

Mendoza, 16 de Setiembre de 2025

RESOLUCIÓN EPRE N° 223/2025

ACTA N° 736/2025

**ASUNTO: DENUNCIA INFRACCIÓN DE EDEMSA.
INCUMPLIMIENTO GESTION TRÁMITES COMERCIALES.**

VISTO:

El Expediente N° EX-2024-07358266-GDEMZA-EPRE#SSP caratulado "DENUNCIA INFRACCIÓN DE EDEMSA a: CONTRATO DE CONCESIÓN (Artículo 22.28); NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES (Punto 4.2) REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Artículo 6 inciso c); PROCEDIMIENTO CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO (Punto 4.7)-Reclamo Hortensia Flores"; y

CONSIDERANDO:

Que la Gerencia Técnica del Suministro, a través de Nota GTS N° 0963/2024 de fecha 21/05/2024, instruyó a EDEMSA para que en caso de tratamiento y/o reclamaciones efectuadas por "titulares del servicio eléctrico", sea cual fuere el motivo del reclamo, se abstenga de exigir documentación exigida en ocasión de dar de alta el suministro. Ejemplo, escritura de la propiedad donde se localiza el suministro.

Que en orden 3, obra informe del Área Técnica del Servicio Eléctrico (MEMO ATS N° 0493-2024) el cual da cuenta que la Distribuidora EDEMSA ha incumplido con la instrucción precitada, toda vez que ante un reclamo por daños realizado por la Sra. Hortensia Flores -titular del servicio eléctrico- requirió para su tramitación la escritura de la propiedad inmueble. Abona su posición, haciendo referencia a la documentación incorporada en Expediente EX-2024-06951747-GDEMZA-EPRE#SSP caratulado Flores, Hortensia por Daños. A raíz de la situación descrita, entiende que EDEMSA se apartó de las obligaciones impuestas en la normativa contractual de aplicación y en consecuencia eleva las actuaciones a la Gerencia Técnica del Suministro, aconsejando la formulación de cargos.

Que en orden 6, la Gerencia Técnica del Suministro, compartiendo el contenido del informe técnico individualizado en el párrafo anterior, procede a la formulación de los cargos respectivos por incumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 22.28 del Contrato de Concesión; al Punto 4.2 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones; al Punto 4.7 del Procedimiento de Control de Calidad del Servicio Técnico y al Artículo 6 inciso c) del Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica. En consecuencia, ordena correr vista de las actuaciones a EDEMSA de conformidad con lo dispuesto en el Punto 5.3 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

Que en orden 14, formula descargo la Distribuidora. Sostiene que el pedido de escritura del inmueble solicitado a la Sra. Flores para la reclamación de daños -hecho sucedido el día 16/09/2024 en la Oficina Comercial del Departamento de Guaymallén- se debió a un error involuntario; que se trató de un caso aislado y que se solucionó a la brevedad posible, en consecuencia no constituye un incumplimiento a la Nota GTS N° 0963/2024. Asimismo, sostiene que no ha existido incumplimiento en cuanto al tratamiento de reclamaciones ni al Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica, toda vez que se dio curso al reclamo de la Sra. Flores en primera instancia. Por último, peticiona el archivo de las actuaciones.



Que en orden 16, corre agregado informe del Área Técnica del Servicio Eléctrico (MEMO ATS N° 0057/2025). En sus aspectos sustanciales sostiene: EDEMSA no tramitó el reclamo por daños que pretendió articular la Sra. Flores el día 16/09/2024 ante su Oficina Comercial; la instrucción a EDEMSA -en cuanto a abstenerse de requerir al titular del servicio la escritura de la propiedad- fue emitida varios meses antes al inmotivado requerimiento de aquella al Usuario; EDEMSA incumplió con lo dispuesto en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones y en el Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica, al no registrar ni dar curso en tiempo y forma al reclamo del Usuario; EDEMSA debió registrar el reclamo técnico, cosa que no hizo. Sugiere sancionar a la Distribuidora determinando el monto de la multa bajo las previsiones dispuestas en el Punto 5.6.3 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones. Indicando, en orden 20, la valoración de los parámetros -gravedad de la falta, antecedentes y reincidencia- tenidos en cuenta al efecto (MEMO ATS N° 140/25).

