Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00306/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-56926/23, caratulado "SARAVIA PATRICIA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODOS 07 Y 08/2022"; el Acta de Directorio Nº15/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la presentación efectuada ante este Ente Regulador –en fecha 22/9/22- por la Sra. Patricia Saravia, con domicilio en calle Jorge Klix Cornejo S/N de la localidad de Vaqueros (correo electrónico patry_saravia @hotmail.com); quien reclama la facturación correspondiente a periodos 07 y 08/2022 sobre el NIS 5246686, por cuanto verificó baja tensión en su suministro (fs. 01/02). Manifiesta que durante el periodo aludido, procedió a medir el voltaje de la entrada del tablero principal arrojándole valores inferiores a 220 V, sin que, pese a varios reclamos (N° 1922882 del 4/7/22, N° 1924841 del 11/7/22, N° 1927202 del 16/7/22 y otro en fecha 2/8/22 cuyo número no especifica) la Distribuidora brinde una solución correspondiente. Subraya su desacuerdo con la respuesta brindada por la Prestadora en su oportunidad (Nota DSC N° 7475/2022), ya que se limitó a verificar el buen funcionamiento del medidor cuando el reclamo versaba sobre problemas de tensión, por lo que *"(…) considero una artimaña maliciosa para tratar de engañar al usuario y de esta manera evadir su responsabilidad por la falta grave que está cometiendo (…)"*. Por lo expuesto, *"(…) solicito se revoquen las facturas correspondientes a los periodos 07/2022 y 08/2022 las cuales se encuentran abonadas y se genere una nota de crédito por los valores de las mismas y se solucione el problema de la baja tensión en la zona, se sancione a la empresa prestadora por mala calidad del servicio suministrado (…) Además responsabilizamos a la*

prestadora por el mal funcionamiento de los artefactos eléctricos que comenzaron a fallar (…)".

Que a fs. 3/7 rolan copias de los reclamos efectuados vía correo electrónico por la usuaria en fecha 2/8/22, 16/8/22 y de Nota N° DSC/2022 remitida por la Prestadora en respuesta al Reclamo N° 424615. La Sra. Saravia agrega, asimismo, un cuadro con las mediciones que habrían sido efectuadas por ella en diferentes oportunidades.

Que en fecha 30/9/22 la Gerencia de Usuarios del ENRESP corre traslado a EDESA S.A. de la Disconformidad de la usuaria a efectos de que en el plazo de 5 días remita la totalidad de las actuaciones vinculadas, en el marco del Reglamento para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP N° 913/15) (fs. 11).

Que a fs. 12 se agrega DSCE N° 909/2022, mediante la cual la Distribuidora informa a este Ente Regulador que, *"(…) en relación a la calidad del servicio que el día 13 de octubre se realizarán tareas de transferencia de carga, quedando el suministro identificado con NIS 5246686 en ámbito de CT SA4108, con lo que se mejora el nivel de tensión (…) Se ejecutará también mantenimiento en las instalaciones de Baja Tensión en los ámbitos de ambos Centros de Transformación (…)".* Por último, advierte que, con respecto a lo mencionado por la usuaria *"(…) es preciso aclarar que el tipo de reclamo vía web del 02/08/2022 fue de consumo por el período 07/2022 no de tensión, Por consiguiente, rechazamos las expresiones de la Sra. Saravia al respecto de "… por lo que considero esto artimaña maliciosa para tratar de engañar al usuario y de esta manera evadir la responsabilidad por falta grave que está cometiendo …" ya que esta Distribuidora procedió a dar respuesta de acuerdo a lo previsto en la reglamentación vigente (…)"* .

Que a fs. 14 se incorpora Reclamo N° 424615 en donde sólo se consignó que se trataba de un reclamo por facturación, sin hacer referencia a la baja tensión aludida por la usuaria vía correo electrónico (fs. 3).

