Salta, 15 FEB 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00213/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-53702/21, caratulado "CALLEJA Hilarión. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación periodo 05/2021."; el Acta de Directorio Nº 05/2022, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con la presentación realizada ante la Delegacion Orán del Ente Regulador el día 22/09/21 por el Sr. Hilarión Calleja, titular del NIS2001311, con domicilio en Av. Gral. Güemes, tapa de medidor Nº 982, Bº San Pantaleón de la localidad de Hipólito Yrigoyen y casilla electrónica hilarioncalleja@gmail.com, quien manifiesta su disconformidad por la Nota de Debito por energía no facturada y Nota de Debito Multa por energía no facturada insertas en la facturación del periodo 05/2021 y la respuesta dada por EDESA ante la presentación de su reclamo (Fs. 01/18).

Que tomando la intervención que le corresponde, la Gerencia de Usuarios del Organismo, en fecha 28/09/21, corre traslado a la Empresa de la presentación efectuada, solicitando se expida al respecto. (fs. 19).

Que mediante Nota DSCE 1108/21 (fs. 20/41), la Distribuidora remite la documentación solicitada, de la cual surge lo siguiente:

- En fecha 17/01/20 se detecta anormalidad en el medidor Nº 50504426: Medidor con bornera recalentada, cable de salida conectado en directo en la fase de entrada, con peligro y se lo reemplaza con el medidor Nº 505330300 (Acta de comprobación Nº 236800 de fs. 26).
- El 12/01/21 se lleva a cabo la apertura y ensayo del medidor retirado (Acta de fs. 27).
- En fecha 03/06/21, mediante nota DSC 3788/2021, EDESA informa al titular del suministro que el monto de la factura del periodo 05/2021, se fundamenta en la

inspección realizada el día 17/01/21 donde se constató medidor manipulado (fs. 24/25.

- En fecha 07/06/21 el usuario realiza el reclamo Nº 403681 (fs. 30/31) a través del cual objeta las notas de débito insertas en la facturación del periodo 05/2021 y solicita copia del acta labrada.

- En respuesta al reclamo incoado, en fecha 09/06/21, EDESA SA envía nota DSC 4067/21 informando que la facturación objetada se fundamenta en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación Nº 236800, en fecha 17/01/20, donde se verificó la existencia de una anormalidad en la conexión del medidor marca AMPY N° 505044426 consistente en lo siguiente: "*...Medidor con bornera recalentada, cable de salida conectado en directo en la fase de entrada, con peligro*". Ante ello, la Distribuidora procedió a realizar el cambio del medidor, instalando el equipo Nº 505330347, marca LANDIS+GYR y a dejar normalizado el servicio. Aclara que la carga no registrada por el medidor al momento de la inspección era de 0.0 amper en Fase R siendo la carga no registrada de 2.1 amper en fase R. Continúa su respuesta aclarando que el medidor retirado fue colocado en caja custodia para ser contrastado en el laboratorio de la Empresa, hecho que fue realizado el día 12/01/21, en presencia de Autoridad Policial y personal del Ente Regulador. A renglón seguido explica que ante esta circunstancia, la Distribuidora procedió a realizar el recupero de energía desde el 19/02/2018 al 17/01/2020 por un total de 697 (seiscientos noventa y siete) días y a facturar las correspondientes ND por energía no facturada y DN Multa por energía no facturada, cumpliendo de esta manera con el procedimiento fijado en el Artículo 5º inc. d) del Régimen de Suministro Eléctrico, el cual trascribe. Finaliza su misiva ratificando la facturación del periodo 05/2021 en su totalidad y ofrece al usuario un plan de pagos a fin de facilitar su cancelación. (Fs. 33/34).

- En fecha 1/07/21, el usuario manifiesta su Disconformidad ante EDESA SA mediante correo electrónico que adjunta a fs. 04/05, reiterando su reclamo, rechaza los cargos facturados, niega cualquier manipulación en el medidor y manifiesta no haber firmado ni recibido ejemplar alguno del Acta de fecha 17/01/21, de la cual solicita una copia. Asimismo hace notar que en la factura

del periodo 02/2021 figuran los registros de dos medidores, el Nº 505330300 sin consumos de energía activa o reactiva, aclarando que el mismo no figura en la nota DSC 3788/2021 (fs.07) y el Nº 505330347 con consumo de energía activa 610 kWh y reactiva de 225 kWh. Adjunta copias de facturas, copia del comprobante del cambio del medidor realizado el 17/01/21, captura de reclamos en las oficinas comerciales de la Empresa y captura de una noticia periodística que se refiere a maniobras fraudulentas en cuanto a la lectura de los medidores. (Fs. 04/05).

- En la nota de elevación al ENRESP DSCE 1108/21, EDESA reitera los argumentos vertidos al usuario mediante nota DSC 4067/21 y aclara que: i) El cambio del medidor Nº 50544426 por el Nº 505330300 se realizó con una orden de verificación generada por la Empresa y no por un reclamo técnico ingresado por el usuario a través del Call Center; ii) El día 04/02/2020, a través del Call Center, ingreso el reclamo Nº 1659163, mediante el cual el usuario manifestó estar sin servicio. El equipo que acudió al lugar verificó "bornera recalentada" por lo que realizó el cambio del medidor 505330300 por el medidor Nº 505330347, el cual actualmente se encuentra instalado y iii) Los consumos correspondientes al periodo 02/2020 se facturaron en base a los registros de los dos medidores instalados, el medidor Nº 505330300 no registro consumos desde el 17/01/20 al 04/02/20 puesto que se encontraba con el display en blanco al momento de la verificación del reclamo técnico Nº 1659163.

- En su nota DSCE 1108/2021 de elevación al Ente, EDESA SA advierte que la disconformidad interpuesta por el usuario es extemporánea, toda vez que la respuesta al reclamo interpuesto fue notificada en fecha 09/06/2021 y la Disconformidad fue presentada el 22/09/2021.

- Que a fs. 44/44 vta. , toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo la que, luego de realizar el análisis de la documentación remitida por la Distribuidora, concluye que en base al Acta de Comprobación realizada: "*... resulta correcto el criterio aplicado por EDESA S.A. en cuanto a basarse en los consumos posteriores a los efectos de la determinación del quamtum de energía a recuperar.*

Adoptando el mismo criterio de cálculo y período de recupero fijados por EDESA S.A., procederemos a determinar dicha energía.

E = E_1 x 697/365- E_2 = 16.519 x 697/609-6905 = 12.000,98 KWh

Dónde:

E = energía total a recuperar [KWh]

E_1 = Consumos registrados con el nuevo medidor instalado, desde el 17/01/2020 al 17/09/21 = ***16.519 KWh***

***697** = cantidad de días sujetos a recupero*

***609** = Cantidad de días registrados sin la anormalidad detectada.*

*E_2= Consumos facturados entre los periodos 19/02/2018 al 17/01/2020=**6.905** kWh*

*Multa 40% = **4.800,39 KWh***

Que la mencionada Gerencia destaca que lo calculado por esa área en concepto de recupero de energía es de 12.001 KWh y 4.800 KWh en concepto de multa y siendo que este valor resulta inferior al determinado por la Distribuidora, la misma deberá proceder a la refacturación correspondiente. Asimismo considera importante subrayar que la diferencia de cálculo obedece a que al momento de realizar el informe técnico se dispone de una mayor cantidad de períodos que EDESA para determinar el promedio de consumo mensual.

Que finaliza su informe mencionando que no es posible alcanzar una conclusión respecto a si el fraude en el medidor resultaría visible a simple vista para el lecturista.

Que previo al tratamiento de la normativa que se refiere al Derecho de Recupero de la Empresa, esto es de cobrar la energía consumida, no facturada, corresponde analizar lo manifestado por EDESA SA en su nota DSCE 1108/21 en cuanto a que la Disconformidad del usuario presentada en el ENRESP es extemporánea.

Que la Distribuidora informa que en fecha 09/06/21 envía nota DSC 4067/2021, en respuesta al reclamo 403681 (fs. 4067/21) pero omite hacer mención a un correo electrónico enviado por el usuario el 01/07/21 (cuya copia

adjunta a fs. 04) en el que insiste en su reclamo, hace referencia a la respuesta previa dada por EDESA SA y solicita se revea esa situación.

Que si bien el usuario no utiliza la palabra Disconformidad, en pos del Principio del Informalismo a favor del Administrado (Art. 143, siguientes y concordantes de la Ley 5348) corresponde tener como tal a dicho correo.

Que una vez zanjada la cuestión formal, toca analizar ahora el derecho de la Distribuidora de la energía que no fuera registrada pero si entregada y consumida oportunamente. En relación a ello, 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 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. 5° inc. d) del mismo cuerpo normativo reza: "*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.*

[...]

II) En caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada, LA DISTRIBUIDORA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, procederá del modo siguiente:

a) Levantará un Acta de comprobación en presencia o no del titular, con intervención de un Escribano Público y/o la Autoridad Policial competente, de la que deberá entregarse copia al titular, si se lo hallare. LA DISTRIBUIDORA podrá

proceder a la suspensión del suministro debiéndose tomar para ello aquellos recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anormalidad verificada o el cuerpo del delito correspondiente.

b) Obtenida la documentación precedente, LA DISTRIBUIDORA efectuará el cálculo de la energía y/o potencia a recuperar, establecerá su monto y emitirá la factura complementaria por ese concepto , aplicándose un recargo del CUARENTA POR CIENTO (40%) sobre el monto resultante, con más el Interés reglado en el Artículo 9º de este Reglamento.

c) Podrá calcularse con un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) años."

Que en el caso que nos ocupa, EDESA detecta en fecha 17/01/20 la existencia de una conexión en directo en la fase de entrada del NIS 2001311, situación que deja asentada mediante Acta de Comprobación Nº 236800 (cuya copia rola a fs. 26), la cual es levantada en presencia de autoridad policial y contando con la intervención del Sr. Gustavo Calleja, quien suscribe la mencionada Acta.

Que por otro lado hay que tener presente que el medidor Nº 505044426 -que estaba conectado en directo y presentaba la bornera recalentada- fue retirado y trasladado en caja custodia precintada al laboratorio de la Empresa, cuyo estado y funcionamiento fue sometido a contraste el 12/01/21, frente a personal de este Organismo (fs. 27), ratificando las observaciones realizadas "in situ" al momento de detectar la anormalidad.

Que en este punto corresponde hacer mención al tiempo transcurrido entre el retiro del medidor y su contraste en laboratorio, que en el presente es de casi un año razón por la cual correspondería sancionar a la Empresa por mala gestión comercial, sin embargo, atento a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica, que aduciendo razones de salud pública, informa que los contrastes se encontraban suspendidos en pos de preservar las condiciones de distanciamiento social establecidas durante la emergencia sanitaria. Restricciones que a la fecha ya han sido levantadas.

Que el medidor retirado fue reemplazado por el medidor Nº 505330300, el cual también fue sustituido en fecha 04/02/20 (dieciocho días después de colocado) , debido a que no registraba consumos por el medidor Nº 505330347, ello conforme se aprecia en la factura del periodo 02/2020 en la que se consignan 0 kWh registrados por el medidor Nº 505330300 (entre el 17/01/20 y el 04/02/20) y 610 kWh registrados por el medidor Nº 505330347 entre el 04/02/2020 y el 17/02/2020.

Que el mencionado cambio, fue realizado conforme al procedimiento establecido para tal fin.

Que así las cosas, respecto de los efectos emanados del Acta Nº 236800 y teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, habiéndose constatado la conexión irregular del medidor y considerando el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica, la Gerencia Jurídica entiende que resulta ajustada a derecho la pretensión de EDESA S.A. en cuanto a recuperar la energía no facturada y la multa emergente y en consecuencia corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Hilarión Calleja, toda vez que dicha Acta fue realizada conforme lo exige la normativa vigente.

Que por lo expuesto precedentemente, se **deberá refacturar el periodo 05/2021** contemplando la inclusión de la nota de débito por energía no facturad por un total de 12.001 KWh y la multa correspondiente por 4.800 KWh.

Que finalmente, la Gerencia Jurídica advierte que EDESA SA en su nota DSC 4067/21 informa erróneamente al reclamante que procedió a aplicar las correspondientes Notas de Debito conforme lo establecido por el Art 5, inc. d, subinciso I) del Régimen de Suministro Eléctrico siendo que debería haber informado y, en su caso, transcripto el subinciso II puesto que el primero se refiere a aquellos casos en los que el medidor mal registra consumos por fallas del equipo y el segundo caso cuando la falta de registro responde a una intervención fraudulenta de terceros sobre el equipo registrador, brindando asi una deficiente y confusa información al usuaurio.

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 31° 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 coincidentemente con lo anterior, el artículo 4° 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*".

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 tienen los usuarios de recibir una información adecuada y veraz.

Que así las cosas, habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle al reclamante una respuesta certera, razón por la cual, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11° de la Res. Ente Regulador 913/15 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1. que: *"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."*; y en consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en **una multa a favor del usuario, de 975 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2001311 al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

00213/22

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTICULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Hilarión Calleja tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-53702/21; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA SA la refacturación del periodo 05/2021, contemplando la inclusión de las notas de débito por energía no facturada por un total de 12.001 KWh y la multa correspondiente por 4.800 KWh., por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A., una sanción menor a favor del usuario, por deficiencia en la información suministrada, consistente en una multa de 915 kWh, valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 1021103 al momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su notificación, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 4°, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: 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 PUBLICOS

