RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-65433/2025, caratulado: “TORRES JESÚS GUILLERMO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación período 01/25”; el Acta de Directorio Nº 35/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°839077 efectuado el 19/02/2025, ante EDESA S.A., por el usuario Sr. Jesús Guillermo Torres, NIS N° 1025924, con domicilio en 25 de Mayo N° 771, de la localidad de Rosario de la Frontera, provincia de Salta, y domicilio electrónico en jguille-torres@hotmail.com, quien reclama consumo del período 01/2025, ya que manifiesta que estuvo ausente por 15 días desde el 07/01/2025 hasta el 21/01/2025 (fs. 01).

Que a fs. 03/06 mediante Nota DSC N° 2766/2025, del 21/03/2025, con acuse de recepción el 25/03/2025, obrante a fs. 07, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizados por el usuario expresa que ha realizado un análisis del caso, comparando el consumo del período 01/2025 con los consumos registrados hasta última fecha de lectura (22/02/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales.

Que no obstante lo señalado EDESA S.A. rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto. Ratifica la facturación del período 01/2025.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa las posibles causas del mayor consumo, a saber: - puesta de servicio de nuevos artefactos o mal funcionamiento de los existentes; -uso más prolongado de los artefactos debido a condiciones climáticas estacionales; -mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos; -pérdidas eléctricas en las instalaciones internas del inmueble; y realiza recomendaciones.

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 el 27 de marzo de 2025, el usuario envía su disconformidad mediante correo electrónico, manifiesta que no se tuvo en cuenta, en la respuesta de la Distribuidora, que durante el mes de enero estuvo ausente en su hogar desde el 07/01 al 21/01/2025. Agrega que no encuentra lógica en qué se basa EDESA para determinar el consumo histórico. Finaliza solicitando que alguien de la empresa se acerque a su domicilio a verificar el funcionamiento del medidor de energía (fs. 08).

Que el 04/04/2025, mediante nota DSCE N° 502/25 obrante a fs. 10/11, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC 2766/25, de respuesta al usuario, ratificando en todos sus términos la facturación del periodo 01/2025.

Que agrega que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor instalado. Los resultados del mismo serán enviados a la brevedad.

Que mediante Actuación FPEO 267 - ME N° 940 – 2025, ingresa nuevo reclamo del usuario realizado el 18/03/2025, identificado bajo N°

844476, por no estar de acuerdo con el consumo de período 02/25 (pág. 01).

Que EDESA S.A., responde mediante DSC 3637/2025 del 11/04/2025 (pág. 02/05) con acuse de recepción el 14/04/2025 (pág. 06), informando que realizó un análisis del caso comparando el consumo del período 02/2025 con los consumos registrados hasta última fecha de lectura (21/03/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales. No obstante lo señalado EDESA S.A. rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto. Ratifica la facturación del período 02/2025.

Que menciona las posibles causas del mayor consumo y las recomendaciones, y demás fundamentos ya expuestos en la Nota DSC 2766/2025 del 25/03/2025, como así también plazos para presentar su disconformidad.

Que el 24 de abril de 2025, el usuario manifiesta su disconformidad (pág. 07).

Que la Distribuidora remite nota DSCE 648/25 a este Organismo, reiterando los hechos vertidos en la nota 3637/25 de respuesta al usuario, y ratifica en todos sus términos la facturación del período 02/2025.

Que sin perjuicio de lo expuesto, informa que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor instalado. Los resultados del mismo serán enviados a la brevedad (pág. 08/09).

Que por nota DSCE 773/2025 (NTEXI 267 - ME N° 2471 – 2025), EDESA, remite copia del Acta de Comprobación Nº 284597 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 606031742 marca AMPY, realizado el 13/05/2025.

