Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCION ENTE REGULADOR N° 01069/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267 - 51422/2021, caratulado: "CHOSCO JORGE OMAR s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACION PERIODO 08/2020"; el Acta de Directorio Nº 22/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de reclamo Nº 391970 efectuado en fecha 21/09/2020 ante EDESA S.A. por el Sr. Chosco Jorge Omar, por suministro de titularidad de la Sra. Choque María Genara, constituyendo domicilio en calle Pje. Limache N° 862, Villa Cristina de la ciudad de Salta capital, quien manifiesta desacuerdo con la facturación realizada en el periodo 08/2020, correspondiente al NIS 2001340, solicitando se revea la facturación realizada en el domicilio ubicado en la localidad de Hipólito Yrigoyen, manifestando que aproximadamente desde hace tres años la vivienda no se encuentra habitada, por estar radicado por cuestiones de salud en la ciudad de Salta capital. Adjunta certificado médico (fs. 06,08,10).

Que a fs. 03,04,05 mediante nota DSC 8714/2020 de fecha 01/10/2020, EDESA S.A responde al usuario expresando que ratifica lo actuado por la Distribuidora en relación al Recupero de Energía y Multa facturado en el periodo 08/2020. Expresa que, dicha facturación se fundamenta en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación N° 228325, donde en fecha 03/07/2019 se constató que el medidor N° 505048675 marca AMPY, presentaba la siguiente anormalidad: "***Medidor electromecánico con display en blanco***". Notese las cargas NO registradas por el medidor al momento de la inspección: Fase R: 1 amper. Por tal motivo se procedió a normalizar el suministro. Es por todo lo expuesto es que, la Empresa procedió a realizar el recupero de energía desde el 19/09/2018 al 03/07/2019 por un total de 287 (doscientas ochenta y siete) días, en base a las lecturas posteriores, facturándose luego la correspondiente nota de debito por **Energía no Facturada y Multa** por la irregularidad detectada, todo ello de acuerdo a los Art. 5 inc. d) del Régimen de Suministro, subinc. II

a), b) y c). En este orden de consideraciones, finaliza la misiva ratificando la facturación realizada del periodo 08/2020 en su totalidad e informa la posibilidad de disconformarse ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos de su interposición.

Que a fs., 01,02, en fecha 19/01/2020, rola Disconformidad del usuario presentada ante el ENRESP, en la que reitera las manifestaciones vertidas en su presentación inicial. Agrega asimismo que, debido a su condición de salud y a su desconocimiento para proceder de manera virtual, se vio imposibilitado de dar una respuesta a la nota de contestación remitida por la empresa en el plazo de 30 días hábiles. Finaliza destacando que de acuerdo a la normativa vigente el Acta deberá ser labrada ante la presencia o no del titular del suministro con intervención de Escribano Publico y/o Autoridad policial competente, situación no observada por la Empresa, por lo que desconoce la inspección realizada y la forma en la que esta fue labrada.

Que mediante nota DSCE 94/2021, obrante a fs. 18,19,20 en fecha 27/01/2021, la Distribuidora remite al Organismo todas las actuaciones obrantes en su poder, reiterando las expresiones vertidas en su nota de respuesta al usuario. Aclara asimismo que rechaza categóricamente lo expresado en la nota de disconformidad presentada por el usuario, dado que el Acta y la verificación se realiza de acuerdo a lo previsto en la reglamentación vigente, consignándose los datos del medidor y adjuntándose fotografías del mencionado acto, informándose al usuario de lo actuado mediante copia del Acta en el domicilio. Continúa expresando que, atento a que el usuario no presento su disconformidad dentro de los 30 días hábiles establecidos, se procedió a resolver el reclamo como improcedente quedando liberada la factura reclamada. Finaliza expresando que la empresa EDESA SA durante el periodo de confinamiento establecido por el Gobierno Nacional, habilito canales electrónicos y telefónicos para la correspondiente comunicación con los clientes, informándose tal situación por los medios de comunicación locales.

