Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00307/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-59534/23, caratulado "MARTÍNEZ HUMBERTO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODOS 04-05-06/2023"; el Acta de Directorio Nº 15/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la presentación efectuada ante este Ente Regulador por el Sr. Humberto Martínez (26/7/23), con domicilio en calle Virgen del Valle N° 241 de la localidad de Vaqueros; quien reclama la facturación correspondiente a los periodos 04, 05 y 06/2023 sobre el NIS 3008295, cuyo titular es F. García Gómez (fs. 1). Señala que en el periodo 03/2023 no se tomó lectura en su medidor y sólo se facturó el básico, *"(…) pero los problemas comenzaron al periodo siguiente, 4/23, cuando llegó un consumo registrado de 833 kwh y una factura por $20307,41. Hice el reclamo correspondiente ya que nunca podría haber consumido esa cantidad de energía (…) Los meses siguientes las facturas siguieron llegando con consumos exagerados (…)"*, aludiendo a los periodos 05 y 06/23. Sostiene que no modificó su consumo y que verificó la inexistencia de pérdidas internas, y el consumo supera ampliamente los promedios de consumo anteriores al periodo 02/2023. Indica que *"(…) como referencia en el periodo 2/23 vino una cuadrilla de Edesa a cambiar un fusible en la entrada del medidor ya que estaba fundido. Es un fusible de entrada, no de salida por lo que no puede ese inconveniente cambiar la medición ya que el problema se encontraba antes de ingresar al medidor, no después (…)"*. Manifiesta su voluntad de pago, aunque solita se resuelva su reclamo de consumo excesivo. Adjunta copias de las facturas correspondientes a los periodos 02/2023 al 05/2023.

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 (fs. 6).

Que a fs. 7 se agrega Nota DSCE 727/23, a través de la cual EDESA S.A. remite al ENRESP las actuaciones vinculadas al reclamo N° 642001 correspondiente al periodo 04/2023. Aclara que, haciendo un nuevo análisis de lo planteado por el usuario, se procedió a refacturar los periodos 03 y 04/2023 teniendo en cuenta el promedio de los consumos históricos. Asimismo, ratifica el correcto funcionamiento del medidor, verificado con Acta de comprobación Nº 273607 de contraste In Situ realizado el día 13/6/23. Por último, informa que el reclamo de consumo Nº 653719, correspondiente al periodo 05/2023 y el N° 65593 correspondiente al periodo 06/2023, se encuentran en tratamiento.

Que a fs. 9 rola reclamo N° 642001 (23/5/23) en la que el usuario impugna la facturación del periodo 04/2023 relativa al NIS 3008295.

Que a continuación se agrega la respuesta brindada en fecha 26/6/23 por la Distribuidora (DSC 6031/23), señalando que procedió a realizar un análisis del caso, efectuando un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, *"(...) lo que quedó registrado en el acta de comprobación N° 273607, 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 de manera normal, sin presentar diferencias por encima del limite de "+/- 3%" establecido en el +0,02%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado por su parte (...)"*. Por lo señalado, 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 por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 04/2023. 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, y sin perjuicio del rechazo comunicado, instruye al usuario -en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el arco del cumplimiento del deber de información- que el mayor consumo registrado durante el periodo impugnado puede deberse a las siguientes razones: a) la puesta en servicio de nuevos artefactos, o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado; b) al mal funcionamiento de los mismos, y/o; c) pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. 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 (...)".* 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 por último, la Distribuidora finaliza su misiva informando al Sr. Martinez 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 a continuación se agrega Acta de Comprobación N° 00273607 del 13/6/23, en la que, tras un contraste in situ del medidor instalado en el suministro de la referencia, se deja constancia que el mismo funciona de manera normal (fs. 14). A fs. 15 rola copia de factura correspondiente al periodo 04/2023.

Que a fs. 16/22 obran nota de disconformidad del usuario (25/7/23) y copias de las facturas de los periodos 02, 03 y 04/2023, reiterando los términos de la presentación obrante a fs. 1.

