cual se solicitó expresamente la revisión del medidor, de las actuaciones remitidas por EDESA S.A. no surge acreditado el cumplimiento de lo establecido en el artículo 3°, inciso b), del Régimen de Suministro – "Derechos del Titular" –, toda vez que no se efectuó la verificación in situ ni el correspondiente contraste en laboratorio por parte de la empresa. Dichas acciones sólo fueron realizadas posteriormente, y únicamente a requerimiento de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, lo que motivó la solicitud de aplicación de sanciones en virtud del incumplimiento evidenciado.

Que esta Gerencia Jurídica entiende que el ENRESP, como encargado de controlar las pautas preestablecidas, debiendo responder a las normas de calidad, las que incluyen "CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL" previsto en anexo 3 art. 5.5.3, y a lo previsto en 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 a favor del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **868,75 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3090510** al momento de notificación de la presente 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.

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 el usuario, Sr. Juan C. Parodi (titular del suministro: José Luis Castro Arnoldi), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64951/2025, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, por la mala gestión comercial, equivalente a un (1) mes de consumo, consistente en una multa de **868,75 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS **3090510** al momento de la notificación, 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 por el art. precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 1322 - 2025	04/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 01/08/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/08/2025