Salta, 03 MAR 2022

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00297/22**

**VISTO:**

El expediente Nº 267 - 51575/2021, caratulado: "FENOGLIO DE PALACIOS BEATRIZ s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A FACTURACION"; el Acta de Directorio Nº 07/2022, y;

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 397412, efectuado en fecha 28/01/2021, ante EDESA S.A., por la Sra. Fenoglio de Palacios Beatriz, con domicilio en calle Saravia Nº 80 de la ciudad de Gral. Güemes, quien manifiesta reclamo por la facturación correspondiente a los periodos 03/2020 a 01/2021 perteneciente al NIS Nº 1005207. Manifiesta que es exagerada la facturación efectuada por la Prestataria en los periodos reclamados. Adjunta las facturas emitidas. Asimismo agrega que es propietaria de un local que desarrolla Servicios de Alojamiento para Empresas y durante la Pandemia el mismo mantuvo sus puertas cerradas desde fecha 23/03/2020 hasta fecha 25/01/2021 inclusive, por resolución municipal (02/08).

Que en fecha 03/08/2021, según constancias obrantes a fs 01, la usuaria reitera su solicitud de reclamo ante las oficinas del ENRESP, solicitando tome intervención en las mismas, reiterando las expresiones iniciales.

Que a fs 06, en fecha 05/02/2021, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, y procede a remitir nota con copias de la presentación realizada por la usuaria a la Empresa Distribuidora a los efectos de que en el plazo de 05 (cinco) días contados a partir de la recepción de la misma proceda a remitir la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco de la normativa vigente.

Que mediante nota DSC 164/2021 de fecha 11/02/2021, obrante a fs. 07, EDESA S.A. informa al ENRESP que las actuaciones se encuentran en tratamiento a la fecha de recepción de la misiva y una vez que se emita nota de respuesta a la usuaria, se remitirán todos los antecedentes correspondientes.

Que mediante nota DSCE 260/2021 de fecha 11/03/2021, obrante a fs. 13, EDESA S.A. eleva al Organismo todos los antecedentes del reclamo y adjunta nota de respuesta DSC 1076/2021 remitida a la usuaria (fs.16/20) en la que se le comunica que analizados los informes del centro de lecturas y de acuerdo a la inspección realizada mediante Acta de Comprobación Nº 215426, labrada en fecha 18/02/2021, se ha confirmado que algunos meses el personal encargado de la toma de lecturas no cuenta con el libre acceso al medidor Nº 606032826 marca AMPY, para el registro mensual de los consumos realizados en el suministro **(el predio se encuentra cerrado con llave y el cliente no permite cambiar el mismo)** lo cual genera en algunos meses se le facture el consumo acumulado en ciertas facturaciones, siendo esta situación ajena a la Distribuidora. Así las cosas y de acuerdo a los registros del centro de lecturas y a la inspección realizada en cuanto a la imposibilidad del personal pueda llevar a cabo las tareas de cambios de acometidas, mantenimiento, reparación, y/o lectura del medidor, etc. es que informa que todo ello se encuentra en violación a lo establecido en los Art. 2 inc. d) y f) y Art. 4 inc. d) del Régimen de Suministro, por lo que expresa que el presente reclamo queda sin efecto.

Que asimismo la Distribuidora intima a la usuaria a regularizar la situación de sus instalaciones a fin de evitar similares inconvenientes en la facturación mensual. Finaliza la Distribuidora informando que hasta tanto normalice las instalaciones, EDESA S.A, deslinda toda clase de responsabilidad por los daños y perjuicios que puedan producirse en personas o cosas, facturaciones, incluso de los daños que ser puedan verificar en las instalaciones internas y artefactos, como así también si se llegase a afectar el servicio prestado por la Distribuidora.

Que a fs. 29 rola informe técnico realizado por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, de fecha 08/08/2021, donde informa que se procedió a realizar una inspección en las instalaciones del suministro pudiendo detectar que el medidor se encontraba en área privada, impidiendo el libre acceso y provocando la acumulación de algunos periodos al facturar y que se modificó provisoriamente la ubicación del mismo de forma precaria hasta concluir obra de reubicación definitiva bajo normas en zona de fácil acceso. Posteriormente sigue informando la Gerencia que por segunda vez se inspeccionó dicha instalación, verificándose que se normalizo la instalación de la caja del medidor con acceso público, solucionando así el reclamo.