Que a continuación se agrega Nota DSC 7197/23 (1/8/23), a través de la cual la Distribuidora informa al usuario que analizó nuevamente los antecedentes de su reclamo *"(...) y atendiendo a su situación particular, esta gerencia comercial resolvió refacturar el periodo 03 y 04/2023, teniendo en cuenta el promedio de los consumos, siendo el mismo de 436 kwh para el mes de Marzo y de 04/2023 kwh para el mes de Abril/2023 (...)"*. Indica que los reclamos realizados por el periodo 05 y 06/2023 se encuentran en tratamiento (fs. 23). Cabe destacar que en la referida nota la Distribuidora consigna erróneamente *"04/2023 kwh para el mes de Abril/2023"*, pero en la factura adjunta se advierte que la refacturación del periodo 04/2023 se hizo por 397 kwh (fs. 26).

Que a fs. 27 se agrega Reclamo N° 653716 (23/6/23) a través del cual el Sr. Martínez impugna la facturación correspondiente al periodo 05/2023, mientras que a fs. 29 se incorpora Reclamo N° 655913 (25/7/23) relativo al periodo 06/2023. Asimismo, el Histórico de Consumos del suministro rola a fs. 31/32.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica, a fs. 33, se remite Nota a la Distribuidora en orden a que proceda a efectuar un contraste del medidor instalado el suministro en el laboratorio de la empresa, remitiendo los resultados a esta Autoridad de Control (6/9/23).

Que a través de DSCE 862/2023 y 874/2023, la Distribuidora remite copia de Acta de Comprobación N° 276315 a fs. 36 (Levantamiento/Cambio de Medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo (Medidor N° 5238894 marca LANDIS realizado el 18/9/23). Así, de este último instrumento se desprende que no se encuentran anormalidades en el medidor de la referencia, arrojando el ensayo como resultado que el mismo se encuentra dentro de norma (fs. 37). Cabe subrayar que el citado contraste fue efectuado en presencia de personal de este Ente Regulador.

Que a continuación la Gerencia de Energía Eléctrica remite nota a la Distribuidora solicitando remitir lo actuado respecto a los periodos reclamados 05 y 06/2023 (conforme DSCE 727/2023). Asimismo, requiere que se indiquen los motivos por los que no se tomó lectura en el periodo 03/2023, y se detalle cómo procedieron a refacturar los periodos 03/2023 con 436 kwh y el periodo 04/2023 con 397 kwh.

Que frente a ello, EDESA S.A. remite DSCE 918/2023 con los antecedentes de lo actuado respecto a los reclamos de consumo Nº 642001, Nº 653716, Nº 655913 (periodos 04, 05 y 06/2023). Por lo demás, destaca que los periodos 03 y 04/2023 fueron refacturados a fin dar una respuesta a la nota del usuario de fecha 24/7/23, en la cual manifestó que en el periodo 3/23 no se tomó lectura del medidor y se facturó el básico. Señala que *"(…) teniendo en cuenta que el consumo del periodo 03/2023 se facturó junto con el periodo 04/2023, procedimos a prorratear el consumo acumulado entre el periodo 03 y 04/2023, tomando como base la última lectura ingresada en nuestro sistema correspondiente al periodo 02/2023 y la lectura del periodo 04/2023, que fue cargada en nuestro sistema el día 19-04-23, de esta manera se realizó un prorrateo diario de las lecturas registradas y las mismas son acordes al consumo histórico del suministro (…)"* (adjunta cálculo del prorrateo realizado a fs. 41). Asimismo, informa que el motivo por el cual no se tomó lectura al medidor N° 505238894 marca Landis se debió a que se encontraba con *"display en blanco"* al momento de la lectura del medidor en fecha 20/3/23 (fotografía a fs. 42).

Que a fs. 43/48 se agregan copias de facturas correspondientes a los periodos 03 al 04/2023 (las originariamente emitidas y las que contienen las refacturaciones referidas) y los aludidos reclamos N° 655913 y 653716.

Que a continuación se agrega DSC 8604/2023 (12/9/23) a través de la cual la Distribuidora responde al usuario respecto al periodo 05/2023 (Reclamo N° 653716). En primer lugar, señala que procedió a realizar un análisis del caso, efectuando un contraste in situ del medidor instalado en el suministro (Acta de Comprobación N° 276920), del que se desprende, tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/- 3%" establecido en el +0,64 %. Indica que, con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado por el usuario.

Que 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. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 05/2023.

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 a la usuaria 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. García Gómez (Titular del suministro) 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 a fs. 53 se adjunta copia del Acta de Comprobación N° 276920 (8/9/23) en la que se deja constancia de los resultados del contraste in situ efectuado sobre el medidor N° 505238894, arrojando valores normales. A continuación se agrega Histórico de Consumos del Suministros.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia de Energía Eléctrica emite su informe a fs. 57/58. En el mismo, analiza todo lo actuado en relación a cada periodo de facturación impugnado en cuestión.

