Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01073/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267 - 51645/2021, caratulado: "ORELLANA ROSA VERONICA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACION PERIODOS 08/2020"; el Acta de Directorio Nº 22 /2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud de reclamo Nº 391345 efectuado en fecha 08/09/2020 ante EDESA S.A. por la Sra. Rosa Verónica Orellana, con domicilio en calle Pje. Mollinedo Nº 394, de la Ciudad de Salta, quien manifiesta desacuerdo con la facturación realizada en el periodo 08/2020, correspondiente al NIS 5324718, el cual no coincide con el consumo habitual del suministro, observando una sobrefacturación por parte de la Empresa Distribuidora. Manifiesta que es un mono ambiente de 22mtrs. cuadrados, que en el periodo 7 abono la suma de $ 797,26 y el periodo 08 la factura llego con un monto de $ 9.808,87, resultando sumamente excesivo, motivo por cual solicita se revea el consumo y el monto exigido. (fs.18).

Que, en fecha 03/11/2020 mediante nota DSC 9884/2020, a fs. 24,25 la Distribuidora, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario informa que habiendo analizado los antecedentes en los registros, es decir las lecturas registradas por el medidor N° 251019466 marca LANDIS+GYR y las nuevas lecturas informadas por el centro de lecturas registradas hasta fecha 29/10/2020, se concluye que no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo facturado, razón por la cual ratifica la lecturas consignadas en la facturación reclamada.

Que, cabe señalar, que los consumos objetados son acorde con los consumos históricos realizados en periodos anteriores, lo que demuestra que los desvíos no son más que los atribuibles al uso estacional de la energía y/o utilización de la misma en su domicilio. No obstante, se informa al usuario de la posibilidad de solicitar un contraste en el laboratorio y los costos del mismo. Agrega, que durante la situación de

emergencia sanitaria los consumos se vieron y se verán afectados por un aumento del uso de la energía ante el confinamiento. En este orden de consideraciones finaliza su misiva, ratificando la facturación correspondiente al período 08/2020 en su totalidad, e informa al reclamante respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que, a fs. 10,11,12,13 rola Disconformidad del usuario presentada ante el ENRESP en fecha 10/02/2021, con la respuesta otorgada por la Distribuidora reiterando las expresiones vertidas en su presentación inicial. Asimismo, manifiesta que no puede haberse cotejado con consumos anteriores idénticos porque existe un solo consumo que es del mes de Julio del 2020 y que asciende a la suma de $797,26, toda vez que se trata de un edificio a estrenar por lo tanto no existía consumo anterior, motivo por el cual solicita se suspenda el cobro de la deuda y el corte del servicio por falta de pago toda vez que la deuda se encuentra cuestionada.

Que a fs.16, mediante nota DSCE 208/2021, la Distribuidora remite las actuaciones al ENRESP, reiterando lo expresado en su contestación inicial. Agrega, que la usuaria no presentó Disconformidad por la respuesta de la Distribuidora del 03/11/2020 nota DSC 9884/21. Asimismo, informa que se realizó un contraste IN SITU del medidor instalado el 11/02/2021, cuyos resultados dieron cuenta del correcto funcionamiento del medidor instalado.

Que a fs. 36 se remite al ENRESP, copia del Acta de Comprobación N° 00248415, correspondiente a los resultados del contraste IN SITU realizado en fecha 11/02/2021 el cual arrojo valores normales (fs.36).

Que a fs. 39, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, en el cual luego de analizar las actuaciones concluye que; el medidor N° 251019466, instalado en el suministro identificado con el NIS 5324718 a tenor del ensayo realizado funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Siendo ello así, el incremento registrado durante el periodo objetado podría deberse al uso por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o maquinas instalados en el suministro. Tampoco, puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o funcionamiento

deficiente de los artefactos y/o maquinas conectados con el domicilio. Asimismo expresa que, adviértase que de acuerdo a los registros históricos, los consumos objetados son de orden a lo consumido regularmente en el suministro. Finaliza el informe expresando que, ante el reclamo de la usuaria por exceso de la facturación por consumo, se brinda por la Empresa una respuesta absolutamente inadecuada, siendo que la misma debió proceder a inspeccionar el medidor mediante ensayo IN SITU o en Laboratorio a fin de verificar el correcto funcionamiento del mismo, razón por la cual atento a esta conducta por parte de EDESA S.A., considera que deberá analizar la Gerencia si corresponde sancionar a la misma.

Que, entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **Art. 4, 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. N° 913/15**) en su **art. 6**, RECLAMOS POR FACTURACION, 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 (in 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 certificados) 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 teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, habiéndose constatado el correcto funcionamiento del medidor y considerando el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica; corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria SRA. ROSA VERÓNICA ORELLANA, siendo válidas las facturaciones emitidas por la Distribuidora.

Que continuando y respecto a la recomendación realizada por la Gerencia Eléctrica, se advierte un incumplimiento por parte de la Distribuidora a las obligaciones impuestas en el Régimen de Suministro Art. 4 inc. a) y Resolución 913/15 Ente Regulador art 6.1 a) y b), art. 7.1, no procediendo a dar un adecuado tratamiento al requerimiento del usuario, limitándose a cotejar e informar antecedentes de registros de los consumos procedentes del Centro de Registros de la Empresa, no habiendo realizado la correspondiente verificación del medidor IN SITU o en Laboratorio como lo establece la normativa mencionada.

Que, por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos **(Resolución Ente Regulador Nº 913/15)**, 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 de **424kWh**; valorizados según la categoría tarifaria vigente que revista el NIS 5324718, 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.

01073/21

Que, en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, 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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTICULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria SRA. ROSA VERÓNICA ORELLANA, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-51645/2021; 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 **424 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5324718 al momento de la notificación; 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.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS