RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 65672/2025 caratulado: “CHOCOBAR ÁNGEL Y TORRES SILVIA S/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACIÓN PERIODO 02/2025”; el Acta de Directorio Nº 39/2025.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación realizada en fecha 29/04/2025 por el Sr. Ángel G. Chocobar (titular del suministro la Sra. Silvia Raquel Torres) adelante usuario o reclamante, con domicilio en Pzta Manzana 18 Nro. Casa 19 San Ignacio, Salta, domicilio electrónico aguschock2166@gmail.com correspondiente al NIS 3043076 quien reclama por el consumo elevado en el período 02/2025. Solicita la intervención del Organismo toda vez que, realizó reclamo ante la EDESA S.A., en fecha 18/03/25 (registrado bajo el Nro. 845001), en virtud de la desmedida y exorbitante suba del importe correspondiente a la facturación del período comprendido entre el 31/01/25 al 28/02/25, ya que registra un incremento de $ 127.409 respecto al período anterior (01/25 - del 31/01/25 al 31/01/25). Asimismo, solicita que evalúe y meritúe los argumentos esgrimidos por la prestataria en la misiva de fecha 25/04/25, mediante Nota DSC 3698/2025, en respuesta al citado reclamo. Ello, con el objeto de determinar si la facturación correspondiente al citado período es o no la correcta, conforme la legislación vigente en la materia (Ley 24.240 Defensa del Consumidor).

Que por otra parte solicita el reclamante que, hasta tanto EDESA S.A., y el Organismo, se expidan definitivamente sobre la cuestión de fondo, se deje en suspenso provisoriamente el cobro de la factura, como así también deje sin efecto cualquier medida en la que respecta a la suspensión del servicio de suministro eléctrico para el domicilio.

Que seguidamente, en fecha 07/05/2025 toma intervención la Gerencia Jurídica de este Organismo quien procede a remitirle nota a EDESA S.A. a los fines de que envié a este Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas con el expediente de la referencia, Reclamo N° 845001 NIS

3043076 en el plazo de cinco (5) días contados desde la recepción de la presente, ello en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador 1200/23).

Que en fecha 08/05/2025 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria remite mediante nota DSCE 669/2025 las actuaciones requeridas.

Que tal es así que, el usuario realizó en fecha 18/03/2025 reclamo N°845001 ante la Prestadora por consumo excesivo sobre el periodo 02/25. Expresa la exorbitante suba del importe correspondiente a la factura emitida, toda vez que registra un incremento de $ 127.409 respecto al período anterior (01/25 - del 31/01/25 al 31/01/25); advirtiendo además que, si se tiene en cuenta los cuatro (4) últimos períodos facturados (11 y 12/2024) y 01 y 02/2025), el aumento se traduce en un 110% a lo largo de dicho ciclo. Menciona además que, realiza el presente reclamo por considerar que tal incremento no se ajusta a la realidad actual de la economía, pues sólo el importe mencionado, representa más del 50% de su ingreso como jubilado.

Que asimismo, solicita el usuario que le informen si la Energía activa, a la que hace referencia la factura anterior (período 01/25) corresponde al consumo de 250 KWH, mientras que la Energía excedente fue de 1,122 KWH, lo cual habría arrojado un consumo de 1.372 KWH ese período. Si así fuere, por qué razón en la factura objeto de reclamo no se detalla lo que corresponde a Energía activa y lo que atañe a Energía excedente; también, mencione si por el hecho de sobrepasar determinada cantidad de KWH, representa otra tarifa, y si en este aspecto algo tiene que ver la Tarifa T1-R2-N1, como así también, para qué clase de usuarios está reservada esta clasificación.

Que continua el reclamante manifestando que, apelara a la intervención del Ente Regulador de Servicios Públicos, a fin que corrobore si la facturación correspondiente al período 02/2025 es correcta. Solicitando que hasta tanto ambos Organismos se expidan al respecto, se deje en suspenso provisoriamente el cobro de la presente factura. Y también deje sin efecto cualquier medida en la que respecta a la suspensión del servicio de suministro eléctrico para el domicilio, hasta la resolución de la cuestión.

Que la Distribuidora remite nota DSC 3698/2025 de fecha 25/04/2025 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que, procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período reclamado (02/2025) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al período objeto de impugnación. Agrega que, a partir de dicha comparación surge que en el período cuestionado el consumo registrado ascendió a 1602 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 1035 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 55% (75% =o<).