Que el 06 de junio de 2025 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, realizando su correspondiente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 404 – 2025), expresando que el medidor Nº 606031742, marca Ampy, instalado al momento de registrar los consumos de los periodos

reclamados 01 y 02/2025, en el suministro identificado con el NIS 1025924, a tenor del ensayo realizado, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que párrafo aparte agrega que siendo ello así, el incremento registrado en los periodos reclamados 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 cabe destacar que para iguales periodos de años anteriores, se observan registros similares a los reclamados, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos.

Que finaliza su informe la mencionada Gerencia, manifestando que de acuerdo a lo indicado del acta de levantamiento del medidor N° 284597 de fecha 05/05/2025, surge que en el domicilio del suministro en cuestión, existiría una farmacia.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica del ENRESP, procedió a distinguir dos cuestiones, por un lado si los consumos facturados en los períodos recurridos son correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder los reclamos realizados por el usuario.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA S.A. en su **art. 3º Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor** establece**:** *“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 […] Si el contraste y/o el recontraste que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida por las normas, los gastos que originara el contraste "in situ" y/o el recontraste en Laboratorio serán a cargo del titular".

Que por su parte el **art. 4º inc. b)** del mismo cuerpo normativo expresa 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 considerando que, el 05/05/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 284597 el levantamiento del medidor N° 606031742 marca Ampy, el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 13/05/2025, arrojando el examen del mismo, que no se encontraron anormalidades, encontrándose tal medidor dentro de Norma, conforme consta en Acta obrante en Actuación NTEXI 267 - ME N° 2471 – 2025. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresa que al momento de la toma de lecturas de los periodos reclamados, el medidor funciona correctamente, siendo válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. (IF TEC 267 - GEE N° 404 – 2025).

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. Jesús Guillermo Torres.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento de los reclamos planteados por el reclamante, se

ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que en primer lugar, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 2766/25 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°839077 fue interpuesto el 19/02/2025 y respondido por EDESA S.A. el 25/03/2025. Esto equivale a treinta y cuatro (34) 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 en segundo lugar, EDESA S.A. en su nota DSC 2766/25, le informa al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso, comparando el consumo del periodo 01/2025 con los consumos registrados hasta última fecha de lectura (22/02/2025), y en su nota DSC 3637/25 dice que procedió a realizar un análisis del caso, comparando el periodo 02/2025 con los consumos registrados hasta última fecha de lectura (21/03/2025). Y finaliza en ambas notas que *"el análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales"*.

Que 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. A más de lo expuesto, del análisis de las actuaciones surge la falta de diligencia de la Empresa al momento del tratamiento del presente reclamo.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. ENRESP Nº 1200/23) en su art. 6º** - RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que: *"6.1 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 ***un 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*" (la negrita nos corresponde).

Que en virtud de lo expuesto, la Gerencia actuante considera que el usuario no ha sido debidamente informado respecto a los reclamos realizados. Esta omisión vulnera lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional, que 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…*". De manera concordante, el artículo 31 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 coincidentemente, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece*: "****Información****. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización".*

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

Que el Anexo III “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones” del Contrato de Concesión, punto 1° define “*Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario*”, y en su punto 4 “Calidad del Servicio Comercial”, que reza “*LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria … - Emitir facturas claras, correctas y basadas en las lecturas reales*”, y en caso de incumplimiento la Distribuidora será pasible de sanciones.

Que por otra parte, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA S.A., en su **artículo 4°** “Obligaciones de la empresa prestataria” inc. a) “Calidad de Servicio” establece *“LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a los previsto respecto en el Subanexo “Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión”.*

Que por lo precedentemente expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle al usuario una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello 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, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **1000 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1025924** al momento de la notificación de la 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. Ello, por ser extemporánea la respuesta a la reclamante, por la mala gestión comercial brindada al usuario de parte de EDESA S.A. y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz.

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 las disconformidades presentadas por el usuario Sr. Jesús Guillermo Torres, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-65433/2025; 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 **1000 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1025924** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante; por la mala gestión comercial brindada al usuario y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz, 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° 1320 - 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