Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00302/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-59001/2023, caratulado: "BARUTTIS MARIO ORLANDO s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-PERIODO 02/2022", el Acta de Directorio Nº 15/2024;

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº4614440, efectuado en fecha 09/01/2023 (fs.01/02), ante EDESA S.A vía WEB, por el Sr. Mario Baruttis, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en las Heras Nº325 Bº Centro, de la localidad de Colonia San Lorenzo, Provincia de Salta; y electrónico en marioorlando76@gmail.com; y reclamo Nº464671, efectuado por el mismo medio en fecha 13/02/2023 (21/22/2023), quien manifiesta reclamo por consumos facturados periodo 11-12/2023.

Que a fs. 03/07, mediante nota DSC Nº4398/2023, recepcionada en fecha 18/05/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo Nº461440, impetrado por el usuario expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (11/2022) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Indica que a partir de dicha comparación, surge que el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1992 kwh, lo que determina comparativamente que el mes reclamo el incremento de consumo se ubicó en el orden del 38% (75% o <).

Que la Distribuidora le informa al usuario que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 11/2022.

Que de acuerdo a lo señalado, la Distribuidora sugiere al usuario consultar con un electricista habilitados a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro. Agrega que el mayor consumo podría obedecer a la puesta de servicio de nuevos artefactos o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado, al mal funcionamiento de los mismos, a las perdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas.

Que informa al Usuario la posibilidad de plantear su disconformidad con la respuesta dada, como así también de realizar un contraste de medidor en el laboratorio de la empresa. Le menciona que si los resultados de dicho ensayo determinan que el mismo se encuentra dentro de los parámetros admitidos por Norma IRAM, deberá abonar el costo del mismo de $22.80 más I.V.A.

Que a fs. 10 el usuario expresa su disconformidad con la respuesta brindada por la Distribuidora, ratificando su reclamo en todos sus términos. Expresa que "(...) *Se procede realizar estudios análisis por terceros particulares idóneos a fin de contactar un incremento en la facturación no solo en sus valores sino según EDESA justo cobro de servicio estimado en una duplicación aproximadamente del 100% valor que va en contra y detrimento del suscrito quién ratifica la disconformidad de dicho periodo facturado Ratifico constatación de domicilio informado en la misma boleta correspondiente; Ratifico mal servicio por parte de EDESA; Ratifico variación en tensión eléctrica, Ratifico cobro excesivo aproximadamente del 100% en la fecha reclamada. Reclamo mala atención por tratarse de respuesta ofensiva, maliciosa e impune. Objeto por el cual en los términos formales se procederá a instancias legales. Presentación de documentación el organismos públicos de defensa del consumidor informativos comunicacionales etcétera. Basándome en el hecho técnico de que el consumo y la facturación el cobro de la misma no puede estar sujeto a valores estadísticos a favor de su empresa dejando de lado consumos reales que nunca puede hacer un salto del doble que deriva en un cobro Aproximadamente duplicado en un 100%.(...)*".

Que a fs. 23/27, mediante nota DSC Nº5587/2023, recepcionada en fecha 14/06/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo Nº464671,impetrado por el usuario expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (11/2022) contra el promedio de los consumos registrados hasta la última fecha de lectura realizada el día 24/05/2023, ya que desde ese 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. indica 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 rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 12/2022.

Que de acuerdo a lo señalado, la Distribuidora sugiere al usuario consultar con un electricista habilitados a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro. Agrega que el mayor consumo podría obedecer a la puesta de servicio de nuevos artefactos o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado, al mal funcionamiento de los mismos, a las perdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas.

Que informa al Usuario la posibilidad de plantear su disconformidad con la respuesta dada, como así también de realizar un contraste de medidor en el laboratorio de la empresa. Le menciona que si los resultados de dicho ensayo determinan que el mismo se encuentra dentro de los parámetros admitidos por Norma IRAM, deberá abonar el costo del mismo de $22.80 más I.V.A.

Que a fs. 28, rola disconformidad del usuario ante la repuesta dada por la Distribuidora. Agrega que es un atropello el tiempo transcurrido para atender y dar una repuesta a mi reclamo.

Que mediante nota DSCE Nº447/2023, de fecha 22/05/2023 obrante a fs. 09/17 y nota DSCE Nº574/2023, de fecha 22/06/2023, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP reiterando los conceptos vertidos en sus notas de respuesta al usuario. Finalmente indica que se programó un contraste del medidor en laboratorio de la empresa.

Que mediante nota DSCE Nº 700/2023 EDESA S.A remite copia del Acta de Comprobación Nº 273140 (Levantamiento/ Cambio de Medidor) Acta de Apertura y Ensayo (medidor Nº251025004 marca Landis) realizado el día 18/07/2023 (fs. 38/40).

Que a fs. 41, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual indica que visto el histórico de consumo del suministro (fs. 33 a 37),

se pudo detectar la tendencia hacia un patrón de consumo similar en cada año desde el alta del suministro con reincidencia en la transgresión de potencia. Finalmente la Distribuidora programa el contraste en sus laboratorios obteniendo posteriormente resultados dentro de Normas. Sin perjuicio de los resultados obtenidos, y considerando que el usuario indica variaciones de tensión en su disconformidad mencionamos que el suministro se encuentra dentro del ámbito del Centro de Transformación OA0176 alcanzado por la campaña de medición correspondiente al semestre 49, el cual se encuentra penalizado.

Que por todo lo expresado, esta Gerencia entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, primeramente es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido 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 por su parte el **art. 4° 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. **6**, 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 de Energía Eléctrica, que da cuenta del correcto funcionamiento del medidor, conforme acta de comprobación Nº273140 y demás documentación que obra en autos, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el Usuario Sr. Mario Baruttis.

Que la segunda cuestión analizada, respecto a si la Distribuidora actuó diligentemente respecto al tratamiento del reclamo nº461440 (fs.01/02), surgiendo de autos que las respuestas brindadas por la Distribuidora al usuario, fueron extemporánea, por cuanto transcurrieron 84(ochenta y cuatro) días desde la interposición del reclamo (09/01/2023) y respecto al reclamo Nº464671 (fs.21/22) por cuanto transcurrieron 79(setenta y nueve) días desde la interposición del reclamo (13/02/2023), ello en contraposición a lo regulado en el art. 7º segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ENRESP Nº 913/15) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días para tramitar resolver y notificar 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, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1. que: "*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 Reglamento"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a dos (2) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **2456** kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2019568 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que dicho esto y conforme las constancias de autos, el informe de la Gerencia Eléctrica del ENRESP, del que surge el correcto funcionamiento del medidor Nº251025004, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución **RECHAZANDO** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Mario Baruttis, y aplicar una sanción a EDESA S.A., por haber brindado una repuesta al Usuario fuera de los plazos legales.

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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Mario Orlando Baruttis, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-59001/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor del Usuario por la Extemporaneidad en la respuesta brindada, consistente en una multa de **2456 kWh**, equivalente a dos (2) meses de consumo, valorizados según la

00302/24

categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2019568 al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dichos cumplimientos; 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