Que la Distribuidora le informa a la usuaria que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del período 02/2025. Seguidamente le informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado a saber: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado; b) el mal funcionamiento de los mismos y/o c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Distribuidora, informando a la reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en fecha 29/04/2025, el usuario manifiesta su disconformidad ante la respuesta brindada por EDESA S.A. manifiesta que, resulta difusa y poco comprensible la explicación que realiza la Empresa a su cargo en relación al promedio de consumo de energía que se toma en consideración para ratificar la facturación y rechazar el reclamo, pues en cierto párrafo hace referencia a un promedio de 75% de consumo durante el período comprendido entre los 12 últimos meses, mientras que en otro pasaje de la nota se refiere al 55%. Además que, no sustenta o ratifica totalmente su posición referida a que es correcta la cifra facturada, sino que deja abierta la posibilidad a que el objeto del reclamo podría motivarse por varios factores que podrían influir en un consumo supuestamente excesivo de energía, e incluso se hace referencia a que “el mayor monto facturado de consumo registrado podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados que viene experimentando el servicio de energía eléctrica a causa del proceso inflacionario que vive nuestro país…..”, excusa utilizada siempre para justificar los excesivos incrementos que mes a mes ésa Empresa factura.

Que agrega el reclamante que, según la Empresa, la principal causa de la suba de servicio siempre obedece al creciente proceso inflacionario por el que atraviesa el país, aunque nunca note que cuando dicho proceso está en baja o se estabiliza, ocurra lo mismo con los costos del servicio de energía que suministra esa prestataria, por lo cual solicito que explicite cómo debe entenderse ésta situación.

Que asimismo, solicita que le digan la razón por la cual la respuesta al reclamo efectuado en fecha 18/03/2025, fue emitida por fuera del término que establece el artículo 31, 4to párrafo de la Ley 24240 de Defensa del consumidor (25/04/2025).

Que finaliza el usuario expresando que, habiendo planteado la correspondiente DISCONFORMIDAD, solicita que esa prestataria se expida en forma aclaratoria sobre cada uno de los puntos que mencioné en párrafos anteriores.

Que seguidamente la Distribuidora remite un correo electrónico al usuario informando que, ratifica en todos sus términos la nota DSC 3698/25, expresa que, expuso de manera precisa y clara los argumentos en que se basa

la respuesta. Sin perjuicio de ello, como dato adicional le informa que el suministro se encuadra en la segmentación tarifaria N1, sin el beneficio de los subsidios dispuestos por la secretaría de Energía de la Nación. Por lo tanto, en tiempo y forma se remiten los antecedentes de su reclamo al ENRESP para su análisis y resolución.

Que mediante nota DSCE 669/2025 de fecha 08/05/2025 EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en la nota de respuesta brindada al usuario.

Que seguidamente en fecha 12/05/2025 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, quien procede a remitirle nota a EDESA S.A., en el marco de reclamo presentado por el usuario de la referencia en nuestro Organismo, se solicita a esa Distribuidora a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor del suministro de la referencia, proceder a retirar el mismo, para su posterior contraste en laboratorio. El 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 contados a partir de la recepción de la presente notificación, y posteriormente deberá remitirnos el resultado de manera de permitirnos continuar con el tratamiento del expediente.

Que en fecha 25/06/2025, mediante nota DSCE N°954/2025 EDESA S.A. remite copia del Acta de Comprobación N° 289318 y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 803217555 marca INHEMETER, de fecha 20/05/2025.

Que posteriormente retoma intervención en fecha 30/06/2025 la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresa que el medidor Nº803217555 instalado en el suministro identificado con el NIS 3043076, mediante Acta de Comprobación N° 289318 a tenor del ensayo mencionado “ut supra”, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidos los registros del mismo.

Que finaliza la mentada Gerencia expresando que, siendo ello así, el incremento de consumo registrado en el período reclamado podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas

instalados en ese 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 seguidamente, en fecha 14/07/2025 toma intervención la Gerencia Económica de este Organismo quien procede a emitir su informe correspondiente, expresa que procedió a verificar que la facturación del período reclamado (02/2025), como así también los anteriores, determinando que la misma fue llevada a cabo correctamente, conforme los consumos detallados en el histórico de consumos, los cuales fueron avalados en su informe técnico por la Gerencia Eléctrica. Expresa que, dichas facturaciones fueron efectuadas según la categoría tarifaria a la que corresponde el usuario según su condición; segmentación energética nacional y los Cuadros Tarifarios vigentes al momento de las mismas.

