RESO 267 - DP N° 1493 - 2025	03/09/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 64370 - 2024: “Ríos, Lilian - Reclamo Servicio Comercial EDESA - Usuario Reclama Facturación Periodo 11/2024”; el Acta de Directorio Nº 39/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que el presente expediente se origina en el reclamo planteado ante este organismo, el día 12/11/2024, por la Sra. Lilian Rios, con domicilio en Rivadavia Nº 945 - Barrio: el Portal de los Naranjos, San Ramón de la Nueva Orán (Est. Orán) Provincia de Salta, en el que solicita **“*colaboración para que el cobro*** (de la deuda que mantiene con la Prestadora) ***sea el justo hacia mi persona, teniendo en cuenta mi intención de pago y la responsabilidad de la empresa, en la mala restitución del servicio que derivo en esta situación.”***

Que funda su requerimiento, en la circunstancia de que, y según sus expresiones, ***“…. Con fecha 10/01/2024, tras un fuerte temporal, tanto mis vecinos y yo nos quedamos sin servicio…”***

Que realizado el pertinente reclamo a la prestadora ***“…personal de EDESA se dirigió a la zona y dejo restituido el servicio.”,*** pero dicho operario de aquella ***“….nunca se advirtió que el medidor no estaba registrando el consumo y es aquí donde quiero recordar que tanto la lectura del medidor, así como el mantenimiento para su óptimo funcionamiento y el derivado en las facturaciones, son responsabilidad de la empresa prestadora del servicio.”***, lo que le generó la inquietud de ***“…. porque debo abonarlo en valores actuales que me perjudican económicamente cuando debieron cobrarse en tiempo y forma con los valores correspondientes a cada mes y porque no se me aplican los descuentos que se encontraban vigentes en 2 de los 8 periodos facturados incorrectamente.”***

Que la Empresa, a partir del oportuno reclamo de la usuaria, brinda respuesta a la misma, mediante nota **DSC: 312/2025**, en fecha 08 de Enero del 2025, aduciendo que: *"Nos dirigimos a Usted a los efectos de dar respuesta al reclamo de referencia y para informarle que realizado el análisis de la facturación del período 11/2024 se advierte que el alto importe en la misma es producto de la inspección realizada mediante Acta de Comprobación Nº 279216 donde se constató el día 27/09/2024 que el medidor Nº 150835 marca SCHLUMBERGER, presentaba la siguiente anormalidad:* ***"Medidor averiado".*** *Por tal motivo se procedió a realizar el cambio del mismo, instalándose el medidor Nº 803212028 marca INHEMETER y a dejar normalizado el suministro. Cabe destacar que el medidor Nº 150835 marca SCHLUMBERGER, fue retirado y colocado en caja custodia para ser contrastado en el Laboratorio de la Empresa el 15/10/2024, en presencia del personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos, detectándose lo siguiente****: "El medidor se encontraba en mala posición (volcado) no registra consumo".*** *Cabe mencionar, que este contraste, constituye en sí mismo un dato preciso respecto al funcionamiento del medidor, por cuanto no está sujeto a consideraciones subjetivas. Por lo expuesto anteriormente, es que se procedió a realizar el recupero de energía desde el 10/01/2024 al 27/09/2024 por un total de 261 (doscientos sesenta y uno) días en base a los consumos posteriores, facturándose luego la correspondiente* ***Nota de Debito por Energía no Facturada,*** *cumplimentando de esta manera EDESA S.A. con el procedimiento fijado en el* ***Art. 5º, inciso d), subinciso I)*** *del Régimen de Suministro…"*

Que en igual fecha (08 de Enero del 2025), la usuaria de autos, plantea Disconformidad ante la Distribuidora, en contra de lo informado, a través de la referida nota **DSC: 312/2025.-**

Que en fecha 10 de Marzo del 2025, la Prestadora remite informe, a este organismo, a través de nota **DSCE: 524/2024,** en relación al reclamo de autos, el cual reza: "*Por medio de la presente me dirijo a Usted en relación a los conceptos facturados en el período 11/2024: "N.D. energía no facturada $1.053.279,89.*

Dicha facturación se fundamenta en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación Nº 279216 donde se constató el día 27/09/2024 que el medidor Nº 150835 marca SCHLUMBERGER, presentaba la siguiente anormalidad: "Medidor Averiado". Por tal motivo se procedió a realizar el cambio del mismo, instalándose el medidor N° 803212028 marca INHEMETER dejando normalizado el suministro.

