**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El expediente Nº 267-64964/2025, caratulado: "OLAÑETA ADRIÁN FERNANDO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación Período varios"; el Acta de Directorio Nº 40/2025, y,

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°771399 efectuado el 01/11/2024, ante EDESA S.A., por el Sr. Pablo Andrés Olañeta (titular del suministro: Adrián Fernando Olañeta), en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en Manzana 602 B Lote 6 Barrio Eduardo Falú, de esta localidad, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en harrdesm1980@gmail.com, quien reclama por cobro excesivo de KWH por mes en su facturación de electricidad (fs. 01).

Que el 01 de noviembre de 2024, la Distribuidora remite correo electrónico al usuario, especificándole los requisitos para la continuidad del trámite (fs. 12).

Que a fs. 02/06 el usuario en respuesta al mail enviado, detalla el reclamo y sus consumos, adjunta tabla confeccionada conforme a página oficial del Ente Nacional Regulador de la electricidad (fs. 04), manifiesta que las facturas reclamadas corresponden a los períodos 08 al 11/2023 y del 02 al 09/2024, por lo que solicita *"se normalice el servicio a la brevedad de recibida la presente, ya sea cambiando el medidor defectuoso por uno que tome las medidas correctas, o lo que uds consideren mas conveniente, para evitar que se me siga produciendo dicho menoscabo económico y moral".* Explica las características de su hogar y consumo.

Que, a fs. 07/10, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC 257/2025 del 07/01/2025 con acuse de recepción el 09/01/2025, obrante a fs. 11, respondiendo al usuario respecto al reclamo iniciado, a los fines de informarle que se procedió a realizar una análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (09/2024) contra el

promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que párrafo aparte la Distribuidora, expresa que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 525 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 343 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 53% (75% = ó <).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor ó igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de esta distribuidora en los términos del Art. 31, primer párrafo, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que continúa EDESA estableciendo que por esa razón de orden legal, 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 el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del período 09/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa al usuario, 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 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. 14/15 el usuario el 05/02/2025, presenta su Disconformidad, expresa que en primer lugar, el incumplimiento en la tramitación del reclamo, excediendo en más del doble el plazo establecido en la Resolución 1200/2023. Agrega que la respuesta de la Distribuidora, *"se aleja del tratamiento del objeto reclamado en cuanto, omite la probatoria presentada sobre todos los períodos sobrefacturados, reduciendo su tratamiento a un solo período (09/2024)".* Hace mención sobre una suspensión de suministro eléctrico sin registrar boleta impaga y las pérdidas que le provocó al usuario.

Que mediante nota DSCE 235/2025, del 12/02/2025 obrante a fs. 19/21, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando los hechos vertidos en la nota de respuesta al usuario sobre el reclamo N°771399, por lo que ratificaron en todos sus términos la facturación realizada del período 09/2024. Agrega que con respecto a lo mencionado por el usuario en su disconformidad sobre una supuesta suspensión errónea y daño emergente, la Distribuidora informa que se ingresó el reclamo de acuerdo a lo previsto en la reglamentación vigente.

Que por Actuación NFS 267 - GEE N° 536 - 2025 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicitando a la Distribuidora que proceda a retirar el medidor del 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. Por lo que la Distribuidora mediante nota DSCE 473/2025, solicita una prórroga de 10 (diez) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio (NTEXI 267 - ME N° 1533 – 2025). Y mediante NFS 267 - GEE N° 615 – 2025 la mencionada Gerencia concede el pedido de prórroga solicitado, hasta el día 10/04/2025 inclusive.

Que mediante Nota DSCE 638/2025, la Distribuidora remite a este Organismo, copia de Acta de Comprobación Nº 288430 y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 801730385 marca INHEMETER, realizado el 07/04/2025 (NTEXI 267 - ME N° 2062 – 2025).

Que por IF TEC 267 - GEE N° 409 – 2025, del 09/06/2025, interviene nuevamente la Gerencia Eléctrica emitiendo su correspondiente informe, que al momento de la toma de lecturas de los períodos reclamados, se encontraba dentro de norma y funcionando correctamente.

Que continúa la mencionada Gerencia, expresando que el consumo registrado en el periodo 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. Por lo que, la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que finaliza la Gerencia interviniente manifestando, que se aplicar a la Distribuidora una sanción por la deficiente Gestión Comercial, dado el tiempo transcurrido para brindar la respuesta al usuario, y posterior transgresión de plazos para remitir la información solicitada por este Organismo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, corresponde distinguir dos cuestiones,

por un lado si los consumo facturados en los períodos recurridos son correctas y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al tratar y responder el reclamo realizado por el usuario.

Que en este sentido corresponde citar la normativa vigente 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 por su parte el **art. 4º inc. b)** dicho cuerpo normativo, reza: *"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. N° 1200/23)** en su art. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "Para el supuesto 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 este Ente Regulador. c) Resultado de los contrastes de medidor*

*realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificado) o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico respectivamente. 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 considerando que, el 21/03/2025 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 288430 el levantamiento del medidor N° 801730385 marca INHEMETER, el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo el 08/04/2025, obrante en actuación NTEXI 267 - ME N° 2062 - 2025, por lo que la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo (IF TEC 267 - GEE N° 409 – 2025), expresa que las toma de lecturas de los períodos reclamados, se encontraba dentro de norma y funcionando correctamente.

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. Pablo Andrés Olañeta (titular del suministro: Adrián Fernando Olañeta).

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, el Régimen de Suministro en su **art. 3° inc. c)** establece: *"El usuario tendrá derecho a exigir a la DISTRIBUIDORA la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. LA DISTRIBUIDORA deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se establecen en el Subanexo ´Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones´ del Contrato de Concesión. Sin*

*implicar limitación, está obligada a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas y reclamos de los titulares, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, sin perjuicio del derecho de los titulares de concurrir directamente a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN".* Por lo que se debe tener en cuenta que el reclamo inicial realizado por el usuario hacía mención a los períodos 08 al 11/2023 y del 02 al 09/2024, y la Distribuidora solamente realizó un análisis del período 09/2024, y no de la totalidad, como se observa tanto en la nota DSC 257/2025 y nota DSCE 235/2025.

Que complementariamente 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***" (la negrita nos corresponde); 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 … --Satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios*", y en caso de incumplimiento la Distribuidora será pasible de sanciones.

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 un

(1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **294,5 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5353539** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, esto por la deficiente gestión comercial. 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, se advierte que la respuesta brindada por la Empresa, mediante nota DSC 257/2025, resulta extemporánea, ya que el reclamo N° 771399 fue interpuesto el 01/11/2024 y respondido por EDESA S.A. el 09/01/2025. Esto equivale a un plazo de sesenta y nueve (69) 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, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **294,5 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5353539** al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, esto 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 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 el usuario Sr. Pablo Andrés Olañeta (titular del suministro: Adrián Fernando Olañeta), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-64964/2025; 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 **294,5 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5353539** al momento de la notificación, ello por la deficiente gestión comercial, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3º: APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **294,5 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5353539** 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 4º: 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 5°: NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.

| RESO 267 - DP N° 1559 - 2025 | 16/09/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 16/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 16/09/2025