Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01110/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267 - 50216/2020, caratulado: "CABERO GUSTAVO DANIEL s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACION PERIODOS 04, 05, 06/2020"; el Acta de Directorio Nº 23/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de reclamo Nº 386347 efectuado en fecha 22/06/2020 ante EDESA S.A. por el Sr Cabero Gustavo Daniel, con domicilio en calle Block N° 5, Piso 3, Dpto. 15, Tapa de Medidor N° 50315, B° El Bosque, CER, Limache, de la ciudad de Salta capital, quien manifiesta desacuerdo con la facturación realizada en los periodos 04, 05 y 06/2020, correspondiente al NIS 5075556, el cual no coincide con el consumo habitual del suministro, observando una sobrefacturación por parte de la Empresa Distribuidora. Agrega que durante el periodo de cuarentena solo permaneció en el domicilio 8 (ocho) días, por encontrarse dentro de las actividades laborales exceptuadas, solicitando se revea lo peticionado (fs.12,13,14).

Que en fecha 26/08/2020, se Disconforma el titular del servicio, mediante presentación realizada ante el ENRESP, por la falta de respuesta otorgada hasta la fecha de parte de la Empresa Distribuidora (fs. 01).

Que en fecha 05/10/2020, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, remitiendo nota a la Distribuidora, solicitando que en el plazo de 5 (CINCO) días de recepcionada la presente proceda remitir al Organismo toda la documentación obrante del expediente en tratamiento de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Que mediante nota DSC 8802/2020, de fecha 05/10/2020, obrante a fs. 15,16, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario, la Distribuidora informa que habiendo analizado los antecedentes en los registros, es decir las lecturas registradas por el medidor N° 9668986 marca ABB y las nuevas lecturas informadas por el centro de

lecturas registradas hasta fecha 11/09/2020, 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. Continúa expresando que los consumos reclamados son acordes 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 el domicilio. Finaliza la misiva, ratificando la facturación realizada correspondiente a los períodos 04,05 y 06/2020, e informa al reclamante respecto de la posibilidad de solicitar el contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa, y la de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada.

Que a fs.11, mediante nota DSCE 1089/2020, la Distribuidora remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo expresado en su contestación inicial.

Que a fs. 23, retoma la intervención el Organismo a través de la Gerencia de Usuarios, en fecha 05/01/2021, remitiendo nueva nota a la Empresa Distribuidora, solicitando proceda a realizar el contraste del medidor en el laboratorio en el plazo de 10 (diez) días de recepcionada la presente.

Que a fs. 24,25,26 mediante nota DSCE 69/2021, de fecha 18/01/2020 la Distribuidora remite al Organismo copia del Acta de Comprobación N° 238991 (levantamiento/cambio de medidor), y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 9668986 marca ABB, realizado en fecha 11/01/2021, a fin de su inclusión en los antecedentes del reclamo.

Que a fs. 27, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, en el cual luego de analizar las actuaciones concluye que; el medidor N° 9668986 marca ABB, instalado en el suministro identificado con el NIS 5075556 a tenor del ensayo realizado funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Continúa informando que, de acuerdo a los registros históricos, los consumos objetados son de orden a lo consumido regularmente en el suministro en el mismo periodo del año anterior. Siendo ello así, el incremento de consumo registrado en el periodo reclamado 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.

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 el usuario, Sr. CABERO GUSTAVO DANIEL; siendo válidas las facturaciones emitidas por la Distribuidora.

Que continuando y sin perjuicio a lo expresado se advierte por parte de la Distribuidora que ante el reclamo impetrado por el usuario por exceso de la facturación, 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 se advierte que la conducta desplegada por la Empresa omite el cumplimiento de las obligaciones impuestas en el Régimen de Suministro Art. 3, inc. c) , Art. 4 inc. a) y Resolución 913/15 Ente Regulador art 6.1 a), b) y c), no procediendo a dar un 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. Observándose así la ausencia de rigor técnico el procedimiento otorgado por parte de la Distribuidora, la cual tiene la obligación de brindar información adecuada, veraz, clara y oportuna, de conformidad a lo establecido en los Art. 42 y 31 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente; Art. 41 y 42 de la Ley Nº 6.835 de Creación del Ente Regulador y en el Art. 4 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Que en segundo lugar y finalizando el tratamiento de autos se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 8802/2020 (fs.15) es extemporánea, toda vez que el reclamo inicial fue interpuesto en fecha 22/06/2020 y respondido en fecha 05/10/2020, esto es sesenta y cuatro (64) días después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 913/15.

Que por todo lo expuesto, se debe traer a colación 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 **300 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria vigente que revista el NIS 5075556, 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 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 el usuario Sr. CABERO GUSTAVO DANIEL; tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267- 50216/2020; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **300 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5075556 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.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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