RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-65435/2025, caratulado: “MATTO JORGE ANIANO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período 01/2025”; el Acta de Directorio Nº 35/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°836893 efectuado el 03/02/2025, ante EDESA S.A., por el Sr. Jorge Aniano Matto, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en Los Tarcos 7 Barrio 125 Viviendas, de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en jorge_mattoabc@hotmail.com, quien reclama por consumos del período 01/2025 (fs. 01).

Que, a fs. 04/07, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC 2260/2025 del 17/03/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 08, respondiendo al usuario respecto al reclamo iniciado, a los fines de informarle que se procedió a realizar una análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (01/2025) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que párrafo aparte la Distribuidora, expresa que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1470 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 882 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 67% (75% = ó <).

Que 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 continúa EDESA estableciendo que por esa razón de orden legal, y 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 por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del período 01/2025.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa al usuario, 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 al 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. 09 el usuario el 28/03/2025, presenta su Disconformidad, expresa los siguientes motivos: a) el registro de consumo del

período 01/2024 pudo darse por un mal funcionamiento del medidor; b) la actualización de precios no tiene nada que ver con el reclamo de consumo realizado; c) no se acercó al domicilio nadie de la Empresa a verificar el medidor. Finaliza su nota, solicitando la intervención del Ente Regulador.

Que mediante nota DSCE 505/2025, del 07/04/2025 obrante a fs. 10/12, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando los hechos vertidos en la nota de respuesta al usuario sobre el reclamo N°836893, por lo que ratificaron en todos sus términos la facturación realizada del período 01/2025.

Que por Actuación IF TEC 267 - GEE N° 371 – 2025 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora que a los efectos de despejar toda duda sobre el funcionamiento del medidor, en el término de 5 (cinco) días, deberá proceder a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa. Posteriormente deberá remitirnos el resultado de manera de permitirnos continuar con el tratamiento del expediente. Y por Nota DSCE 645/2025 EDESA, solicita una prórroga de diez (10) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio (NTEXI 267 - ME N° 2068 – 2025)

Que mediante Nota DSCE 912/2025 del 12/06/2025, la Distribuidora remite a este Organismo, copia de Acta de Comprobación Nº 284999 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505322728 marca Landis, realizado el 27/05/2025.

Que por IF TEC 267 - GEE N° 419 – 2025, interviene nuevamente la Gerencia Eléctrica emitiendo su correspondiente informe, concluye que el medidor N° 505322728, marca Landis, instalado al momento de registrar los consumos del periodo reclamado 01/2025, en el suministro identificado con el NIS 2001950, a tenor del ensayo realizado, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, el incremento registrado durante el período reclamado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en el 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 finaliza la Gerencia interviniente manifestando, que cabe destacar que para similares periodos del año anterior, se observan registros del orden al reclamado, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, interviene la Gerencia Jurídica del ENRESP, citando 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".*

Que por su parte el **art. 4º inc. b)** dicho cuerpo normativo, reza: *"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 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 30/04/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 284999 el levantamiento del medidor N° 505322728 marca Landis, el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 27/05/2025, obrante en actuación NTEXI 267 - ME N° 2871 - 2025, por lo que la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo (IF TEC 267 - GEE N° 419 – 2025), expresa que el medidor funciona de manera correcta, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

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 de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Jorge Aniano Matto.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa, mediante nota DSC 2260/2025, resulta extemporánea, ya que el reclamo N° 836893 fue interpuesto el 03/02/2025 y respondido por EDESA S.A. el 17/03/2025. Esto equivale a un plazo de cuarenta y dos (42) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo 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 ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario, por lo que 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 del usuario, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **862,58 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS N° 2001950** 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 6835, 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. Jorge Aniano Matto, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-

65435/2025; 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, consistente en una multa de **861,58 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2001950** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante, 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° 1321 - 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