Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00299/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-57983/2023, caratulado: "SÁNCHEZ PÁEZ LUZ MARINA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN", el Acta de Directorio Nº15/2024;

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la disconformidad realizada ante el ENRESP, por la usuaria Sra. Luz Marina Sánchez Páez, con domicilio en cake caseros Nº1203 Vª Calixto Gauna, Salta, en virtud de los reclamos Nº463017 correspodiente al NIS5245496; reclamo nº463019 correspondiente al NIS 5329794 y reclamo Nº463020 correspondiente al NIS 5285490, todos efectuados en fecha 20/01/2023, por consumo elevado (01/04).

Que a fs. 05, en fecha 27/01/2023 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, expidiendo a la Distribuidora la Disconformidad presentada por la usuaria, solicitando proceda en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la misma, remita la totalidad de la documentación obrante en su poder referente al expediente en tratamiento.

Que mediante nota DSCE Nº308/2023, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP.

Que a fs. 19/22, mediante nota DSC Nº3153/2023 correspondiente al reclamo Nº463017, recepcionada en fecha 13/04/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos reclamados (12/2022) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Indica que de dicha comparación surge que el periodo cuestionado registrado ascendió a 556 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 537 kwh., lo que determina

comparativamente que el mes reclamo el incremento de consumo se ubicó en el orden del 4% (75% o <).

Que la Distribuidora le informa a la usuaria que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que seguidamente la Prestadora le informa a la usuaria que procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama lo que quedo registrado en el acta de comprobación Nº262482, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona normal, sin presentar diferencias por encima del límite "+/-3%" establecido en el +1,11%. Con esta prueba se despeja toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registro el consumo del periodo impugnado.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 12/2022.

Que a fs. 23/26, mediante nota DSC Nº3184/2023 correspondiente al reclamo Nº463019, recepcionada en fecha 13/04/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos reclamados (12/2022) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Indica que de dicha comparación surge que el periodo cuestionado registrado ascendió a 739 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 961 kwh., lo que determina comparativamente que el mes reclamo el incremento de consumo se ubicó en el orden del -23% (75% o <).

Que la Distribuidora le informa a la usuaria que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que seguidamente la Prestadora le informa a la usuaria que procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama lo que quedo registrado en el acta de comprobación Nº262835, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona normal, sin presentar diferencias por encima del límite "+/-3%" establecido en el +1,01%. Con esta prueba se despeja toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registro el consumo del periodo impugnado.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 12/2022.

Que a fs. 27/30, mediante nota DSC Nº3186/2023 correspondiente al reclamo Nº463020, recepcionada en fecha 13/04/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos reclamados (12/2022) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Indica que de dicha comparación surge que el periodo cuestionado registrado ascendió a 2437 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 1974 kwh., lo que determina comparativamente que el mes reclamo el incremento de consumo se ubicó en el orden del 23% (75% o <).

Que la Distribuidora le informa a la usuaria que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que seguidamente la Prestadora le informa a la usuaria que procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama lo que quedo registrado en el acta de comprobación Nº262481, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona normal, sin presentar diferencias por encima del límite "+/-3%" establecido en el +1,38%. Con esta prueba

se despeja toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registro el consumo del periodo impugnado.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 12/2022. Seguidamente le informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado a saber: 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. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que a fs. 47 interviene en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que los medidores Nº505179543 marca AMPY, Nº1640687 Marca Landis y Nº606041896 marca Landis, instalados en los suministros identificados con el NIS 5245496, 5329794 y 5285490, a tenor del ensayo realizado ut supra funcionan correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo asimismo, informa que no se observan saltos atípicos de consumos, que hagan presumir la existencia de alguna anormalidad en los registros. Observa que para periodos similares de años anteriores, se registran consumos similares, lo que evidenciaría la estacionalidad de los mismos, tal como se observa en los históricos de consumo de fs. 37 a 45.

Que finalmente, indica la Gerencia interviniente que la usuaria y a tenor de las actuaciones obrantes en autos, no ejerció su derecho a solicitar un contraste en laboratorio, como así también no manifestó disconformidad respecto a lo manifestado por la Distribuidora en sus notas de fs. 19,3 y 27.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el art. 3° Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor: "*El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. En caso de requerir el*

titular un control de su medidor o equipo de medición. LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ". […] En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio."

Que por su parte 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 FACTURACIÓN, 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 (ín 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 finalmente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 54(cincuenta y cuatro) días desde la interposición del reclamo, ello en contraposición a lo regulado en

el art. 7º segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ENRESP Nº 913/15) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar al usuario. Dicho esto, 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, 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, coma así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podría aplicar sanciones conjuntamente con la Resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Articulo 9.5. Del Reglamento"; y en consecuencia, APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, por la extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a 1 (un) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los ultimas doce (12) periodos registrados, esto es **529,08 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que reviste el **NIS 5245496;** una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, por la extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a 1 (un) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los ultimas doce (12) periodos registrados, esto es **984,16 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que reviste el **NIS 5329794;** una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, por la extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a 1 (un) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los ultimas doce (12) periodos registrados, esto es **2066 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que reviste el **NIS 5285490** al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Económica, que da cuenta que la facturación se efectuó de manera correcta, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sánchez Páez, Luz Marina.

00299/24

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. Sánchez Páez Luz Marina, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-57983/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria por la extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a 1 (un) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los ultimas doce (12) periodos registrados, esto es multa de **529,08 kWh**, correspondiente al NIS 5245496; multa de **984,16 kwh** sobre NIS 5329794 y multa de **2066 kwh** sobre NIS 5285490 valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista al momento de la notificación, en los términos y 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 en los Artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; 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 PUBLICOS

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

0029924