Que destaca que, en lo relativo al periodo 04/2023, la Distribuidora procedió a efectuar un contraste in situ del medidor, arrojando como resultado que funcionaba correctamente. Producida la disconformidad del usuario, en la que manifiesta que en el periodo 03/2023 no se tomó lectura del medidor, la empresa remite Nota DSC 7197/23 en la que informa analizó el caso nuevamente y procedió a efectuar la refacturación de los periodos 03 y 04/2023. Al respecto la mentada Gerencia advierte que *"(...) de no ser que el reclamante observara el consumo acumulado facturado en el periodo 04/2023 (fs. 04), el mismo hubiere abonado mayores cargos que los que efectivamente correspondieran, todo ello en virtud del precio de la demanda estipulado según el cuadro tarifario correspondiente (...)".*

Que a más de ello, y ya en lo referido al periodo 06/2023 (Reclamo N° 655913), subraya que la Distribuidora no remitió nota alguna al usuario en respuesta al mismo. Asimismo, en oportunidad de la remisión de los antecedentes a este ENRESP mediante nota DSCE 918/2023, tampoco hizo alusión alguna al tratamiento dado al mismo.

Que dicho esto, la Gerencia de Energía Eléctrica concluye indicando lo siguiente: **a)** La refacturación de los consumos correspondientes a los periodos 03/2023 (fs. 45) y 04/2023 (fs. 46) resulta correcta; **b)** El medidor N° 505238894 marca Landis instalado en el suministro identificado con el NIS 3008295, a tenor del ensayo efectuado

en el laboratorio de la empresa –a pedido del ENRESP- funciona correctamente, siendo por tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo; **c)** Siendo ello así, y teniendo en cuenta los periodos refacturados, el incremento registrado en el suministro del reclamante en los periodos cuestionados podrían deberse al uso intensivo de los electrodomésticos o máquinas instaladas en aquel, o a un posible funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio; **d)** Respecto al periodo 06/2023, e independientemente que la Distribuidora no remitió todo lo actuado, se realizó un contraste "in situ" del medidor, verificándose que el mismo funcionaba correctamente, ya que los valores relevados se encontraban dentro del margen de error admitido por la Norma IRAM de aplicación en la materia (Acta de Comprobación N° 276920 a fs. 53), y ; **e)** Sin perjuicio de lo expresado, deja para la Gerencia Jurídica considerar la procedencia de una sanción a favor del usuario en razón de la mala gestión comercial detectada.

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 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 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 los medios empleados por la Distribuidora fueron los idóneos y suficientes a la hora de llevarle al usuario una respuesta certera (contraste "in situ" del 13/6/23 mediante Acta de Comprobación N° 273607, contraste "in situ" del 8/9/23 conforme Acta de Comprobación N° 276920 y contraste en laboratorio de fecha 18/9/23 de fs. 37).

Que se advierte que los ensayos realizados –que arrojaron valores dentro de los admitidos por norma- responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo los mismos 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 Dsitribuidora no debe responder.

Que asimismo, cabe advertir que, tal como lo manifiesta la Gerencia de Energía Eléctrica en su informe a fs. 57/58, la refacturación de los consumos correspondientes a los periodos 03/2023 (fs. 45) y 04/2023 (fs. 46) resulta correcta.

Que dicho esto, 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, de no haber mediado la disconformidad obrante a fs.18 (en la que el reclamante observa el consumo acumulado facturado en el periodo 04/2023), y tal como menciona la Gerencia de Energía Eléctrica, el usuario hubiera abonado mayores cargos que los que efectivamente correspondían, todo ello en virtud del precio de la demanda estipulado según el cuadro tarifario correspondiente. A más de ello, y en relación al reclamo N° 655913, se advierte que la Distribuidora omitió darle el tratamiento debido, tal como se puntualizó ut supra.

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 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 un mes del promedio de consumo de los últimos 12 meses, por **466 (cuatrocientos sesenta y seis) 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.

00307/24

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. Humberto Martínez, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59534/2023; 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 1 (un) mes del promedio de consumo de los últimos 12 (doce) meses, por **466 (cuatrocientos sesenta y seis) 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 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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

11

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