Cabe destacar que el medidor Nº 150835 marca SCHLUMBERGER fue retirado y colocado en caja custodia para ser contrastado en el laboratorio de la empresa el día 15/10/2024, en presencia de personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos, detectándose lo siguiente: "El medidor se encontraba en mala posición (volcado) no registrar consumo". Cabe mencionar, que este contraste, constituye en sí mismo un dato preciso respecto al funcionamiento del medidor, por cuanto no está sujeto a consideraciones subjetivas.

Por lo expuesto anteriormente, es que se procedió a realizar el recupero de energía desde el 10/01/2024 al 27/09/2024 por un total de 261 (doscientos sesenta y uno) días en base a los consumos posteriores, facturándose luego la correspondiente nota de débito por energía no facturada, cumplimentando de esta manera EDESA S.A. con el procedimiento fijado en el Art. 5º inc. d), sub inciso I).

Con respecto a lo mencionado en la Disconformidad, se aclara que los cálculos fueron realizados de acuerdo a la reglamentación vigente.

Por todo lo expuesto, se remiten los antecedentes para su análisis y resolución."

Que en fecha 12/03/2025, se otorga intervención a la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador (NSF 267 – GU N° 450-2025), a los fines de que emite informe propio de su competencia.

Que en fecha 09/06/2025, la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, remite informe (IF TEC 267 - GEE N° 408 – 2025) propio de su competencia, en el cual se indica y concluye que:

“El presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por la Usuaria de la referencia, en razón del consumo elevado facturado en el periodo 11 / 24.

En respuesta la distribuidora remite Nota DSC 312/2025, donde manifiesta que procedió a realizar el análisis de la facturación del período 11/2024 se advierte que el alto importe en la misma es producto de la inspección realizada mediante Acta de Comprobación Nº 279216 donde se constató el día 27/09/2024 que el medidor Nº 150835 marca SCHLUMBERGER, presentaba la siguiente anormalidad: “Medidor averiado”. Por tal motivo, EDESA realizó el cambio del mismo, instalándose el medidor Nº 803212028 marca INHEMETER dejando normalizado el suministro.

En la misma nota, le detalla que el medidor Nº 150835 marca SCHLUMBERGER, fue retirado y colocado en caja custodia para ser contrastado en el Laboratorio de la Empresa el 15/10/2024, en presencia del personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos, detectándose lo siguiente: “El medidor se encontraba en mala posición (volcado) no registra consumo.

Ante esta circunstancia, la distribuidora realizó el recupero de energía desde el 10/01/2024 al 27/09/2024 por un total de 261 (doscientos sesenta y uno) días con base en los consumos posteriores, facturándose luego la correspondiente Nota de Débito por Energía no Facturada.

Finalmente, por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de facturación, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación del período 11/24.

Con relación al recupero de energía realizado por EDESA en pg.23, la misma efectúa dicho cálculo desde el 10/01/2024 al 27/09/2024, el cual fue facturado como Nota de Débito por Energía no Factura, en el periodo noviembre 2024.

Adoptando el mismo criterio utilizado en su cálculo original, procedemos a determinar la energía a recuperar.

E = E1 × 261 / 246 - E2 = 8086 × 261 / 246 – 0 = 8579,09 kWh

Donde:

E = energía total a recuperar [kWh]

E1 = Consumos registrados con conexión normalizada, desde el 27/09/2024 al 31/10/2024 = 8086 kWh

261 = Cantidad de días sujetos a recupero

246 = Cantidad de días registrados con el medidor normalizado, desde el 27/09/2024 al 31/05/2025.

E2 = Consumos facturados entre los períodos 10/01/2024 al 27/09/2024 = 0 kWh

Lo calculado por esta Gerencia en concepto por recupero de energía es de 8579,09 kWh y, siendo que este valor resulta inferior al determinado por la Distribuidora, la misma deberá proceder a la refacturación correspondiente*. Resulta importante destacar que la diferencia de resultados en el cálculo, obedece a que para realizar el informe técnico se dispuso de una mayor cantidad de períodos que EDESA para determinar el promedio de consumo mensual.*

Por otra parte, esa gerencia deberá sancionar a la distribuidora por la mala gestión comercial, atento al tiempo transcurrido hasta que advirtiera la anormalidad en el suministro, ya que con las actuaciones obrantes en el presente expediente, la misma resulta visible a simple vista para el lecturista.

Así mismo, consideramos que deberá ofrecerle un plan de pago no menor al tiempo empleado para el recupero de energía.”

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde distinguir dos circunstancias en torno de la Disconformidad del usuario: el recupero de energía por el período no facturado y la deficiente gestión técnica y/o comercial por parte de la empresa.

Que respecto de lo primero, es menester hacer mención a la normativa vigente, aplicable al caso que nos convoca. Así el Art. 4º inc. b) del Régimen de Suministro Eléctrico 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 contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."*

Que asimismo el Art. 5º inc. d) punto I) del mismo cuerpo normativo contempla expresamente el Derecho de Recupero: "*Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de UN (1) año y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad*."

Que teniendo presente el articulado citado, las constancias obrantes en autos, habiéndose constatado *el día 27/09/2024 que el medidor Nº 150835 marca SCHLUMBERGER, presentaba la siguiente anormalidad: "Medidor averiado". Por tal motivo, EDESA realizó el cambio del mismo*, en base al informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica, es criterio de la Gerencia de Usuarios del ENRESP que, corresponde **ORDENAR** la refacturación del periodo en estos obrados, de acuerdo al cálculo efectuado por la Gerencia de Energía Eléctrica, expuesto *ut supra*, esto es de **8579,09 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria que revista el usuario al momento de la notificación de la presente Resolución.

Que sin perjuicio de lo anterior, corresponde ahora analizar la segunda cuestión, es decir lo atinente a la deficiente calidad técnico y/o comercial brindada por la empresa, al reclamo de la usuaria de autos, ello, a tenor del tiempo transcurrido ***hasta que advirtiera la anormalidad en el suministro, ya que con las actuaciones obrantes en el presente expediente, la misma resulta visible a simple vista para el lecturista.***

Que en ese entendimiento y consecuentemente con todo lo hasta aquí precitado, y teniendo en cuenta que, la Prestadora no actuó con la diligencia debida para brindar una atención comercial satisfactoria, causando al usuario un desgaste innecesario, lo que a la vez transgrede lo dispuesto por el Numeral 4 del Anexo III del Contrato de Concesión y atento a lo dispuesto por el Art. 11 del Reglamento Procedimental de Reclamos (Res. Ente Regulador Nº 736/25), el cual contempla el régimen de sanciones menores al establecer: " *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.*"; corresponde **APLICAR UNA SANCIÓN MENOR** a EDESA S.A. a favor de la Sra. Lilian Ríos, consistente en un valor equivalente a 500 **KWh**, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica la Distribuidora, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior al dictado de la presente Resolución.

Que asimismo, y por iguales motivos a los precedentemente expuestos, es criterio de este ENRESP que, la Prestadora deberá ofrecer a la usuaria de autos, un plan de pago, con una extensión, no menor al tiempo empleado para el recupero de energía, ello, con el objeto de la pertinente cancelación de la deuda que, y a tenor de los parámetros anteriormente señalados, se genere desde EDESA SA, a partir de la refacturación que se practique en consonancia con aquellos.-

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, 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 planteada por la usuaria, Sra. Lilian Ríos, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-4370 - 2024, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA SA que proceda a la refacturación del periodo en estos obrados cuestionado, de acuerdo al cálculo efectuado por la Gerencia de Energía Eléctrica de este ENRERSP, expuesto en los considerados de la presente, esto es de **8579,09 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria que revista la usuaria de autos, al momento de la notificación de esta Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A., una sanción menor a favor de la usuaria, Sra. Lilian Ríos, con encuadre en el artículo 9.5 de la Resolución 376/25 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios), consistente en una multa de 500 kWh, valorizados según la categoría tarifaria que revista el suministro vinculado a aquella, al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su notificación, por los motivos expuestos en los considerandos de esta Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A., que ofrezca a la usuaria de autos, Sra. Lilian Ríos, un plan de pago, con una extensión, no menor al tiempo empleado para el recupero de energía, ello, con el objeto de la pertinente cancelación de la deuda que, y a tenor de los parámetros anteriormente señalados, se genere desde EDESA SA, a partir de la refacturación que se

practique en consonancia con aquellos.-

ARTÍCULO 5º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1493 - 2025	03/09/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 02/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 03/09/2025