Que a fs. 32,33, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, en el cual luego de analizar las actuaciones concluye que; la Distribuidora encuadro de manera incorrecta el tratamiento del presente caso, dado que del Acta de Comprobación obrante a fs. 21 no surgen hechos que hagan presumir la apropiación de energía eléctrica no registrada por parte del usuario, como así también se observa que la

misma carece de la firma de la autoridad interviniente que acredite la presunción de fraude. Asimismo continua el informe destacando que, el Acta no hace mención alguna respecto a la violación de los precintos de la tapa de carcasa, hecho que resulta evidente a simple vista, debiéndose encuadrar el hecho en el art, 5 inc. d) subincisos I) del Régimen de Suministro. En efecto de acuerdo a lo establecido precedentemente y adoptando el mismo criterio de cálculo utilizado por la Distribuidora establece que, el Recupero de Energía es de **988 kWh** y siendo que este valor resulta superior al determinado por la Distribuidora, considera que debe dejarse firme lo establecido por la Prestadora correspondiente a **562 kWh**. Sin perjuicio de lo establecido expresa que deberá aplicarse a la Distribuidora una sanción por la deficiente Gestión Comercial, dado el tiempo transcurrido hasta que la misma advirtiera la anormalidad del suministro, siendo que la misma resulta evidente a simple vista. Finaliza el informe destacando el hecho de que, de no ser presentado por el usuario su disconformidad ante el Organismo de Contralor, la Distribuidora hubiera facturado cargos que no corresponden, motivados por el mal encuadre de la normativa aplicable.

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 para ello la Distribuidora se sirve de los registros de consumos arrojados por los medidores instalados en cada suministro, razón por la cual, el **Art. 4° inc. d)** del mismo cuerpo normativo reza: "*Obligaciones de la Empresa Prestataria. Anormalidades. La Distribuidora tendrá la obligación de instruir a su personal vinculado con la atención, conservación, lectura, cambio, etc. de medidores, equipos de medición, conexiones y otros, sobre su responsabilidad inexcusable de informar anormalidades que presenten las instalaciones comprendidas entre la toma y el primer seccionamiento (tablero)*".

Que por su parte el **Régimen de Suministro** establece: **Art. 5° Derechos de la Distribuidora d) Inspección y Verificación del Medidor.** "Por *propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes.* ***I)*** *Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de* ***UN (1) año*** *y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad".*

Que por su parte, la **Resolución Ente Regulador N° 913/15** en su **Art. 6°** establece los requisitos que deberán cumplimentar las Distribuidoras en el caso de reclamos de usuarios por facturación.

Que respecto de la falta de presentación de Disconformidad del usuario, cabe destacar que la presentación inicial de fs. 01, 02 se toma como Disconformidad, en los términos del Art. 2 de Resolución 913/15 Ente Regulador, en tanto las presentaciones realizadas directamente ante el ENRESP son consideradas como tal.

Que continuando con el análisis del presente caso no puede soslayarse la falta de diligencia por parte del personal dependiente de la Distribuidora (lecturista) que, debiendo constatar el consumo real de manera mensual del suministro y estando habilitados para la inspección domiciliaria de los equipos de medición y sus instalaciones internas, no advirtió la anormalidad que presentaba el aparato registrador "***Medidor electromecánico con display en blanco"***, siendo a simple vista detectable la falla según el informe emitido por la Gerencia Eléctrica del ENRESP. En efecto, se observa en el Acta labrada obrante a fs.21, que la misma adolece de los recaudos esenciales establecidos en la normativa vigente para atribuir el supuesto hecho fraudulento de apropiación de energía contra el usuario, por carecer dicho instrumento de la participación de la Autoridad interviniente (policial y/o notario público) requerida en estos supuestos; constatándose únicamente por intermedio de la misma de la existencia de la irregularidad de funcionamiento del medidor.

Que con respecto al criterio de cálculo utilizado por la Distribuidora se determina por el Organismo que debe dejarse firme lo calculado por la Prestataria en concepto de energía a recuperar correspondiente a **562 kWh,** por resultar ese valor inferior a lo calculado por la Gerencia Eléctrica del ENRESP.

Que continuando, y teniendo presente lo expuesto precedentemente se determinó por parte de este Organismo, que la normativa citada e informada al usuario mediante nota DSC 8714/2020, no es de aplicación para el caso en tratamiento, debiendo aplicarse lo normado en el Art. 5 inc. d) subinc. I) del Régimen de Suministro, que habilita a la Prestataria al Recupero de Energía no facturada por el plazo retroactivo máximo de 1 (uno) año, no correspondiendo consecuentemente la aplicación de Multa al cliente por no haber incurrido en un accionar fraudulento contra la Empresa. Al respecto debe tenerse presente lo estipulado en el **Régimen de Suministro Art. 4 inc. a)** *que establece que:" Calidad del Servicio. La Distribuidora deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a lo previsto en el Subanexo Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión,* y en el mismo sentido el **Anexo III del Contrato de Concesión Punto 4**. Calidad del Servicio Comercial, cuando establece que: *"LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria [..].*

Que es por ello que, teniendo presente la normativa transcripta, el informe emitido por la Gerencia Eléctrica del ENRESP, y las constancias obrantes en autos; corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE**, a la Disconformidad presentada por el usuario Sr. CHOSCO JORGE OSCAR. **ORDENANDO** a la Empresa EDESA S.A. proceda a la REFACTURACION del periodo 08/2020 por Recupero de energía, esto es de **562 kwh**, debiendo proceder a anular en el mismo acto los conceptos aplicados por Multa, por los motivos expresados precedentemente.

Que teniendo en cuenta lo manifestado por la Gerencia Eléctrica del ENRESP, en el sentido de que la anormalidad del suministro era manifiesta y por lo tanto advertible a simple vista por el lecturista, corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A., proceda a prorratear el correspondiente Recupero de energía, la cual deberá ser reflejada en la facturación del usuario por el mismo plazo de tiempo en el cual la Empresa marco dicha

irregularidad (287 días, equivalente a 10 meses de facturación), atento a la falta de diligencia manifiesta y notoria en sus obligaciones.

Que sin perjuicio de lo establecido, debe tenerse en cuenta lo normado en la Resolución Ente Regulador **913/15, Art. 11.1 INCUMPLIMIENTOS - SANCIONES – PROCEDIMIENTO que** establece: "*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.* ***11.2.*** *Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 2.041 veces "p" para el caso de sanciones al Prestador de los Servicios Sanitarios y de 7.220 kwh, valorizados al precio que en promedio vende energía la Distribuidora del Servicio Eléctrico, para el caso de sanciones a la misma. […]*". Por lo que corresponde **APLICAR** una Multa a favor del usuario de **48 Kwh**, valorizados según la categoría tarifaria vigente que revista el NIS 2001340 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 todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad presentada por el usuario Sr. CHOSCO JORGE OSCAR, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-

51422/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a Edesa S.A, proceda a realizar la REFACTURACION del periodo 08/2020, correspondiente al NIS 2001340, conforme a lo calculado por el ENRESP, esto es en concepto de Recupero de Energía de **562 kWh**, debiendo proceder en el mismo acto a anular los conceptos aplicados por Multa; en el plazo de 5 (cinco) días de notificada la presente en los términos por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a EDESA S.A, proceda a realizar el prorrateo de la energía a recuperar y Multa, la cual deberá verse reflejada en la facturación del usuario por el mismo plazo de tiempo en el cual la Empresa advirtió dicha irregularidad (287 días, equivalente a 10 meses de facturación), en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: APLICAR a la empresa Distribuidora de electricidad de Salta (EDESA S.A.), una sanción menor a favor del usuario, de 48 kWh valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2001340 al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: ORDENAR a EDESA SA 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 6°: 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 - SALTA -

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