Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00283/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60285/23, caratulado "CÓRDOBA JOSÉ – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 13/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la presentación efectuada por el Sr. Darío José Emanuel Córdoba ante este Ente Regulador (31/10/23), con domicilio en constituido en calle Gendarmería Nacional, Casa N° 38 (entre calles Islas Malvinas y Maipú), B° Gendarmería Nacional de la localidad de San Antonio de los Cobres; quien reclama la facturación de los periodos 07, 08 y 09/2023 del suministro identificado bajo NIS 3041281. Manifiesta que en el mes de Junio efectuó Reclamo N° 654871(con dificultades, puesto que en una primera instancia en las oficinas de EDESA de la localidad referida no quisieron tomárselo, indicándole que lo hiciera a través del 0800). Indica que le informaron que un técnico iría a verificar su medidor, lo cual no ocurrió y al mes siguiente hizo nuevo Reclamo N° 656671. Con posterioridad, ya en las oficinas de la empresa de la ciudad de Salta, no le dieron una respuesta satisfactoria a sus reclamos por consumo elevado, argumentando que el medidor funcionaba correctamente. Señala asimismo que las facturas no llegan a su domicilio. Por último, indica que en las facturas el suministro aparece vinculado al domicilio sito a calle Gendarmería Nacional, Casa N° 15, B° Gendarmería Nacional de la localidad de San Antonio de los Cobres Adjunta copia de facturas correspondientes a los periodos 08, 09 y 10/2023 (fs. 3/5).

Que frente a ello, la Gerencia de Usuarios corre traslado a la Distribuidora de la presentación efectuada por el usuario, a efectos de darle el debido tratamiento, conforme Resolución Ente Regulador N° 913/15.

Que así las cosas, en fecha 9/11/23 -a través de nota DSCE 1041/23- la empresa remite los antecedentes vinculados a los reclamos de consumo N° 6544871 y N° 656671, correspondientes a los periodos 06 y 07/2023. Indica que se le informó al usuario que la Distribuidora procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos 06 y 07/2023 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 11/08/2023, 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. Por esta 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. rechaza el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 06 y 07/2023. No obstante, instruye 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 asimismo, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, le comunicó 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. Asimismo, se le hizo saber 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 (...)". Sin perjuicio de ello, advierte que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa, cuyos resultados serán remitidos al ENRESP a la brevedad. Subraya que el medidor N° 505112628 marca Ampy del suministro NIS 3041281, corresponde al domicilio de Gendarmería Nacional Casa N° 15 del Barrio Gendarmería Nacional de San Antonio de los Cobre. Por último, indica que, respecto a lo manifestado sobre la entrega de facturas, realizó el reclamo de distribución N° 676593.

Que así a fs. 7 y 8 se agregan reclamos N° 654871 (7/7/23) y N° 656671 (4/8/23), en los que el Sr. Córdoba impugna la facturación de los periodos 06/2023 y 07/2023 respectivamente, y solicita inspección del medidor.

Que a fs. 9/11 se agrega copia de DSC 8729/23 (21/9/23) mediante la cual la empresa dio respuesta a los reclamos del usuario en los términos mencionados en la DSCE 1041/23 detallada ut supra. Asimismo, instruye 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, e informa 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 giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica, a fs. 21 la misma cursa nota a la Distribuidora intimándola a que remita los resultados del contraste del medidor realizado en el laboratorio de la empresa (fs. 21). A continuación, mediante DSCE 1141/23 da cumplimiento a lo ordenado, adjuntando copia de Acta de Comprobación N° 266051 (Levantamiento/Cambio de medidor a fs. 23) y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505112628 marca Ampy, realizado el día 27/10/23.

Que en la citada Acta de Apertura y Ensayo de Medidor Retirado en Recinto Lacrado (fs. 24) suscripta por personal de la Distribuidora y del Ente Regulador de los Servicios Públicos se detallan los resultados del contraste, dejándose constancia que

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 incorpora informe a fs. 20. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, concluye indicando que el medidor N° 505112628 marca AMPY instalado en su suministro identificado con el NIS 3041281, a tenor del contraste efectuado en el laboratorio de la empresa, funciona correctamente. Por esta razón informa que resultan válidas las facturaciones emitidas en base a los registros de aquel. Por último, advierte que el incremento de consumo registrado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instaladas en el domicilio, a la existencia de pérdidas eléctricas en la instalación interna o al funcionamiento deficiente de los artefactos o máquinas conectadas al suministro.

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. 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 complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. Ente Regulador Nº 1200/23) en su art. 6º - **RECLAMOS POR FACTURACIÓN**, establece: "**6.1.** Para el supuesto 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 Regulador.-

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 respectivamente .-

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, cabe señalar, en primer lugar, que el medidor instalado en el suministro del usuario, a tenor del ensayo en laboratorio efectuado, funciona correctamente, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuados conforme a su registro, todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 26.

Que así las cosas, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora fueron los idóneos y suficientes a la hora de llevarle al usuario una respuesta certera. 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 corresponde señalar que el suministro de la referencia, y cuyo NIS declara el usuario a fs. 1, se corresponde con el domicilio sito en calle Gendarmería Nacional Casa N° 15, B° Gendarmería Nacional de la localidad de San Antonio de los Cobres, no existiendo suministro alguno en la "Casa 38" aludida a fs. 1, motivo por el cual no estaríamos frente a un caso de medidores cruzados.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica 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 a los reclamos del usuario, dan cuenta de una deficiente atención comercial de la empresa. Tal es así que, que tal como lo manifiesta el usuario –y la empresa nada dice al respecto- en una primera instancia en las oficinas de San Antonio de los Cobres no quisieron tomarle el reclamo por facturación, solicitándole que lo hiciera a través del 0800. A más de ello, se destaca que el usuario manifiesta no recibir las facturas correspondientes, tal como lo reconoce la propia empresa que inició un reclamo de distribución N° 676593 relativo a la Distribución de Facturas. Por último, cabe señalar que de las constancias de autos se desprende que el usuario solicitó en su Reclamo N° 656671 la verificación de su medidor (fs. 8), y la Distribuidora sólo procedió a hacerlo en oportunidad de la remisión de la disconformidad del usuario a este ENRESP.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, 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 1200/23), 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 9.5 del presente 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 un mes del promedio de consumo de los últimos 8 meses, por **374 (trescientos setenta y cuatro) 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. José Córdoba, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60285/2023; 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 a favor del Sr. Córdoba, equivalente a un mes del promedio de consumo de los últimos ocho (8) meses, por **374 (trescientos setenta y cuatro) 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: 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

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