Que a continuación rola la aludida DSC N° 7475/2022 en respuesta al reclamo N° 424615. En la misma, la Distribuidora informa que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor, se realizó el día 26/8/22, con Acta de Comprobación Nº 264968, un contraste en el lugar (IN SITU) al medidor instalado Nº 505122766 marca AMPY, el cual determinó que el mismo se encuentra dentro de los parámetros admitidos

(margen de error tolerable +/- 3%), con un error promedio de +1,01 %, por lo que los consumos registrados resultan correctos (Acta de comprobación a fs. 20)

Que seguidamente, informa a la usuaria que puede solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa, a la vez que le explica las condiciones y los pasos que debe realizar para solicitarlo.

Que asimismo, indica que la Gerencia Comercial de EDESA SA entiende que analizados los antecedentes en los registros y de acuerdo al informe técnico, no se constataron hechos causales que permitan responsabilizar a la empresa por los consumos reflejados, razón por la cual ratifica las lecturas consignadas en las facturaciones realizadas. No obstante eso, sugiere a la usuaria consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro, considerando que los consumos registrados podrían obedecer a distintas causas que enumera en su nota: 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. Asimismo, hace referencia a las actualizaciones en el precio del abastecimiento de la energía eléctrica dispuestos por Resoluciones de la Secretaría de Energía de Nación y del ENRESP, las cuales se ven reflejados en los cuadros tarifarios, *"(…) que son los que conforman la base para el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes (…)".*

Que finaliza su misiva ratificando la facturación correspondiente al periodo 07/2022 en su totalidad, a la vez que informa a la usuaria sobre la posibilidad de optar por un plan de pagos y la instruye respecto del derecho de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la empresa y las condiciones y plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que a fs. 21/22 obra Histórico de Consumos relativo al suministro identificado bajo NIS N° 5246686.

Que a continuación se agrega Nota DSCE N° 966/2022 (de fecha 25/10/22) a través de la cual la Distribuidora informa que el día 24/10/22 finalizaron los trabajos programados de: 1) Transferencia de carga desde SAL2/SA 2185 a SAL2/SA 4108; 2) Colocación de PAT: final LBT SA 4108, y en apéndice al usuario con reclamo, y; 3) Medición de tensión en el cliente 228 V (fs. 23).

Que a fs. 24, desde la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP se solicita a la Distribuidora (en fecha 5/4/23) gestione la instalación de un equipo registrador en la línea de baja tensión a la altura desde donde se alimenta el NIS 5246686 de la localidad de Vaqueros, en el plazo de 5 días, e informe a este Organismo para su auditoría.

Que a continuación se agrega documental relativa a la medición requerida por la Gerencia de Energía Eléctrica. Frente a ello, en fecha 18/4/23, se remite nueva nota a EDESA S.A. manifestando que *"(...) continuando con las actuaciones del presente expediente y atento al reclamo de baja tensión se solicitó a la Concesionaria la instalación de un equipo registrador en la red de baja tensión desde donde se alimenta el suministro identificado con el número 5246686. La medición se efectivizó en el periodo comprendido entre los días 05/04/2023 al 12/04/2023, constatando que la tensión de servicio se encuentra fuera de los límites permitidos por el Contrato de Concesión (...)"*. En consecuencia, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP solicita realice una revisión integral a fin de identificar la causa que ocasiona el problema de tensión que afecta la zona del usuario de referencia. Indica que dicha revisión deberá ser realizada en un plazo de 7 días, debiendo obrar en este Organismo dentro de los 5 días siguientes a su vencimiento, una Memoria Descriptiva indicando los trabajos a realizar y el Plan de Trabajo correspondiente, indicando fecha de inicio y finalización de los mismos, a fin de resolver de manera definitiva los problemas de tensión que afecta a la zona del usuario en cuestión. (fs. 32/33).

Que mediante DS N° 229/23 (2/5/23), la Distribuidora informa que la Usuaria Patricia Saravia (NIS 5246686) se alimenta del CT SA4108 salida 02 ubicado a 250 m aproximadamente. Indica que el 24/4/23 y bajo incidencia 253131 se realizó conmutación del TAB de dicho transformador, del punto 4 al punto 3, quedando con 230-398 V. Señala que en los próximos días se realizará la remediación correspondiente informando al ENRESP por el canal habitual.

