Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00279/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 58803/2023, caratulado: "ORTIZ BETRÁN C. s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACIÓN PERÍODO 12/2022", el Acta de Directorio Nº 13/2024.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°460825, tramite Web n°434225 efectuado en fecha 02/01/2023, ante EDESA S.A., por la Sra. Marcela Murillo (titular del suministro ORTIZ BELTRÁN C. NIS 2023695), con domicilio en calle Gral. Güemes N°249 Centro, de la localidad de Tartagal, Provincia de Salta; y domicilio electrónico en email: murillo-marcela@hotmail.com quien reclama por consumo de la factura periodo 12/22 (fs.01/02)

Que a fs. 03/06, mediante nota DSC N°3088/2023, recepcionada en fecha 11/04/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por la Usuaria expresa que se procedió a realizar el análisis del caso, a partir de comparar el periodo 12/2022 contra los consumos registrados hasta la última fecha de lectura realizada el día 10/03/2023, ya que desde ese análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una similar demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que seguidamente EDESA S.A indica que, por esa razón de orden legal, y por no verificarse otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A rechaza el reclamo de consumo interpuesto por su paparte de la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 12/2022.

Que continúa expresando la Distribuidora que por su experiencia acumulada y en el marco del cumplimiento al deber de información que el mayor consumo registrado durante el periodo reclamado podría obedecer a distintas causas 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.

Que finaliza su misiva expresando que por lo expuesto, habiendo cumplido con su obligación de expedirse fundadamente respecto al reclamo de consumo formulado, le hacemos conocer que para el caso de en desacuerdo con la resolución de rechazo adoptada por EDESA S.A, le asiste el derecho de plantear Disconformidad dentro del plazo de 30 (treinta) días de recibida la presente.

Que a fs. 07 rola disconformidad del usuario, ante la repuesta dada por la Prestadora, ratificando el reclamo inicial.

Que mediante nota obrante a fs. 08/14 DSCE Nº346/2023 de fecha 26/04/2023, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la usuaria en nota DSC Nº3088/2023. Asimismo agrega que se programó un contraste de medidor en el laboratorio de la empresa, cuyos resultados serán remitidos a la brevedad.

Que a fs. 16/18 la Distribuidora mediante nota DSCE N° 554/2023, remite a este Regulador acta de comprobación N°263292 (levantamiento/cambio de medidor), acta de apertura y ensayo (medidor n°5206325 marca G-A), realizado el día 05/06/2023.

Que a fs. 19, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que el medidor N°5206325Galileo Argentina instalado en el suministro identificado con el NIS 2023695, a tenor del ensayo efectuado en el laboratorio, funciona en defecto (registra de menos), lo cual habilitaría a la Distribuidora a efectuará el recupero de la energía no registrada (régimen de suministro articulon°5 inciso d). Que siendo ello así el consumo objetado por el reclamante podría deberse el uso, por fuera delo habitual, de los electrodomésticos o maquinas instaladas en ese suministro destinados a la climatización del ambiente dada la época estival.

Que finalmente, indica la Gerencia interviniente que según nota DSCE Nº554/23 (fs. 17), EDESA S.A no procederá a realizar el recupero de energía, lo que beneficia a la usuaria, por lo cual debe tenerse por válidas las facturas emitidas en base a los consumos registrados por el medidor.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en el período recurrido es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por la usuaria.

Que primeramente, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., en el artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa" establece que: "LA DISTRIBUIDORA sólo 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 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 deberán acompañar al ENRESP, según el caso y conjuntamente con el expediente, 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, la que deberá realizarse* ***mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico.-***
c) *Contrastes de medidor "in situ" o en Laboratorio, si los hubiere.-*
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.-*
e) *Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía.-*"

Que ante lo arriba expuesto, y en consideración al informe emitido por la Gerencia Eléctrica del ENRESP, corresponde rechazar la disconformidad presentada por la usuaria.

Que en segundo lugar corresponde adentrarnos en analizar si la Distribuidora fue diligente en el tratamiento del reclamo impetrado por la Usuaria.

Que así las cosas, surge de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 66 (sesenta y seis) días desde la interposición del reclamo (02/01/2023), 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 a la usuaria, 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, 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 Reglamento*"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, 348,83 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2023695 al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que dicho esto y conforme las constancias de autos, el informe de la Gerencia Eléctrica y Gerencia Administrativa del ENRESP, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución **RECHAZANDO** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Marcela Murillo , y aplicar una sanción a EDESA S.A., por haber brindado una repuesta a la Usuaria fuera de los plazos legales.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, 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. Marcela Murillo Aldrey, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-58803/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

00279/24

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la Extemporaneidad en la respuesta brindada, consistente en una multa de **348,83 kWh**, equivalente a un (1) mes de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2023695 al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: 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 dichos cumplimientos; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: 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