Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00308/24

VISTO:

El expediente Nº 267-59005/23 caratulado: "NALLIM. MARÍA SUSANA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACION PERÍODOS 10 - 2022"; el Acta de Directorio Nº 15/24 y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 462676 perteneciente a la Usuaria, NALLIM, MARÍA SUSANA, titular del NIS 5087318, con domicilio en calle Block G 7 01197 – Complejo Arenales de esta ciudad y realizado en fecha 29/11/2022, a través del cual reclama un elevado consumo del período 10 – 2022.

Que EDESA S.A. (fs.02) responde al reclamante en fecha 03/04/2023, mediante nota **DSC 2743/2023** informando que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor con Acta de Comprobación N° 267440, se procedió a retirar el medidor – Monofásico – Clase 1 – N° 5050892942 marca AMPY y se lo trasladó al laboratorio de la Empresa en donde se realizó un contraste contra patrones homologados por el INTI el día 26/12/22 ante personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos. De acuerdo a los resultados del mismo, se detectó que dicho medidor no se encontraba dentro de los parámetros admitidos (margen de error tolerable +/- 3% de acuerdo a normas IRAM) ya que se constató que el medidor presentaba la siguiente irregularidad: "Medidor fuera de norma: Medidor con falla electrónica: Display con encendido intermitente...". Cabe informar que este contraste, constituye en si mismo un dato preciso respecto al funcionamiento del medidor, por cuanto no está sujeto a consideraciones subjetivas o de apreciación como ocurre cuando se analizan consumos históricos ó posteriores, eliminando además variables no mensurables, como modificaciones en las instalaciones internas del Cliente, modos de uso de la energía o consumos estacionales. Atento a lo señalado cabe explicar que de acuerdo a los análisis realizados en nuestros registros de lecturas, en los períodos 07 – 08 – 09 – 2022 no se facturaron los consumos reales registrados por el medidor,

resultando en consecuencia facturas con importes sensiblemente inferiores a lo habitual, razón por la cual en el período 10 – 2022, Ud. verá reflejado el consumo acumulado de estas facturaciones. *Si analiza el consumo de estos 4 (cuatro) períodos (07/2022: 0kWh – 08/2022: 0 kwh – 09/2022: 0 kwh y 10/2022: 696 kwh) y los promedia, obtendrá un consumo de 174 kwh aproximadamente en cada mes, consumos propios de este suministro."* En ese orden de consideraciones y habiendo la Distribuidora actuado conforme lo establece la normativa vigente, la Prestadora ratifica la facturación realizada por el período 10/2022 en su totalidad y se le recuerda a la usuaria que la misma deberá ser abonada salvo que hayan sido canceladas, o podrá optar por un plan de pago para lo que deberá dirigirse al correo electrónico tramitacionescomerciales@edesa.com.ar para mayor información. Continúa la nota exponiendo que recuerda que las facturas de EDESA S.A. tienen un único vencimiento y deben ser abonadas hasta la fecha de su vencimiento inclusiva, bajo apercibimiento de ser penalizado con mora e intereses que serán incluidos como recargos en la siguiente facturación. Se pone en conocimiento de la usuaria que cuenta con 30 (treinta) días para presentar disconformidad y que deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad explicando el acto y/o hecho frente al cual plantea su impugnación

Que a fs. 05 la usuaria plantea su disconformidad.

Que a fs. 06, EDESA S.A., mediante nota DSCE N 452/2022, y con fecha 22 de Mayo de 2023, remite los antecedentes del reclamo. Al respecto expone que a partir del reclamo Nº 447143, se respondió a través de la nota DSC 2743 que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor con Acta de Comprobación Nº 267440, se procedió a retirar el medidor - Monofásico – Clase 1 – Nº 505082942 – marca AMPY y se lo trasladó al laboratoio de la Empresa en donde se realizó un contraste contra patrones homologados por el INTI el día 26/12/22 ante personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos. De acuerdo a los resultados del mismo, se detectó que dicho medidor no se encontraba dentro de los parámetros admitidos (margen de error tolerable +/- 3% de acuerdo a normas IRAM) ya que se constató que el medidor presentaba la siguiente irregularidad: "Medidor fuera de norma: Medidor con falla electrónica: Display con encendido intermitente..." Cabe informar que este contraste, constituye en si mismo un dato preciso respecto al funcionamiento del medidor, por cuanto no está sujeto a consideraciones subjetivas o de apreciación como ocurre cuando se analizan consumos históricos o posteriores, eliminando

además variables no mensurables, como modificaciones en las instalaciones internas del Cliente, modos de uso de la energía o consumos estacionales. Atento a lo señalado cabe explicar que de acuerdo a los análisis realizados en nuestros registros de lecturas, en los períodos 07 – 08 – 09 – 2022 no se facturaron los consumos reales registrados por el medidor, resultando en consecuencia facturas con importes sensiblemente inferiores a lo habitual, razón por la cual en el período 10 – 2022, se. verá reflejado el consumo acumulado de estas facturaciones. Si analiza el consumo de estos 4 (cuatro) períodos (07/2022: 0kwh – 08/2022: 0 kwh – 09/2022: 0 kwh y 10/2022: 696 kwh) y los promedia, obtendrá un consumo de 174 kwh aproximadamente en cada mes, consumos propios de este suministro.

Que a fs. 13 vta. se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su informe técnico.

Que a fs. 14 se incorpora el Informe Técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica que refiere que el presente expediente se inicia con el reclamo realizado por el usuario de la referencia ante la Distribuidora, en razón del elevado consumo registrado en su domicilio para el período 12 - 2022 (fs.01). En respuesta la Distribuidora le remitió la nota DSC Nº 2743/2023 manifestando que procedió a retirar el medidor en cuestión, trasladándolo al laboratorio de EDESA S.A. para su contraste, el cual se realizó el día 26/03/22 con participación del personal del Ente Regulador. Dicho ensayo vino a demostrar que el medidor no se encontraba dentro de los parámetros admitidos ya que se constató que el medidor presenta la siguiente irregularidad: "Medidor fuera de norma con falla eléctrica, display con encendido intermitente". Asimismo le aclaran que en los períodos 07 – 08 y 09/2022, según los registros de lectura, no se facturaron los consumos reales registrados por el medidor, resultando en consecuencia facturas con importes sensiblemente inferiores a lo que es habitual, razón por la cual en el período 10 – 2022 se verá reflejado el consumo acumulado de estas facturaciones, si se analiza el consumo de estos 4 períodos (07/2022: 0kwh – 08/2022: 0 kwh – 09/2022: 0 kwh y 10/2022: 696 kwh) y los promedia, obtendrá un consumo de 174 kwh aproximadamente en cada mes, consumos propios de este suministro. Producida la disconformidad, la Prestadora remite los antecedentes mediante nota DSCE 452/2022 reiterando los mismos conceptos remitidos a la usuaria. Analizadas las actuaciones obrantes y en orden a lo expuesto cabe concluir: que el medidor Nº 505082942 instalado en el suministro identificado como el NIS 5087318, a tenor del ensayo mencionado en Acta 21 (fs. 10)

se encuentra fuera de norma, con falla electrónica, el display con encendido intermitente, sin visualizar las lecturas. Atento a ello no se tiene la certeza sobre el funcionamiento del medidor, esa Distribuidora deberá recuperar los períodos en cuestión, en base a los consumos posteriores o lo que resulte más conveniente para el usuario, asimismo cabe hacer mención que la Distribuidora realiza el cálculo acumulado sin tener previamente los resultados del mencionado contraste. Por otro lado consideramos que esta gerencia deberá aplicar una sanción por la deficiente Gestión Comercial dado el tiempo transcurrido hasta que la misma advirtiera el mal funcionamiento del medidor siendo que el problema del medidor era visible para el lecturista. Asimismo, EDESA S.A. deberá ofrecerle a la usuaria un plan de pago no menor al tiempo empleado por la misma para el cálculo de recupero de energía.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, surgen dos cuestiones, primeramente es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Art. 3º 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 por su parte el **Art. 4º inc. 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 contario, 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 Reg. N° 913/15)** en su art. **6º**, RECLAMOS POR FACTURACION, establece que: "*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 (ín situ), la que deberá realizarse mediante procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en 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 en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica

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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR a la disconformidad planteada por la usuaria Sra. **MARÍA SUSANA NALLIM**, titular del **NIS 5087318,** con domicilio en el Block G 7 – 01197 del Complejo Arenales de esta ciudad, tramitada bajo **Expediente Ente Regulador Nº 267-59005/2023**, ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. a que refacture el período tomándose el promedio calculado por la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo de 184,75 KWh, ello, en base a los consumos posteriores o lo que resulte más conveniente para el usuario en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Distribuidora una Sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de 184 KWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5087318** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: **APLICAR** a la empresa Distribuidora de electricidad de Salta (EDESA S.A.), una sanción menor a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos, consistente en la cantidad de 184,75 **KWh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el Art. 4º inc. d) y Art. 5° inc. d) punto II., e) in fine del Régimen de Suministro, y por la Deficiente Gestión Comercial dado el tiempo transcurrido hasta que advirtió la anormalidad del suministro, siendo que dicha anormalidad resultaría visible a simple vista por el lecturista, todo de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 11º del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos" (Resol. Ente Regulador Nº 913/15), intimando a la empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos Nº 43-01293-8 (pesos) del Banco Macro S.A; ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 5º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el art. precedente, remita a este ente regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 7 °: 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