Que finalmente a fs. 35 la Gerencia de Energía Eléctrica incorpora su informe pertinente. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, concluye que:

- El medidor N° 505122777 Marca AMPY instalado en el suministro identificado con el NIS 5246686, a tenor del ensayo in situ

efectuado por la Distribuidora, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

- Siendo ello así, y teniendo en cuenta la planilla del Histórico de Consumos (fs. 21/22), se observan consumos similares e incluso menores a los registrados en iguales periodos de años anteriores.
- Respecto a los dichos de la usuaria en su nota a fs. 1/2 respecto al *"(...) mal funcionamiento de los artefactos eléctricos que comenzaron a fallar (...)"*, hasta la fecha la Sra. Saravia no inició ninguna gestión respecto a daños de artefactos.
- Respecto a las manifestaciones de la usuaria sobre los problemas de tensión en su suministro, se solicitó a la Distribuidora la instalación de un registrador de tensión (fs. 23) obteniendo valores de tensión por fuera de la banda de tolerancia estipulada en el Contrato de Concesión, siendo penalizado por sobretensión (fs. 25). En consecuencia la Distribuidora realizó las tareas necesarias a fin de eliminar los problemas de tensión detectados. Tal es así, que entre los días 2 al 9/5/22, se realizó nuevamente la instalación de un equipo registrador de tensión, a fin de realizar la remediación pertinente, obteniéndose registros por dentro de la banda de tolerancia establecida en el Contrato de Concesión.
- En lo que se refiere al pedido de la usuaria que a fs. 1 manifiesta que *"(...) realicé un reclamo comercial impugnando la factura de Julio/22 por falta de calidad del servicio, ya que me estaban cobrando por suministrarme energía eléctrica por 220 v y la realidad es que la mayoría del tiempo me suministraron un voltaje inferior (...)"* la mentada Gerencia entiende que debe aclararse lo siguiente: a) Que la energía facturada se calcula como producto entre la potencia y el tiempo de consumo, a su vez la potencia se obtiene de hacer el producto entre otras variables de la tensión por la intensidad de corriente.. Así es que, la energía facturada es directamente proporcional a la tensión suministrada. Asi las cosas,

y *"(...) de acuerdo a los valores de tensión registrados, como así también a la corriente y las horas de uso, es lo que se obtiene como consumo en el domicilio de la usuaria. Por lo que las facturaciones reclamadas resultan ser correctas (...)".*

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde encarar su tratamiento distinguiendo las diversas cuestiones que hacen al mismo, a saber: el reclamo efectuado por la usuaria, quien como consecuencia de la mala calidad del producto técnico brindado por la empresa solicita se refacturen los periodos 07/22 y 08/22 y la calidad de la gestión comercial de la Distribuidora al momento de dar tratamiento a los reclamos efectuados por la Sra. Saravia.

Que así cabe señalar que la usuaria, en su disconformidad, manifiesta haber tenido problemas de tensión que afectan a su suministro, entre las fechas 3 al 7/7/22, haciendo reclamos en orden a que la Distribuidora normalice tal situación e impugnando la factura correspondiente al período Julio/22 *"(...) por falta en la calidad del servicio, ya que me están cobrando por suministrarme energía eléctrica por 220 v y la realidad es que me suministraron un voltaje inferior al 10% de lo que me cobraron (...)".* Luego señala que atento a que en agosto de 2022 también verificó tensiones inferiores a 220 v, solicita se revoquen las facturaciones correspondientes a los periodos 07 y 08/22.

Que al respecto cabe tener presente las gestiones efectuadas por la Gerencia de Energía Eléctrica y el informe agregado a fs. 35. Así las cosas, y atendiendo a que en la disconformidad la usuaria hace referencia a problemas de tensión en su domicilio, la Gerencia de Energía Eléctrica intimó a la empresa a que gestione la instalación de un equipo registrador en la línea de baja tensión a la altura desde donde se alimenta el NIS 5246686 de la localidad de Vaqueros, en el plazo de 5 días, e informe a este Organismo para su auditoría. Atendiendo a que los valores relevados dan cuenta que la tensión de servicio se encuentra fuera de los límites permitidos por el Contrato de Concesión, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP solicitó a la Distribuidora que realice una revisión integral a fin de identificar la causa que ocasiona el problema de tensión que afecta la zona del usuario de referencia. Indica que dicha revisión deberá ser realizada en un plazo de 7 días, debiendo obrar en este Organismo dentro de los 5 días

siguientes a su vencimiento, una Memoria Descriptiva indicando los trabajos a realizar y el Plan de Trabajo correspondiente, indicando fecha de inicio y finalización de los mismos, a fin de resolver de manera definitiva los problemas de tensión que afecta a la zona del usuario en cuestión. (fs. 32/33). Frente a ello, mediante DS N° 229/23 (2/5/23), la Distribuidora informó que la usuaria Patricia Saravia (NIS 5246686) se alimenta del CT SA4108 salida 02 ubicado a 250 m aproximadamente. Indica que el 24/4/23 y bajo incidencia 253131 se realizó conmutación del TAB de dicho transformador, del punto 4 al punto 3, quedando con 230-398 V.

Que en consecuencia, y tal como lo señala la Gerencia de Energía Eléctrica. EDESA S.A. se encuentra avocada a resolver el problema de tensión detectado, todo lo cual se controla desde la mentada área.

Que dicho esto, corresponde advertir, tal como lo señala la mentada Gerencia, que los problemas de tensión detectados no inciden sobre la facturación de la usuaria, en tanto la energía facturada se calcula como producto entre la potencia y el tiempo de consumo, a su vez la potencia se obtiene de hacer el producto entre otras variables de la tensión por la intensidad de corriente. Así es que, la energía facturada es directamente proporcional a la tensión suministrada. Asi las cosas, y *"(...) de acuerdo a los valores de tensión registrados, como así también a la corriente y las horas de uso, es lo que se obtiene como consumo en el domicilio de la usuaria. Por lo que las facturaciones reclamadas resultan ser correctas (...)".*

Que atendiendo a que del contraste in situ efectuado sobre el medidor instalado en el suministro de la usuaria (fs. 20) se desprende que el mismo funcionaba normalmente, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que no resulta dable proceder a refacturar los periodos impugnados (07 y 08/2022), todo ello de conformidad con lo establecido la normativa vigente aplicable al caso, razón por la cual cabe **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la Sra. Saravia. En este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., establece en 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 seguidamente, 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 cabe señalar asimismo que, de acuerdo al Contrato de Concesión, la mala calidad del producto técnico suministrado por la Distribuidora es sujeto a las penalizaciones que aplica semestralmente este ENRESP, conforme al Anexo II del citado instrumento.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la Distribuidora no dio un tratamiento adecuado al reclamo efectuado por la usuaria (fs. 3), quien si bien cuestionaba la facturación del periodo 07/2022, dejaba claro que se debía a problemas de tensión detectados en su suministro y solicitaba expresamente que EDESA S.A. procediera a normalizar tal situación. Frente a ello, la Distribuidora se limitó a constatar el buen funcionamiento del medidor (fs. 5/7), y sólo luego de presentada la disconformidad de la usuaria y con la intervención de la Gerencia Eléctrica del ENRESP procedió a remediar la calidad del producto técnico suministrado, casi 8 meses después del primer reclamo efectuado por la usuaria (conforme fs. 3 y 34).

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada al usuario, 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 de la usuaria, equivalente a un mes del promedio de consumo de los últimos 12 meses, por **285 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que ésta 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 la usuaria, Sra. Patricia Saravia, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-56926/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA SA una sanción menor consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a 1 (un) mes del promedio de consumo de los últimos 12 (doce) meses, por **285 kWh (doscientos ochenta y cinco kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que ésta 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

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