Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00305/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-59746/23, caratulado "DOBRODENKA DAVID ARIEL – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 07/2023"; el Acta de Directorio N° 15/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 657056 efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. David Ariel Dobrodenka en fecha 9/8/23, con domicilio en Manzana 1 Casa 15 B° Francisco Solano de la localidad de Apolinario Saravia; quien reclama la facturación del periodo 07/2023 del suministro identificado bajo NIS 5350191.

Que frente a ello, EDESA S.A. responde al usuario (16/8/23) a través de DSC 7643/2023. En la misma, informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2023 contra los consumos registrados *"(…) hasta última fecha de lectura realizada el día 02/08/2023, 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 del período 07/2023.

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. Dobrodenka 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 18/8/23, reiterando los términos de su reclamo y solicitando la intervención del ENRESP.

Que así las cosas, en fecha 25/8/23, a través de nota DSCE 795/23 la empresa remite los antecedentes vinculados al reclamo de la referencia. Reitera las razones vertidas al usuario para ratificar la facturación impugnada.

Que a fs. 12/13 se incorporan copias de la factura impugnada y del Histórico de Consumos del suministro identificado bajo NIS 5350191.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la misma solicita a la Distribuidora, a efectos de despejar toda duda sobre el funcionamiento del medidor, que proceda en el plazo de 5 días a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente remita los resultados a este Organismo de Control (fs. 14). Luego de solicitar una prórroga al efecto (fs. 15), a fs. 17 se agrega DSCE 974/23 a través de la cual EDESA S.A. incorpora la documentación requerida.

Que así, a continuación se agrega Acta de Comprobación N° 00246834 del 28/9/23, en la que se deja constancia del levantamiento del medidor para su contraste en laboratorio (fs.18). A fs. 18 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 deja constancia que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma.

Que a más de ello, a fs. 21 se agrega informe de la Gerencia de Energía Eléctrica. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, informa que el contraste efectuado sobre el medidor instalado en el suministro del usuario vino a demostrar que el medidor funcionaba correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación (Acta de fs. 19), siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Indica que, por lo tanto, el incremento registrado durante el período 07/2023 podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o por el funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio. Por último, destaca que *"(...) según nota de fojas 03, la*

*Distribuidora informa al Usuario *...que esta empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2023 contra los consumos registrados hasta la última fecha de lectura 02/08/2023, ya que desde este análisis surge que existe en ese suministro una tendencia a registrar une demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.". Dicha aseveración carece de fundamento técnico, ya que del histórico de consumo (fs.13) se evidencia un aumento Importante de consumo, comparado con el resto de los consumos registrados en el suministro. En consecuencia la Distribuidora para respaldar sus dichos debería haber realizado un ensayo "in situ como medida primaria, a fin de descartar cualquier inconveniente con el contador (...)".* Por esta razón sugiere a la Gerencia Jurídica analizar la posibilidad de aplicar una sanción a la Distribuidora, dada la mala gestión comercial evidenciada.

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 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 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. 19); 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 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 prima facie no se ajustó a la normativa aplicable, tal como lo señala la Gerencia de Energía Eléctrica en su informe a fs. 21. Ello así, cabe reparar que en la respuesta otorgada al usuario a través de DSC 7643/23, la Distribuidora sostiene que efectuó "(...) un *análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2023 contra los consumos registrados hasta la última fecha de lectura 02/08/2023, ya que desde este análisis surge que existe en ese suministro una tendencia a registrar une demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble(...)".* Dicha aseveración es refutada por la mentada Gerencia en tanto carece de fundamento técnico, pues del histórico de consumo (fs.13) se evidencia un aumento importante de consumo, comparado con el resto de los consumos registrados en el suministro; razón por la cual la Distribuidora para respaldar sus dichos debió haber realizado un ensayo "in situ como medida primaria, a fin de descartar cualquier inconveniente con el contador, todo ello de acuerdo al art. 6° inc c) de la citada Resolución ENRESP 913/15. Fue sólo cuando, intimado por este Organismo de Control, la empresa efectúa un contraste en laboratorio del medidor en cuestión, de manera de dar una respuesta certera al usuario.

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 un mes del promedio de consumo del suministro, por **296 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. David Ariel Dobrodenka, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59746/2023; 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. Dobrodenka, equivalente a un (1) mes del promedio de consumo del suministro, por **296 kWh (doscientos noventa y seis kilovatios/hora)**; 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.-

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