Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00282/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60346/23, caratulado "LANDIVAR PAULO CÉSAR – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 13/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 654269 efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. Paulo César Landivar en fecha 30/6/23, con domicilio electrónico en casilla de correo "carol_23_485@hotmail.com"; quien reclama la facturación de los periodos 04, 05 y 06/2023 del suministro identificado bajo NIS 5323169 y solicita contraste del medidor. En fecha 1/9/23 el usuario reitera su reclamo, tal como se desprende de fs. 5, señalando que le están cobrando un excedente de energía. Frente a ello, en fecha 4/9/23 la Distribuidora remite correo electrónico informando los requisitos para efectuar un reclamo de consumo, invocando Res. ENRESP N° 913/15 (N° de NIS, D.N.I., factura y concepto reclamado, foto de la lectura del medidor, teléfono de contacto).

Que EDESA S.A. responde al usuario (11/9/23) a través de DSC 8587/2023 (fs. 9/11). En la misma, informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos 04, 05 y 06/2023 contra los consumos registrados *"(…) hasta última fecha de lectura realizada el día 14/08/2023, ya que desde este análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble (…)".*

Que por esa razón de orden legal, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA

S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 04.05 y 06/2023.

Que continúa su misiva señalando que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, se le hace saber al usuario que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 1) Puesta en servicio de nuevos artefactos y/o mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual de los mismos, debido por ejemplo a la presencia de un periodo estacional de mayor frio o calor; 2) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar), y/o; 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, sugiere consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro. Asimismo, informa que *"(...) el mayor monto facturado por el consumo registrado, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica a causa del proceso inflacionario que vive nuestro país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento, circunstancias estas que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios, que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes (...)".*

Que a más de ello, señala que los cuadros tarifarios vigentes son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios de energía eléctrica de la provincia, en la página del Ente Regulador de los Servicios Públicos y se encuentran a su disposición en las oficinas de la empresa y en su página web.

Que asimismo, informa al usuario sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa indicando los términos del art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando al Sr. Landivar que le asiste el derecho a presentar su disconformidad en caso de no estar de acuerdo

con la respuesta dada por la empresa, los plazos al efecto y las consecuencias en cuanto al cobro de la factura que su interposición acarrea.

Que frente a ello, el usuario presenta su disconformidad en fecha 30/10/23, solicitando la intervención del ENRESP.

Que así las cosas, en fecha 7/11/23, a través de nota DSCE 1021/23 la empresa remite los antecedentes vinculados al reclamo de la referencia. Reitera las razones vertidas al usuario para ratificar las facturaciones impugnadas, no obstante lo cual señala que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa, cuyos resultados serían remitidos a la brevedad.

Que a fs. 18/23 se incorporan copias de las facturas impugnadas y del Histórico de Consumos del suministro identificado bajo NIS 5323169.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica del ENRESP, a fs. 24 se incorpora el correspondiente informe. En el mismo, advierte que la facturación de los periodos 04, 05 y 06/2023 -las cuales motivaran el reclamo del usuario- se encuentran calculadas correctamente, conforme los consumos detallados en el histórico de consumos de fojas 21/23, a la categoría tarifaria a la que corresponde el mismo (T1R2 N3) y a los Cuadros Tarifarios vigentes al momento de dichas facturaciones. Destaca asimismo que las lecturas normales del usuario son elevadas, siendo el promedio de los últimos 12 meses registrados de 651 kwh. Indica que la Distribuidora comunica que programó un contraste del medidor en el laboratorio, para lo cual en fecha 01/11/23 se procedió al levantamiento del mismo, sin que a la fecha conste en el expediente su resultado.

Que a continuación se agrega Nota DSCE 1096/23 a través de la cual la Distribuidora remite copia de Acta de Comprobación N° 274556 (levantamiento/cambio de medidor) y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505329779 marca Landis efectuado en fecha 13/11/23.

Que así, a través de Acta de Comprobación N° 274556 del 1/11/23 se deja constancia del levantamiento del medidor para su contraste en laboratorio (fs. 26). A fs. 27 rola Acta de Apertura y Ensayo de Medidor Retirado en Recinto lacrado suscripta

por personal de la Distribuidora y del Ente Regulador de los Servicios Públicos, en la que se detallan los resultados del contraste. En la misma se verifica no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP incorpora informe a fs. 23. En el mismo, luego de analizar las actuaciones concluye señalando que el medidor N° 505329779 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 53233169, a tenor del ensayo efectuado, funciona correctamente, siendo válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Siendo ello así, indica que el consumo registrado durante los periodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, la existencia de pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, el art. 4°, 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 complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. Ente Regulador N° 913/15) en su art. 6° - **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 el Ente.-*

c) ***Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con 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 por lo tanto, habiendo analizado las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que el medidor instalado en el suministro del usuario funcionaba correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación (de acuerdo al contraste en laboratorio formalizado bajo Acta de fs. 27); así las cosas, debe tenerse por válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que se advierte que el contraste del medidor efectuado en el laboratorio de la empresa –que arrojó valores dentro de los admitidos por norma- responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que la escalada de consumo denunciada obedece a requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Distribuidora no debe responder.

Que a más de ello, cabe resaltar que la Gerencia Económica es su informe a fs. 24 advierte que las facturaciones de los periodos 04, 05 y 06/2023 se encuentran

calculadas correctamente, conforme los consumos detallados en el histórico de consumos de fojas 21/23, a la categoría tarifaria a la que corresponde el mismo (T1R2 N3) y a los Cuadros Tarifarios vigentes al momento de dichas facturaciones

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de las Gerencias de Energía Eléctrica y Económica, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la empresa prima facie no se ajustó a la normativa aplicable, en tanto la respuesta dada por la Distribuidora al reclamo del usuario supera ampliamente el plazo de 30 (treinta) días establecido por Res. N° 913/15, por cuanto el mismo se realizó el día 30/6/23 y la DSC 8587/2023 es notificada recién el día 11/9/23. A más de ello, se advierte que la Distribuidora informa al usuario que para realizar un reclamo por facturación requiere foto de la lectura del medidor, requisito que no se encuentra contemplado en normativa alguna ni es requerida a los otros usuarios.

Que por todo lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que 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 Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a dos veces el promedio de consumo del suministro (664 kwh), esto es por **1328 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 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 el usuario, Sr. Paulo César Landivar, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60346/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA SA una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa equivalente a dos (2) veces el promedio de consumo del suministro (664 kwh), esto es por **1328 kWh (mil trescientos veintiocho kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que éste revista y la tarifa vigente 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 SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: **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