25 ABR 2022

**Salta,**

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:** 00590/22

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador Nº 267 – 54352/2021, caratulado: "APARICIO ANA MARÍA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN PERIODO 11/2021"; el Acta de Directorio Nº 15/2022, y;

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 16/12/2021 ante este Organismo, por la Sra. Ana María Aparicio, con domicilio en calle Bartolomé Mitre N° 1.316, Ciudad de Salta, correspondiente al NIS 3114341 quien reclama respecto a la a la factura correspondiente al mes de noviembre 2021 la cual llegó con un monto imposible de afrontar, reclama que se le está cobrando una diferencia retroactiva de agosto del 2020, sin brindarle detalle de donde proviene ese monto. Agrega que vive con un hijo discapacitado y cuenta con un subsidio de luz otorgado por el ENRESP. Solicita una solución. (fs.01/05).

Que en fecha 20/12/2021, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP conforme surge de fs. 06, la cual procede a correrle traslado a EDESA S.A. con las copias pertinentes del reclamo presentado por la usuaria, por el plazo de TREINTA (30) días contados a partir de la recepción de la presente para que remita respuesta al usuario y eleve a este Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador 913/15).

Que mediante nota DSC 10608/2021 de fecha 24/12/2021con acuse de recepción en fecha 27/12/2021 según constancias obrantes a fs. 09/12, EDESA S.A remite nota de respuesta a la usuaria del reclamo N°413205 y le informa que realizado el análisis de la facturación del período 11/2021 se advierte que el alto importe en la misma es producto de la inspección realizada mediante Acta de Comprobación N° 244514, donde se constató que en fecha 24/08/2020 que el medidor N°9591107 marca ABB presentaba la siguiente anormalidad: **"Medidor electromecánico disco no gira."**. Por tal motivo se procedió a realizar el cambio del mismo, instalándose el medidor N°1521104 marca

LANDIS+GYR dejando normalizado el suministro. Continúa la misiva expresando que las cargas registradas por el medidor al momento de la inspección son: Fase R: 0,0 amper. Cargas No registradas por el medidor al momento de la inspección: Fase R: 2,3 amper.

Que destaca la Distribuidora que el medidor N° 9591107 marca ABB fue retirado y colocado en caja de custodia para ser contrastado en el Laboratorio de la Empresa el día 27/05/2021 en presencia de personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos detectándose que el **"Rosamiento del disco rotor con componente interno. Impide el giro del disco".** Aclara que este tipo de contraste constituye en sí mismo un dato preciso respecto al funcionamiento del medidor, por cuanto no está sujeto a consideraciones subjetivas.

Que por todo lo expuesto la Empresa procedió a realizar el recupero de energía desde fecha 18/10/2019 al 24/08/2021 por un total de 311 (trescientos once) días, en base a las lecturas posteriores, facturándose luego la correspondiente nota de débito por **Energía no Facturada** cumplimentando EDESA S.A. con el procedimiento fijado en el Art. 5° inc. d) inc., 1) del Régimen de Suministro. En este orden de consideraciones, finaliza la misiva ratificando la facturación realizada del periodo 11/2021 en su totalidad e informa al usuario de la posibilidad de disconformarse ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos de su interposición.

Que mediante nota DSCE 04/2022 obrante a fs. 07 de fecha 03/01/2022, la Distribuidora remite al Organismo los antecedentes del reclamo N°413205, el cual fue ingresado en el sistema de gestión comercial a partir del traslado del ENRESP de fecha 21/12/2021. Agrega la empresa que la Sra. Aparicio no realizó presentación previa ante la distribuidora y tampoco se registra a la fecha disconformidad.

Que a fs.19 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP en el cual luego de analizar las actuaciones concluye que; el presente caso se deberá encuadrar en el marco de lo dispuesto en el Articulo N° 5, inciso d) subinciso I). En consecuencia, la Gerencia procedió a calcular el monto de energía a recuperar desde el 18/10/2019 al 24/08/2020 en base al promedio de los consumos posteriores. Destaca la mencionada Gerencia que lo calculado en concepto por recupero de energía es de **2.812,63 Kwh** y siendo que este valor resulta inferior al determinado por la Distribuidora, la misma deberá proceder a la refacturación correspondiente. Destaca 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. Finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica manifestado que, de las actuaciones obrantes en el presente expediente, no se puede llegar a determinar si la anormalidad es visible o no.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica que considera que deberá aplicar a la Distribuidora una sanción por la deficiente Gestión Comercial, dado el tiempo transcurrido hasta que la misma advirtiera la anormalidad en el suministro.

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. 5° inc. d)** del mismo cuerpo normativo reza: **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. [...] l) 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 este mismo sentido, la **Resolución Ente Regulador N° 913/15** (Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios) en su **Art. 6 inc. 1°,**

establece los requisitos que deberán cumplimentar las Distribuidoras en el caso de reclamos de usuarios por facturación.

Que a más de ello, el Acta labrada N° 244514 obrante a fs.13 fue confeccionada en presencia de personal dependiente de EDESA S.A, de una autoridad policial, y en presencia del usuario conforme surge del Acta con todos los recaudos técnicos, conforme lo establece el procedimiento en la normativa vigente. En este mismo acto la Empresa consigna que retira el medidor N° 9591107 marca ABB presentaba la siguiente anormalidad: "**Medidor electromecánico. Disco no gira.**". Por tal motivo se procedió a realizar el cambio del mismo, instalándose el medidor N°1521104 marca LANDIS+GYR dejando normalizado el suministro, razón por la cual se valida lo actuado por la Distribuidora.

Que en este punto es importante destacar el excesivo plazo de tiempo en el que se emitió posteriormente la facturación por parte de la Empresa EDESA S.A., al usuario, siendo el Acta labrada en fecha 24/08/2020 por la Empresa, y remitiendo la facturación por Energía a Recuperar recién en fecha 11/2021, es decir 15 (quince) meses después de la constatación realizada.

Que si bien contra este argumento se podrá esgrimir por parte de la Prestataria que este hecho obedece a la situación de que la misma realiza los registros de medición del suministro durante un periodo mínimo de tiempo, a los efectos de registrar las lecturas reales del equipo, los cuales por la irregularidad detectada no fueron tomados; no realizándose en consecuencia, la suspensión ni corte de suministro por la Distribuidora.

Que se aclara sobre este punto, que el Régimen de Suministro, nada dice sobre un periodo de tiempo determinado, en el cual se deba realizar las mediciones de los medidores de los usuarios de acuerdo a los consumos posteriores y luego emitir la facturación complementaria correspondiente, siendo esto considerado una práctica de uso común en la Prestataria, en la que se observa además del excesivo periodo de tiempo de la toma de lecturas y emisión de la facturación, el hecho del desconocimiento por parte de los usuarios de la provincia de Salta de las futuras consecuencias económicas que impactaran sobremanera en su patrimonio, no pudiendo seguir consintiéndose por parte del ENRESP, tales prácticas.

Que al contrario de las costumbres y criterios de uso común llevadas adelante por la Prestataria, el Régimen de suministro normativamente establece en el art. **5 inc. d) punto II., e) in fine**, que, una vez detectada la irregularidad (cualquiera sea la causa de origen), la prestataria deberá proceder a emitir la factura complementaria en el plazo de **30 (treinta) días**, la cual será confeccionada a tarifa vigente al momento de la emisión.

Que si bien en este punto nos encontramos situados dentro de la órbita de "Los Derechos de la Distribuidora", se aclara que no se puede permitir por parte del Organismo de Contralor, el ejercicio abusivo de los mismos, en desmedro de los Derechos de los Usuarios.

Que por otra parte, independientemente de lo precedentemente expresado, se verificó en el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, que es correcto el criterio de cálculo esgrimido por la Distribuidora en cuanto al Recupero de Energía, como así también los periodos establecidos a recuperar 311 (trescientos once) días.

Que por consiguiente, considerando que en fecha 24/08/2020 se realizó mediante Acta De Comprobación Nº °244514 levantamiento del medidor N° 9591107 marca ABB, procediendo a realizar el cambio del mismo, instalándose el medidor N°1521104 marca LANDIS+GYR dejando normalizado el suministro. A más de ello, se comprobó conforme surge de fs. 14 del Acta de Apertura y Ensayo que el medidor al ser contrastado en laboratorio en presencia de personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos presentaba la siguiente anormalidad **"Rosamiento del disco rotor con componente interno. Impide el giro del disco"**. Por todo ello, teniendo en consideración el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica, la Gerencia Jurídica del ENRESP considera que por todo lo antes mencionado y conforme la normativa ut supra mencionada corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Ana María Aparicio.

Que finalizando y sin perjuicio de lo precedentemente expresado, se advierte que existe un incumplimiento por parte de la Prestataria a la normativa imperante establecida en el art. 4 inc. d) y Art. 5 inc. d) punto II., e) in fine del Régimen de Suministro, máxime si se tiene en cuenta el plazo de tiempo en que se advirtió la irregularidad del medidor por sus dependientes (311 días), esto es aproximadamente 11 periodos/meses y

el excesivo periodo de tiempo en que se procedió a emitir la facturación complementaria por EDESA S.A., esto es 15 (quince) meses después de la constatación realizada mediante Acta de la irregularidad detectada, lo cual fundamenta la responsabilidad aquí endilgada e imputada; por lo que se **ORDENA** a EDESA S.A, a que proceda a prorratear el Recupero de Energía, en la misma cantidad de periodos que los que le tomo advertir dicha irregularidad, esto es en 311 (trescientos once) días, equivalentes a 11 (once) cuotas iguales y consecutivas, atento a la falta de diligencia manifiesta y notoria en sus obligaciones.

Que en efecto el **Art. 4° inc. d**) del **Régimen de Suministro**, establece que: "*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 el **Art. 5 inc. d) punto II., e) in fine,** del Régimen de Suministro establece: Derechos de la Distribuidora. Inspección y Verificación del Medidor. *[....] "Concluido con lo actuado, se procederá a la normalización del suministro. En el caso de haberse formulando denuncia penal, la normalización será requerida al Juez interviniente y se procederá una vez autorizada por el mismo. La recuperación del consumo no registrado y la pertinente emisión de la factura complementaria procederá cualquiera sea la causa de la irregularidad del funcionamiento del medidor y exista o no intervención judicial. La facturación pertinente será efectuada a tarifa vigente al momento de emisión de la factura complementaria. no podrá exceder de TREINTA (30) días".*

Que la Resolución Ente Regulador **913/15, Art. 11.1 INCUMPLIMIENTOS - SANCIONES – PROCEDIMIENTO** 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. […]".*

Que por lo expresado, corresponde la aplicación de una **Multa a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos de 1000 Kwh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el Art. 4º inc. d) y Art. 5 inc. d) punto II., e) in fine, del Régimen de Suministro, en un todo de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 11º del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos",(Resolución Ente Regulador Nº 913/15), intimando a la Empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos Nº 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S.A

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°: RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Ana María Aparicio, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-54352/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2°: ORDENAR** a EDESA S.A proceda a realizar la Refacturación del periodo 11/2021 contemplando la inclusión de las notas de débito por energía no facturada por un total de **2.812,63 kWh** por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3°: ORDENAR** a EDESA S.A, que prorratee el recupero dispuesto en el párrafo precedente en once (11) cuotas iguales y consecutivas en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución

**ARTÍCULO 4°: APLICAR** a la empresa Distribuidora de electricidad de Salta (EDESA S.A.), una sanción menor a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos, consistente en la cantidad de **1.000 kWh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el Art. 4° inc. d) y Art. 5 inc. d) punto II., e) in fine del Régimen de Suministro, en un todo de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 11° del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos" (Resol. Ente Regulador N° 913/15), intimando a la empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del ente regulador de los servicios públicos N° 43-01293-8 (pesos) del Banco Macro S.A; ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

**ARTÍCULO 5°: ORDENAR** a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el art. 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 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 PUBLICOS