RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-65360/2025, caratulado: “HERRERA MELINA ANTONIA. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación períodos 07 y 08/2024”; el Acta de Directorio Nº 35/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°730065 efectuado el 09/10/2024, ante EDESA S.A., por la usuaria Sra. Melina Antonia Herrera, con domicilio en calle Principal Casa N° 3 PB Barrio Abdalá, de la localidad de Rosario de la Frontera, provincia de Salta, y domicilio electrónico en melinaantoniaherrera414@gmail.com, quien manifiesta no está de acuerdo con los consumos facturados en los períodos 07 y 08/2024 ya que no estuvo durante varios días en su domicilio (fs. 01).

Que a fs. 03/06, mediante Nota DSC N° 11440/24, del 05/11/2024, con acuse de recepción el 20/03/2025, obrante a fs. 07, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por la usuaria expresa que ha realizado un análisis del caso, a partir de comparar los períodos 07 y 08/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el 22/10/2024, ya que desde ese análisis surgió que existe en ese suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que por lo señalado, 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 la reclamante y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 07-08/2024.

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 el 20 de marzo de 2025, la usuaria presenta disconformidad mediante correo electrónico, manifiesta que no va a pagar la boleta ya que considera que no es el monto real (fs. 08).

Que el 28/03/2025, mediante nota DSCE N° 467/2025 obrante a fs. 09/10, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota DSC 11440/24, de respuesta a la usuaria, ratificando en todos sus términos la facturación de los periodos 07-08/2024.

Que por Actuación NFS 267 - GEE N° 611 – 2025 del 01/04/2025 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora que proceda a retirar el medidor de la reclamante

para su posterior contraste en laboratorio. Lo mismo será ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro Art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor. Lo solicitado deberá realizarse en el término de 5 (cinco) días.

Que EDESA responde mediante nota DSCE 545/2025 del 14/04/2025, solicitando una prórroga de diez (10) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio (NTEXI 267 - ME N° 1782 – 2025).

Que por nota DSCE 790/2025 del 27/05/2025, EDESA remite a este Organismo, Acta de Comprobación N° 279414 (levantamiento/cambio de medidor) y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 1780699 marca LANDIS, realizado el 28/04/2025 (NTEXI 267 - ME N° 2523 - 2025).

Que el 30 de mayo de 2025 interviene nuevamente la Gerencia de Energía Eléctrica, realizando su correspondiente informe técnico (IF TEC 267 - GEE N° 383 – 2025), expresa que el medidor Nº 1780699 LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 5310844, a tenor del ensayo de Laboratorio realizado mediante acta N° 279414, se verificó que el medidor se encuentra dentro de norma, por lo tanto son validad las facturas emitidas en base a su registro.

Que finaliza su informe la mencionada Gerencia expresando que, el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro destinados a la climatización del ambiente dada la época invernal. 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 entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica del ENRESP, procede a distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en los períodos recurridos son correctos y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por la usuaria.

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 09/04/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 279714 el levantamiento del medidor N° 1780699 marca LANDIS, el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 28/04/2025, arrojando el examen del mismo, que no se encontraron anormalidades, encontrándose tal medidor dentro de Norma, conforme consta en Acta obrante en Actuación NTEX 267 - ME N° 2523 - 2025. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresa que son válidas las facturas emitidas en base a su registro (IF TEC 267 - GEE N° 383 – 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 la usuaria Sra. Melina Antonia Herrera.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la 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 11440/24 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°730065 fue interpuesto el 09/10/2024 y respondido por EDESA S.A. el 20/03/2025. Esto equivale a ciento sesenta y dos (162) días corridos después de presentado el mismo, superando ampliamente 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 11440/24, le informa a la usuaria que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos 07-08/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 22/10/2024, ya que desde este análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble. 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 la usuaria no ha sido debidamente informada respecto al reclamo realizado. 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 SA , 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 a la usuaria una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello que, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador consideró 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 de la usuaria, equivalente a **500 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5310844** 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, por la mala gestión comercial brindada de parte de EDESA S.A. y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz a la usuaria.

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 la usuaria Sra. Melina Antonia Herrera, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-65360/2025; 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 de la usuaria, consistente en una multa de **500 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5310844** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta; por la mala gestión comercial brindada y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz a la usuaria, 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° 1314 - 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