Que a fs. 30 retoma la intervención en las actuaciones la Gerencia de Usuarios del ENRESP, y procede a solicitar a EDESA S.A., que en el plazo de 5 (cinco) días contados a partir de la recepción de la presente efectué y remita los resultados del Contraste "IN SITU", informando al Organismo de Contralor los resultados de lectura actual del equipo y adjunte los registros de consumo de los últimos 24 meses.

Que mediante nota DSCE 1015/2021, de fecha 08/09/2021. EDESA S.A., informa que se procedió al levantamiento del medidor Nº 606032826 marca AMPY, el cual será contrastado en el laboratorio.

Que en fecha 22/09/2021, se recepciona por el ENRESP nota DSCE 1056/2021, remitiendo Acta de Comprobación Nº 245127 de Levantamiento del medidor y Acta de Apertura y Ensayo del medidor, realizada en fecha 14/09/2021 a fin de que sea incluida en el expediente en tratamiento.

Que a fs. 38 toma intervención en autos la Gerencia Económica del ENRESP, en fecha 30/09/2021, e informa que la factura del periodo 05/2020 está calculada correctamente teniendo en cuenta el histórico de consumos (1.323 kWh) y el cuadro tarifario correspondiente al mes de Mayo/Junio/Julio/2020, Resolución Nº 622/20. Siguiendo, informa que la factura del periodo 12/2020 está calculada correctamente teniendo en cuenta el histórico de consumo (1.494 kWh) y el cuadro tarifario correspondiente a los periodos Noviembre/Diciembre/2020 – Enero/2021 Resolución Nº 1424/20. Por lo que finaliza expresando que habiéndose expedido EDESA S.A y la Gerencia de Energía Eléctrica sobre el funcionamiento del medidor, y no habiendo más cuestiones que resolver remite las actuaciones a la Gerencia Jurídica del Organismo para continuación de las actuaciones.

Que entrando en el análisis de los presentes autos, 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 certificado) 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 el **Art. 7.1**. de Resolución Ente Regulador Nº 913/15 *establece.* ***TRATAMIENTO****: Presentado un reclamo ante la Prestadora, ésta debe informar inmediatamente al Usuario el número asignado, por el mismo medio en que se realizó la presentación. En el caso de reclamos realizados en forma personal, la Prestadora deberá entregar en el mismo acto una constancia escrita con los datos asignados al reclamo.- La Prestadora deberá tramitar, resolver y notificar al Usuario fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a* ***treinta (30) días****, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. En el mismo acto de notificación, se deberá informar al Usuario el derecho de recurrir, en caso de disconformidad con la resolución adoptada, en un plazo de 30 (treinta) días y ante la misma Prestadora, la cual deberá remitir las actuaciones al ENRESP dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la misma; pudiendo elevar conjuntamente con las actuaciones respectivas, una contestación a la disconformidad deducida por el Usuario.* ***7.2.-*** *El Usuario también podrá expresar su disconformidad, ya sea ante el ENRESP o la Prestadora, si vencido*

*el plazo para la tramitación y resolución de su reclamo, ésta última no le hubiese dado respuesta fehaciente.*

Por otra parte **el Art. 9.1 del** mismo cuerpo normativo establece: **DISCONFORMIDAD DEL USUARIO.** Requisitos para la interposición de Disconformidad por el Usuario: a) Formular la disconformidad por escrito. b) Constituir domicilio a todos los efectos legales, en caso de no haberlo efectuado en ocasión de la formulación del reclamo.- c) Expresar en forma clara y detallada las razones en que basa su disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación.

Que el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA SA, vigente en la provincia de Salta establece en el **Art. 2** en el capítulo destinado a las "**OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O USUARIO**", que :**d) Instalación propia – Responsabilidades**. *"Mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación. Mantener los gabinetes y/o locales donde se encuentran instalados los medidores y/o equipos de medición limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura de los instrumentos. Si por responsabilidad del usuario, o por haber éste aumentado sin autorización de LA DISTRIBUIDORA la demanda resultante de la declaración jurada que presentara al solicitar el suministro, hechos que deberán ser adecuadamente probados por LA DISTRIBUIDORA, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control de propiedad de LA DISTRIBUIDORA, aquel abonará el costo de reparación o reposición de los mismos"*. En este mismo sentido el **inc f)**, establece: **Acceso a los Instrumentos de Medición**. "*Permitir y hacer posible al personal de LA DISTRIBUIDORA y/o de la AUTORIDAD DE APLICACION, que acrediten debidamente su identificación como tales, el acceso al lugar donde se hallan los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y a sus instalaciones"*.

