Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00554/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60174/2023, caratulado: "PECCI MARÍA CELESTE s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-PERIODO 03-04-05-06-07/2023", el Acta de Directorio Nº 23/2024;

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº654465 y Nº654466, ambos efectuado en fecha 04/07/2023 (fs.01/02), ante EDESA S.A, por la Sra. María Celeste Pecci, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Pedernera Nº223 Bº San Cayetano, Provincia de Salta, quien manifiesta reclamo por consumos facturados periodo 05-06/2023.

Que a fs. 02/05, mediante nota DSC Nº6661/2023, recepcionada en fecha 18/07/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo Nº654465-654466, impetrado por la usuaria, expresa que procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, conforme acta de comprobación Nº272945, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las diferentes fases de alimentación, concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/-3%" establecido en el -1,89%. Indica que con esa prueba se despejo toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registro el consumo del periodo que es impugna do por la usuaria.

Que párrafo aparte, EDESA S.A indica que al no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 05-06/2023.

Que de acuerdo a lo señalado, la Distribuidora sugiere a la usuaria consultar con un electricista habilitado 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 pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas.

Que informa a la usuaria 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. 07/08 rolan reclamos realizado por la usuaria ante EDESA S.A, efectuados en fecha 08/05/2023, reclamos N°632633 y N°632634, por consumos facturados de los periodos 03-04/2023.

Que mediante nota DSC N°6872/2023, recepcionada en fecha 25/07/2023, EDESA S.A, en respuesta a los reclamos N°632633 y N°632634, informando que ratifica lo expresado en nota DSC N°6661/2023 en respuesta a los reclamos por consumo periodos 05-06/2023, en la cual ya se había informado que los consumos registrados por el medidor instalado en el suministro resultan correctos. Sin perjuicio del rechazo precedente comunicado, le hace conocer a la usuaria, en virtud de la experiencia acumulada por EDESA y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el periodo reclamado podría obedecer a alguna de las razonas en la nota enviada oportunamente.

Que le informa a la usuaria 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 en fecha 04/08/2023 la usuaria realiza un nuevo reclamo de consumo por el periodo 07/2023, identificado con N°656670 (fs.13).

Que a fs. 14/17, mediante nota DSC N°8745/2023, recepcionada en fecha 22/09/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo N°656670, impetrado por la usuaria, expresa que procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, conforme acta de comprobación N°276933, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las diferentes fases de

alimentación, concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/-3%" establecido en el -0,57%. Indica que con esa prueba se despejo toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registro el consumo del periodo que es impugnado por la usuaria.

Que párrafo aparte, EDESA S.A indica que al no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 07/2023.

Que de acuerdo a lo señalado, la Distribuidora sugiere al usuario consultar con un electricista habilitado 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 pérdidas 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. 18 la usuaria expresa su disconformidad con la respuesta brindada por la Distribuidora, ratificando su reclamo en todos sus términos. Expresa que el consumo ronda en 400kw promedio mensual cuando vive una sola persona y no se agregó ningún artefacto. Destaca que en el mes de septiembre desconecto el termotanque eléctrico a los fines de demostrar que el consumo solo bajo a un promedio de 348, cuando de acuerdo con las horas de consumo y los artefactos eléctricos domésticos el consumo en kw difícilmente podrían llegar a 100kw.

Que mediante nota DSCE Nº 950/2023, de fecha 17/10/2023 obrante a fs. 20/30 EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria.

Que mediante nota DSCE Nº 1004/2023 EDESA S.A remite copia del Acta de Comprobación Nº 275876 (Levantamiento/ Cambio de Medidor) Acta de

Apertura y Ensayo (medidor Nº251003083 marca Landis) realizado el día 23/10/2023 (fs. 31/33).

Que a fs. 35, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que luego de analizar las actuaciones, concluye que el medidor Nº 25100383 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 5347569, a tenor del ensayo realizado ut supra, determinó que el mismo funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así el consumo registrado durante el período objetado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Menciona que 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 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 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 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 Nº275876 y demás documentación que obra en autos, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la Sra. Pecci Maria Celeste.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto de los reclamos Nº632633 y Nº632634, por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 54(cincuenta y cuatro) días desde la interposición del reclamo (08/05/2023), y respecto al reclamo Nº656670, transcurrieron 31(treinta y un días), desde la interposición del reclamo (04/08/2023), 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 ERESP 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 las respuestas brindadas, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (2) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **311,41 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5347569** al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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 la usuaria, Sra. Pecci Maria Celeste, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60174/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la Extemporaneidad en la respuesta brindada, consistente en una multa de **311,41 kWh,** equivalente a dos (2) meses de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5347569 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 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 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

DR.MARCELO CARECCHIO
A/C GERENCIA JURIDICA
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