Que destaca la mentada Gerencia que, el usuario contaba con Tarifa Residencial y Nivel de Segmentación N3 hasta el período 01/2025 inclusive, siendo que a partir del período reclamado se lo incluye en el Nivel de Segmentación N1, siendo esta modificación, muy probablemente lo que resalta la diferencia de facturación observada por el usuario, ya que, ante consumos similares, el valor de la factura se incrementa notablemente.

Que al respecto, comunica la citada Gerencia que, las categorías Residenciales fueron objeto de la llamada Segmentación Energética Nacional, donde se determinaron 3 segmentos, N1; N2 y N3.

Que agrega la Gerencia que, esta iniciativa, fue lanzada por el gobierno nacional mediante DNU 332/22, para ordenar los subsidios eléctricos en base a los aspectos socioeconómicos de cada hogar, creando el Registro de Acceso a los Subsidios de Energía (RASE) para identificar a los usuarios que requieran el subsidio, mediante el link https://www.argentina.gob.ar/subsidios. Esta inscripción se aplica para aquellos usuarios residenciales que quieran mantener el subsidio en su hogar, mediante tres niveles de segmentación:

- N1 – Ingresos Altos: no tienen subsidio.

- N2 – Menores ingresos: reciben subsidio hasta los 350 kWh de consumo.
- N3 – Ingresos medios: reciben subsidio hasta los 250 kWh de consumo

Que las condiciones para acceder a cada uno de ellos, se encuentra detallada en la página arriba mencionada. Por lo expuesto, es que la Gerencia Económica no puede emitir opiniones en cuanto a las modificaciones antes mencionadas, siendo que las mismas dependen de los datos brindados y del registro realizado.

Que por último, la Gerencia actuante comunica que, las clasificaciones mencionadas se dividen, asimismo según los consumos mensuales registrados en R1 y R2 (franja 1 a 4), tal como se indica en el cuadro a continuación, derivando en que ante un mayor consumo, se observa un incremento en el costo en los cargos fijos y variables.

PEQUEÑAS DEMANDAS RESIDENCIALES

T1R1 - N1 [0 <= E <= 192]

T1R2 - N1 [192 < E <= 500KWh/mes]

T1R2 - N1 [500 < E <= 700KWh/mes]

T1R2 - N1 [700 < E <= 1400KWh/mes]

T1R2 - N1 [E > 1400KWh/mes]

T1R1 - N2 [0 <= E <= 192]

T1R2 - N2 [192 < E <= 500KWh/mes]

T1R2 - N2 [500 < E <= 700KWh/mes]

T1R2 - N2 [700 < E <= 1400KWh/mes]

T1R2 - N2 [E > 1400KWh/mes]

T1R1 - N3 [0 <= E <= 192]

T1R2 - N3 [192 < E <= 500KWh/mes]

T1R2 - N3 [500 < E <= 700KWh/mes]

T1R2 - N3 [700 < E <= 1400KWh/mes]

T1R2 - N3 [E > 1400KWh/mes]

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRES. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **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) del Régimen de Suministro** de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A. 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."*

Que complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. Nº 1200/23)** en su art. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "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 ahora bien, considerando que, en fecha 13/05/2025 se realizó mediante Acta de comprobación N°289318 el levantamiento del medidor N° 803217555 marca INHEMETER el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo en fecha 20/05/2025, arrojando el examen del mismo que no se encontraron anormalidades, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante en autos

Que en este mismo sentido, la citada Gerencia expresó 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. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos.

Que a más de lo expuesto, la Gerencia Económica de este Organismo destaco que el usuario contaba con Tarifa Residencial y Nivel de Segmentación N3 hasta el período 01/2025 inclusive, siendo que a partir del período reclamado se lo incluye en el Nivel de Segmentación N1, siendo esta modificación, muy probablemente lo que resalta la diferencia de facturación observada por el usuario, ya que, ante consumos similares, el valor de la factura se incrementa notablemente.

Que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y los informes de las Gerencia de Energía Eléctrica y la Gerencia Económica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Ángel G. Chocobar (titular del suministro la Sra. Silvia Raquel Torres)

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante DSC 3698/2025 es extemporánea, toda vez

que el reclamo fue interpuesto en fecha 18/03/2025 y respondido en fecha 25/04/2025, esto es treinta y ocho (38) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el Art. 7º 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 por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por 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 de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **990 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3043076** 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 por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, éste Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario Sr. Ángel G. Chocobar (titular del suministro la Sra. Silvia Raquel Torres), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65672/2025, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **990 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3043076** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, (incumplimiento del art. 7 de la Res. ENRESP Nº 1200/23), 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° 1500 - 2025	03/09/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

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