Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00553/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60628/2023, caratulado: "YUCRA MÁXIMA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 23/2024.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 13/12/2023 ante este Organismo por la Sra. Máxima Yucra Quispe en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Mza. 127, Casa N°14, Portezuelo Chico, Salta correspondiente al suministro NIS 5044940, quien expresa su Disconformidad con la facturación discontinua, agrega que le llega todos los meses valores distintos y el consumo es el mismo. Expresa que realizó el reclamo en la Empresa y cambiaron el medidor, pero sigue con el mismo problema.

Que a fs. 05 en fecha 14/12/2023, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, quien remite nota a EDESA S.A. a efectos de correrle traslado con las copias pertinentes del reclamo de la usuaria por el plazo reglamentario contados a partir de la recepción de la presente para que remita al Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. (Resolución ENRESP N° 913/15.

Que a fs.08/12 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 11.389/2023 de fecha 23/11/2023 con acuse de recepción en fecha 01/12/2023 conforme surge de fs,12, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria N°672338 en fecha 20/09/2023, expresa que, la empresa efectuó un análisis del caso, por lo que se procedió a realizar 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° 282058, 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 límite de "+/- 3 %" establecido en el -0,16 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado.

Que la Prestadora agrega que, 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 y ratifica en todos sus términos la facturación del período 08/2023.

Que continua la Distribuidora expresando que, sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 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. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Prestadora, informando a la reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en fecha 13/12/2023 la usuaria presenta su disconformidad, ante la respuesta brindada por la Distribuidora conforme surge de fs.13. discrepa con la facturación discontinua, agrega que le llega todos los meses valores distintos y el consumo es el mismo y ya cambiaron el medidor, pero sigue con el mismo problema.

Que mediante nota DSCE N° 1214/2023, de fecha 21/12/2023 obrante a fs. 14/20, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria.

Que en fecha 28/12/2023, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP conforme surge de fs.21 la cual le remite nota a EDESA S.A. solicitándole a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor, que proceda a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa en el término de 5 (cinco) días contados a partir de la recepción de la presente notificación y posteriormente remita el resultado a los fines de continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 24/26 en fecha 16/01/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 56/24 a este Organismo con copia de Acta de Comprobación N°275896 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo del medidor N°1775602 marca LANDIS, realizado el día 08/01/2024.

Que a fs. 27 en fecha 19/01/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, el medidor N° 1775602 marca LANDIS+GYR instalado en el suministro identificado con el NIS 5044940, a tenor del ensayo mencionado precedentemente, funciona correctamente. Siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestando que, el consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRES. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, 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 FACTURACIÓN, 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 ahora bien, considerando que, en fecha 03/01/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°275896 el levantamiento del medidor N°1775602 marca LANDIS el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo, que no se encontraron anormalidades, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs.25. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresó que son válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo, y que el consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio. Por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria la usuaria Máxima Yucra Quispe.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 11.389/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 20/09/2023 y respondido en fecha 01/12/2023, esto es cuarenta y nueve (49) días hábiles después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador N° 913/15.

Que por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el art. 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (**Resolución Ente Regulador N° 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 9.5. del presente Reglamento*". En consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor consistente en una multa a favor de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **323 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5044940** al momento de notificación de la presente 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 ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6835, 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 la usuaria Máxima Yucra Quispe, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60628/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **323 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5044940** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: 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 dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. -

DR. MARCELO CARECCHIO
A/C GERENCIA JURIDICA
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A CARGO DE LA SECRETARIA GENERAL

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS