RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-65445/2025, caratulado: “MOLINA CUNIBERTI TOMAS GONZALO/CUNIBERTI MARINA ANDREA. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período 12/2024”; el Acta de Directorio Nº 35/202525, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se iniciaron en virtud del reclamo N°835620 efectuado el 17/01/2025, ante EDESA S.A., por el Sr. Molina Cuniberti Tomas Gonzalo (titular del suministro: Sra. Cuniberti Marina Andrea), en adelante usuario y/o reclamante, correspondiente al NIS N° 5326420, con domicilio en Nuestra Señora del Carmen N° 63, de la localidad de Metán, Provincia de Salta; domicilio electrónico en tomii.m@hotmail.es, quien manifiesta que no está de acuerdo con el consumo del período 12/2025 (fs. 01).

Que a fs. 03/06, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC 2178/2025 del 13/03/2025, con acuse en idéntica fecha, obrante a fs. 07, respondiendo al usuario respecto al reclamo realizado, expresando que se procedió a realizar un análisis del caso, comparando el consumo del período 12/2024 con los consumos registrados hasta la última fecha de lectura (12/02/2025). El análisis sugiere que el mayor consumo puede deberse a condiciones meteorológicas estacionales.

Que continúa la misiva la Distribuidora señalando que rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto por el usuario y ratifica en todos la facturación del período 12/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa las posibles causas del mayor consumo, a saber: - la puesta de servicio de nuevo artefactos o al 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 una serie de recomendaciones para el usuario.

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 nota 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. 08 rola del 28/03/2025 Disconformidad presentada por la usuario, quien alega que la casa se encontraba vacía y sin ocupantes en el período facturado, por tal motivo expresa que está de acuerdo en abonar el prorrateo de los últimos 12 meses.

Que el 07 de abril de 2025, mediante Nota DSCE N° 507/2025 obrante a fs. 09/10, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC 2178/25, de respuesta al usuario, ratificando en todos sus términos la facturación del periodo 12/24.

Que agrega la Distribuidora que sin perjuicio de lo expuesto, se informa que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa para corroborar el correcto funcionamiento del medidor instalado, y los resultados serán enviados a la brevedad.

Que por NTEX 267 - ME N° 2473 – 2025 del 26/05/2025, la Distribuidora remite nota DSCE 774/2025, adjuntando Acta de Comprobación

Nº 279430 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 804081463 marca INHEMETER, realizado el 09/05/2025.

Que el 06/06/2025 intervine la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, mediante Actuación IF TEC 267 - GEE N° 405 – 2025, emitiendo su correspondiente informe técnico, en el cual expresa que del acta de comprobación N° 279430 y el acta de apertura y ensayo del medidor N° 804081463, marca INHEMETER, surge que el medidor contrastado no es el que registró el consumo objetado por el Reclamante (periodo 12/2024). Por lo tanto el análisis de dicho ensayo en laboratorio no corresponde considerar a la hora del análisis del presente expediente.

Que de lo citado precedentemente, resulta necesario aclarar que el consumo del periodo reclamando, se realizó con el medidor N° 988789 marca LANDIS+GYR, tal como surge del histórico de consumo. La Distribuidora no aclara ni hace mención alguna a lo detallado precedentemente.

Que continúa su informe la Gerencia interviniente, expresando que al no poderse comprobar el correcto funcionamiento del medidor N° 988789, marca LANDIS+GYR, esa Gerencia, entiende como procedente, refacturar el periodo 12/2024 conforme al promedio de consumo de los últimos doce meses, esto es: 237 kwh. Por último agrega que solicita sancionar a la Distribuidora dada la deficiente gestión comercial evidenciada.

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".

Que así también, el **art. 4° inc. b) del Régimen de Suministro** 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. Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Sub anexo "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 y facturando los consumos resultantes de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente"*.

Que complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 1200/23)** en su **art. 6°**, 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 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, conforme surge del Informe Técnico emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, y en virtud de lo consignado en el Acta de Comprobación N° 279430 y en el Acta de Apertura y Ensayo, obrante en la Nota DSCE N° 774/2025, Actuación NTEXI N° 267 - ME N° 2473/2025, se deja constancia que el contraste efectuado fue realizado sobre el medidor N° 804081463, marca INHEMETER. No obstante, del análisis de las actuaciones incorporadas al presente expediente, se determina que dicho medidor no corresponde al equipo que registró los consumos cuestionados por el usuario reclamante respecto del período 12/2024, sino que el medidor efectivamente instalado en dicho período es el identificado con el N° 988789, marca LANDIS+GYR.

Que, atento a lo precedentemente expuesto y conforme lo informado por la mencionada Gerencia, al no haberse podido comprobar el correcto funcionamiento del medidor identificado con el N° 988789, marca LANDIS+GYR, corresponde proceder a la refacturación del período 12/2024, conforme surge de la Actuación IF TEC N° 267 - GEE N° 405/2025.

Que por todo lo antes mencionado, la Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos, el informe de las Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **HACER LUGAR** la disconformidad presentada por el reclamante Sr. Molina Cuniberti Tomas Gonzalo (titular del suministro: Sra. Cuniberti Marina Andrea), y en su mérito, **ORDENAR** a EDESA S.A. proceda a REFACTURAR el período 12/2024 conforme al promedio de consumo de los últimos doce meses, esto es: 237 kwh.

Que, por lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 la cual dice textualmente: *"En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la*

diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) ***del importe cobrado o reclamado indebidamente****. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente*. Es por ello que corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. que en caso que el usuario hubiera efectuado el pago de la factura cuestionada, proceda a realizar el reintegro de la diferencia con más los intereses correspondientes calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución. Asimismo, deberá indemnizar al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe facturado indebidamente, debiendo ambos conceptos hacerse efectivos en la factura inmediata siguiente, en cumplimiento estricto de la normativa citada.

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 primer lugar, se advierte que la respuesta dada al usuario por la Empresa, mediante nota DSC 2178/2025 es extemporánea, toda vez que el reclamo N° 835620 fue interpuesto el 17/01/2025 y respondido por EDESA S.A. el 26/12/2024. Esto equivale a cincuenta y cinco (55) 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".* En consecuencia, la Gerencia Jurídica consideró que corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **400 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5326420** al momento de la notificación de la Resolución,

debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la extemporaneidad en 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 segundo lugar, del Informe Técnico (IF TEC 267 – GEE 405 – 2025) surge con claridad que la Distribuidora, procedió a realizar el contraste de un medidor distinto al efectivamente instalado durante el período cuya facturación fue objeto de reclamo por el usuario. En efecto, se ensayó en laboratorio el medidor N° 804081463 (marca INHEMETER), cuando el consumo del período 12/2024 fue registrado por el medidor N° 988789 (marca LANDIS+GYR), tal como se desprende del propio Histórico de Consumo (fs. 13/14), como así también de la factura agregada a fs. 12. Este error no fue aclarado ni rectificado por la Distribuidora, omitiendo brindar información completa y veraz en las comunicaciones remitidas tanto al usuario como a este Ente Regulador, incumpliendo así con su deber de diligencia, observándose la ausencia de controles internos adecuados para garantizar la correcta identificación del equipamiento objeto del procedimiento de verificación.

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 coincidentemente, los artículos 22 y 23 del Contrato de Concesión exigen la verificación conforme a normas técnicas de los equipos de medición previamente a su uso, lo cual establecen: *"artículo 22°.- Antes de ser colocado o medido cada medidor de consumo deberá ser verificado por LA DISTRIBUIDORA de acuerdo a las normas IEC (International Electrotechnical Commission) o a las de aquellos países miembros del IEC debiendo cumplimentar las disposiciones de la Ley Nacional N° 19.511. Los medidores monofásicos y trifásicos, deberán ser clase DOS (2) excepto en el caso de las tarifas correspondientes a grandes consumos que deberán ser de clase UNO (1). Artículo 23°.- Dentro del término de DIECIOCHO (18) MESES contados a partir de la ENTRADA EN VIGENCIA, LA DISTRIBUIDORA deberá presentar al ENTE REGULADOR para su aprobación, un plan de muestreo estadístico de medidores por lotes de similares características (tipo, corriente, antigüedad de instalación) que permita evaluar las condiciones de cada lote y tomar decisiones al respecto, debiendo con posterioridad cumplir con el plan acordado. Sólo podrá exigirse a la DISTRIBUIDORA el retiro, mantenimiento y recontraste de medidores, en los términos y condiciones establecidos en el Reglamento de Suministro y/o en el plan indicado en el párrafo anterior".*

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 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 **400 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5326420** 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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Molina Cuniberti Tomas Gonzalo (titular del suministro: Sra. Cuniberti Marina Andrea), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-65445/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: **ORDENAR** a EDESA S.A., que proceda a realizar la REFACTURACIÓN del periodo 12/2024, correspondiente al NIS N° 5326420, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: **ORDENAR** a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, mediante la emisión de una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente, equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente, respecto al período

12/2024.

ARTÍCULO 4º: **ORDENAR** a EDESA S.A. en el caso de que el usuario hubiera abonado la factura impugnada, deberá reintegrarle la diferencia correspondiente, con más los mismos intereses que la misma cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 5º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **400 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5326420** 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 6º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de es **400 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5326420** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada al reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7º: 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 8º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 1306 - 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