Que en orden 22, obra dictamen de la Gerencia Jurídica de la Regulación. Expresa que la Distribuidora debe extremar sus esfuerzos para brindar a los usuarios una calidad comercial satisfactoria y que debe actuar con máxima responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, especialmente porque los usuarios se encuentran cautivos en cuanto a la prestación del servicio. Afirma que la Distribuidora tiene la obligación primaria de atender, tramitar, resolver y responder los reclamos que le formulen los usuarios, debiendo el EPRE ejercer un adecuado control del cumplimiento efectivo de tales obligaciones. Luego, compartiendo los informes técnicos y detallando la normativa de aplicación, sostiene: la Distribuidora no cumplimentó con la instrucción impartida por el EPRE, al continuar solicitando documentación impertinente a los efectos de recepcionar reclamos; la Distribuidora se apartó de la normativa contractual vinculada a la Calidad del Servicio Comercial como también a lo dispuesto en el Reglamento de Suministro, habida cuenta que no dio trámite al reclamo que pretendió articular la Sra. Flores ante sus oficinas comerciales; la Distribuidora se apartó de lo dispuesto en Punto 4.7 del Procedimiento para el Control de la Calidad del Servicio Técnico, en cuanto al procedimiento a seguir ante reclamaciones técnicas que derivan en daños.

Que en cuanto a la sanción se refiere, expresa el dictamen que la multa constituye un elemento basilar del sistema regulatorio imperante, sin el cual resulta de cumplimiento imposible el ejercicio de la competencia otorgada al EPRE para encauzar desvíos e incumplimientos, enviando las señales adecuadas para que se cumplan debidamente por parte de las Distribuidoras las exigencias legales y/o contractuales establecidas. Que en lo atinente a la determinación de la multa sugerida por el Área Técnica, opina que se encuentra debidamente motivada en los parámetros previstos en el Punto 5.6.3 titulado: Servicio Comercial (Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones). Asimismo, entiende conducente que la multa sea depositada en la Cuenta de Acumulación hasta tanto se defina el mecanismo respectivo de bonificación a los usuarios.

Que el Directorio comparte las conclusiones arribadas por las Gerencias intervinientes en el Procedimiento.

Por ello, y en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Artículo 54 de la Ley N° 6497 y su modificatoria, normas concordantes y complementarias;



**EL DIRECTORIO DEL
ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELÉCTRICO
RESUELVE:**

1. Rechazar el descargo formulado por EDEMSA en las presentes actuaciones y, en consecuencia, aplicarle una multa de **PESOS TRES MILLONES NOVECIENTOS UN MIL NOVECIENTOS (\$ 3.901.900)** por incumplimiento al procedimientos de registro de los parámetros comerciales, dispuesto en el Punto 5.6.3 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.
2. Establecer que la multa impuesta en el punto 1 de la presente debe ser depositada en la Cuenta de Acumulación dentro del plazo de diez (10) días de notificada esta resolución, vencido el mismo sin la acreditación respectiva comenzaran a computarse los intereses legales correspondientes.
3. Encomendar a la Gerencia Técnica del Suministro a elaborar el mecanismo de distribución de la sanción a los usuarios servidos por EDEMSA.
4. La presente Resolución es susceptible de ser recurrida por vía de Recurso de Revocatoria conforme lo dispone el Artículo 177 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 9003, dentro de los QUINCE (15) días hábiles administrativos computados a partir del día siguiente al de haberse operado la notificación de la misma.
5. Regístrese, notifíquese, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia, oportunamente póngase en conocimiento de ambas Cámaras Legislativas (Artículo 61 inc. f. Ley N° 6497) y al Ministerio de Energía y Ambiente y, archívese.


Ing. HÉCTOR LASPADA
DIRECTOR
EPRE


Lic. ANDREA SALINAS
PRESIDENTE
EPRE

EPRE
Administrac.
Gerencia
Sec. General