Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01051/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-52311/2021, caratulado: "FLORES, María Emilia (Reclamante) / ZABALA, D (Titular del Suministro). Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Facturación periodos 11-12/2020 y 01/2021"; el Acta de Directorio Nº 21/21, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones del visto se inician con el reclamo realizado mediante correo electrónico de fecha 24/02/21, por la señora María Emilia Flores, con domicilio en calle General Güemes Nº 121, Bº Santa Teresita de la localidad de Aguaray; quien objeta los consumos facturados por EDESA SA durante los periodos 11-12/2020 y 01/2021 en el NIS 2037957 (fs. 01/02).

Que en dicha presentación, la usuaria solicita u informe sobre el funcionamiento del medidor, aclarando que es un equipo viejo.

Que mediante nota DSC 1444/21, la Distribuidora informa que habiendo analizado los antecedentes las lecturas registradas por el medidor Nº 194101, Marca SCHLUMBEGER y las nuevas lecturas informadas hasta el 23/02/21, no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo facturado, por lo que ratifica las lecturas consignadas en los periodos reclamados y agrega que dichos consumos son acorde con los consumos históricos realizados en periodos anteriores, atribuibles a un uso estacional de la energía y/o a la utilización de la misma en el domicilio. Continúa su respuesta sugiriendo a la reclamante consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro, considerando que los consumos registrados podrían obedecer a distintas causas que enumera en su nota: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado; b) el mal funcionamiento de los mismos y/o c) A las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. Asimismo, le informa que puede solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa, a la vez que le explica las condiciones y los pasos que debe realizar la usuaria para solicitarlo.

Que, en fecha 09/04/21 la usuaria presenta Disconformidad (fs. 12) con la respuesta dada por la Empresa y manifiesta que procedió al cambio de las instalaciones eléctricas internas. Agrega que el electricista contratado le manifestó que efectivamente notaria una disminución en los consumos atento a que el tenido eléctrico estaba mal hecho.

Que la reclamante comenta que luego de ello el consumo disminuyó pero tras unos cortes abruptos del servicio volvieron a aumentar y que al consultar nuevamente al electricista este le recomendó que solicitara un cambio del medidor debido a que el equipo registrador es viejo y se descalibra.

Que mediante nota DSCE, la Distribuidora remite los antecedentes del caso en análisis, reiterando los conceptos vertidos a la usuaria y agrega que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa, cuyos resultados serán enviados a la brevedad.

Que a fs. 34, EDESA SA remite copia del Acta de Apertura y Ensayo realizado el 07/05/21 sobre el medidor Nº 194101, marca SCHLUMBERGER, en el cual no se encontraron anormalidades en su funcionamiento.

Que tomando la intervención que le corresponde y tras realizar el análisis de las actuaciones, la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo concluye que el medidor Nº 194101, instalado en el suministro identificado con el NIS 2037957, a tenor del ensayo realizado en el laboratorio de la Empresa, (en presencia de personal de este Ente Regulador), funciona correctamente, razón por la cual, entiende que debe tenerse por válidas las facturaciones emitidas en base a los consumos del medidor. Sugiere que el incremento de consumo en el período objetado podría deberse al uso en mayor medida de electrodomésticos o maquinas instaladas en ese suministro o a la posibilidad de que hayan existido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de alguno de los artefactos y/o maquinas conectados en el suministro manifiesta que los incrementos registrados en el domicilio de la reclamante podrían deberse al mayor uso o al funcionamiento deficiente de alguno de los equipamientos existentes en el domicilio. Tampoco descarta que se hayan producido pérdidas eléctricas en la instalación interna.

Que finaliza su dictamen destacando que la respuesta brindada por la Distribuidora al reclamo de la usuaria es inadecuada, toda vez que la misma debió basarse en una inspección del medidor a fin de verificar el correcto funcionamiento del mismo.

Que, entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester distinguir dos cuestiones; por un lado corresponde analizar si el consumo facturado en los períodos recurridos es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder y tratar el reclamo realizado por la usuaria.

Que respecto del exceso de consumo, el Art. 4º, inciso (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 contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."

Que en consecuencia, atento a la normativa precedentemente citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica y considerando el contraste realizado al medidor, el cual demostró su correcto funcionamiento, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria, siendo por lo tanto válidas las facturas emitidas.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la Sra. Flores se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que al respecto, el artículo 42º de la Constitución Nacional establece: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos;* ***a una información adecuada y veraz.....".*** Por otro lado el artículo 31º de la Constitución Provincial dispone*: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...".*

Que por su parte, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece: ***"Información****. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.*

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión."

Que a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41°, inc. d), y 42° de la Ley 6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que en este contexto, EDESA S.A., en su nota DSC 1444/2021, concluye que el medidor instalado registra los consumos en forma normal sin brindar ninguna precisión en relación a los elementos objetivos (contaste "in situ" o en laboratorio) que le permitieron arribar a esta conclusión, este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información, máxime teniendo en cuenta que es la propia usuaria quien solicita previamente una verificación de su funcionamiento.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. ENRESP Nº 913/15) en su Art. 6º - Reclamos por Facturación, establece: "*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 un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente.-*
- ***c)*** *Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico. -*
- ***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 de la compulsa de las actuaciones se advierte que EDESA SA incumplió con su deber de dar una respuesta basada en una verificación del correcto funcionamiento del medidor realizada con el suficiente rigor técnico, contraste que además fue específicamente solicitado por la usuaria.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la insuficiente respuesta dada a la usuaria, 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 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la mencionada Gerencia recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un mes del promedio de consumo de los últimos 12 meses, por **1023 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 2037957 al momento de notificación de la 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 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 planteada por la usuaria, Sra. MARÍA EMILIA FLORES, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-52311/21, ello en

los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor **por la deficiente respuesta brindada a la usuaria**, consistente en una multa a favor éste, equivalente a un mes del promedio de consumo de los últimos 12 meses, por **1.023 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 2037957 al momento de notificación de la 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; 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 por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: 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 PÚBLICOS

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