Que del análisis de autos surge en primer lugar que la nota de respuesta a la usuaria DSC 1076/21 obrante a fs. 16/19, fue notificada a la usuaria por la Distribuidora dentro de los plazos legales vigentes en la normativa. Asimismo y en este orden de consideraciones se constató por el Organismo de Contralor que la usuaria no presento Disconformidad ante la contestación emitida por la Empresa

Distribuidora recepcionada en fecha 19/02/2021 en casilla de mail cibercentro9931@gmail.com, según constancias obrantes a fs. 19.

Que continuando y atención a lo manifestado por la Empresa Distribuidora que el medidor instalado en el suministro se encontraba con acceso impedido, se verifico por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, en una primera constatación realizada del suministro la veracidad de tales afirmaciones informadas al Organismo de Contralor. En atención a ello y habiendo sido notificada la usuaria de la trasgresión a la normativa vigente, se procedió a una segunda verificación del domicilio constatándose en esta oportunidad que se había normalizado la ubicación de la caja del medidor con posterioridad, resultado como consecuencia de ello, solucionado el reclamo.

Que en este punto se le hace conocer a la usuaria que la normativa establecida en el Régimen de Suministros, habilita a la Distribuidora en estos casos de trasgresión de las instalaciones de asiento del medidor a realizar una estimación del consumo del domicilio, y/o acumulación de las lecturas de los distintos periodos y/o a la suspensión del servicio. Sin perjuicio de ello y teniendo en cuenta lo informado por la Gerencia Económica del Organismo (fs. 38), se verifico que las facturaciones realizadas por la Empresa fueron calculadas correctamente y de acuerdo al cuadro tarifario vigente en cada periodo, observándose en el histórico de consumos del suministro que solo en dos periodos se procedió a facturar una acumulación de registros a saber: 05/2020 (acumulando el periodo 04/2020) y 12/2020 ( acumulando el periodo 11/2020), por registrárse lecturas 0 (cero) en los mismos, lo cual habilita a la Empresa a tal acción, todo ello según constancias obrantes a fs. 35/36.

Que en este punto, sin perjuicio de todo lo expresado, se recuerda que durante el periodo de Pandemia Covid -19, existieron diversos Decretos Nacionales y Provinciales, entre ellas Resolución Ente Regulador Nº 555/2020, y sus sucesivas prórrogas en la cual se imponía a las Prestatarias la prohibición de realizar cortes y/o suspensión del suministro de energía eléctrica, situación en la cual quedo amparada la usuaria, por lo que no se procedió en tal sentido por la Distribuidora.

Que continuando y para una mejor resolución de estas actuaciones y claridad de las mismas se procedió a solicitar por el ENRESP, se efectúe el contraste

en laboratorio del equipo registrador reclamado, siendo reemplazado el mismo por el nuevo medidor Nº 251043181 marca LANDIS+GYR, en fecha 02/09/2021, y contrastado en presencia de personal de EDESA S.A y personal técnico idóneo del organismo en fecha 14/09/2021, corroborándose el correcto funcionamiento del mismo, sin anormalidades en su funcionamiento y dentro de los parámetros establecidos por las normas IRAM ( fs. 33,34).

Que por lo tanto, habiendo analizado las constancias de autos y el derecho aplicable, y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica y Económica del ENRESP; habiéndose verificado el correcto funcionamiento del medidor conforme al procedimiento instaurado para tal fin y considerando que respecto del tratamiento técnico del reclamo en análisis la Distribuidora ha actuado conforme lo dispuesto en el Contrato de Concesión vigente y sus normas complementarias y concordantes, corresponde, **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la reclamante Sra. FENOGLIO DE PALACIOS BEATRIZ, por las consideraciones expresadas.

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 PUBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECHAZAR** la Disconformidad presentada por la usuaria Sra. FENOGLIO DE PALACIOS BEATRIZ, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267- 51575/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR,** Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA - 7

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

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS