Salta, 18 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 00993/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-50542/20, caratulado: "MARTININI. Cristian Axel. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Facturación periodos 04-05-06 y 07 de 2020"; el Acta de Directorio Nº 20/21, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones del visto se inician con la presentación realizada ante este Ente Regulador en fecha 22/10/2020, por el Sr. Cristian A. Martinini, titular del NIS 3099238, con domicilio postal en Circ. Ruta N° 68 KM 173 altura, N° Tapa de Medidor 20, Cerrillos; a través de la cual solicita la intervención del Organismo por no haber recibido respuesta a los reclamos interpuestos ante EDESA SA por facturación elevada en el NIS 3099238 (fs. 01/02).

Que a fojas 06, toma intervención la Gerencia de Usuarios del Ente Regulador y corre traslado a EDESA SA de la presentación realizada por el reclamante intimando a que en el plazo de cinco días se eleven todos los antecedentes relacionados con el reclamo en análisis.

Que mediante nota DSCE 1220/20, la Distribuidora remite los antecedentes del reclamo N° 388607, gestionado a través del correo tramitescomerciales@edesa.com.ar e informa que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa, cuyos resultados serán remitidos oportunamente..

Que de la documentación remitida se observa lo siguiente:

- A fs. 05, rola copia del reclamo N° 388607, realizado mediante correo electrónico de fecha 13/08/20 enviado a la casilla de tramites comerciales de la Distribuidora, a través del cual el usuario cuestiona la facturación correspondiente a los periodos 04, 05, 06 y 07 del 2020.
- EDESA SA responde a través del mismo medio, en fecha 15/10/20, adjuntando la nota DSC 9135 en la cual informa que habiendo analizado los antecedentes en los registros del medidor LANDIS+GYR N° 505264561 instalado en el NIS 3099238, no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora

por el consumo facturado, por lo que ratifica las lecturas consignadas en el período reclamado y advierte que durante la situación de emergencia sanitaria los consumos se vieron afectados por un aumento del uso de la energía ante el confinamiento exigido por el gobierno Nacional y Provincial. Continúa su respuesta ofreciendo la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en laboratorio a la vez que sugiere al usuario 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.

- A fs. 19/20, acompaña copia del Acta de Comprobación del Contraste realizado en el laboratorio en fecha 30/11/20, en presencia de personal técnico del Ente Regulador. Dicho ensayo arrojó como resultado el normal funcionamiento del equipo registrador.

Que a fs. 22/22 vta., interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador la cual procede al análisis de las actuaciones y a la emisión del correspondiente dictamen técnico, en el cual concluye que el medidor N° 505264561, instalado en el NIS 3099238, a tenor del ensayo realizado funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a sus registros.

Que 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 en fecha 15/10/20 al reclamo interpuesto por el usuario es inadecuada, toda vez que la misma omitió fundarse en un ensayo del medidor "in situ" o en laboratorio, 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 es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder y tratar el reclamo realizado por el usuario.

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 en el laboratorio de la Empresa en presencia de personal de este Organismo, el cual demostró su correcto funcionamiento, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el Sr. Martinini, 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 el usuario 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 41º, inc. d), y 42º 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 9135/2020, 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.

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 a su vez, el mismo cuerpo normativo en su Art. 7° dispone que *"...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."*

Que de la compulsa de las actuaciones se advierte que EDESA SA, no solo 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, sino que también emitió

dicha respuesta de manera extemporánea toda vez que el reclamo fue interpuesto el 13/08/20 y respondido el 15/10/20, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 913/15.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la insuficiente y extemporánea respuesta dada al usuario, 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 del usuario, equivalente a un mes del promedio de consumo de los últimos 12 meses facturados, esto es **519 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que éste revista 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 el usuario, Sr. CRISTIAN ALEXIS MARTININI, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-50542/20, 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 el deficiente y extemporáneo tratamiento dado al reclamo N°388607**, consistente en una multa a favor éste, equivalente a un mes del promedio de consumo de los últimos 12 periodos facturados, por **519 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 3099238 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