Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00551/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 60100/2023, caratulado: "TOSCANO ADRIANA MARISA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACIÓN PERÍODO 04/2023", el Acta de Directorio Nº 23/2024.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°653492 efectuado en fecha 15/06/2023, ante EDESA S.A., por la Sra. Adriana Marisa Toscano, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio Provincia de Salta Nro. Puerta 790 Belgrano Rosario de La Frontera, correspondiente al NIS 1022015 quien reclama elevado consumo en el período 04/2023.

Que a fs. 02/04 EDESA S.A. mediante nota DSC 8296/2023 de fecha 01/09/2023 con acuse de recepción en fecha 08/09/2023 conforme surge de fs. 05, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria informa que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 04/2023 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 24/08/2023, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble.

Que continúa expresando la Prestadora 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 por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del período 04/2023.

Que párrafo aparte, EDESA S.A informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado a saber: 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 a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Distribuidora, 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 a fs. 06 en fecha 29/09/2022 presenta disconformidad la usuaria respecto a la respuesta brindada por la Empresa.

Que mediante nota obrante a fs. 07/17 DSCE 921/2023 de fecha 05/10/2023, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por la usuaria por el consumo del período 04/2023, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la reclamante en nota DSC 8296/2023.

Que a fs. 18 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual procede a enviar nota a EDESA S.A., solicitándole que proceda a retirar el medidor del reclamante de la referencia para su posterior contraste en laboratorio, debiendo realizarse en el término de 5 (cinco) días-contados a partir de la recepción de la presente notificación y proceda a remitir los resultados de manera de permitir continuar con el tratamiento de expediente.

Que a fs. 22/24 mediante nota DSCE 1055/2023 de fecha 13/11/2023, EDESA S.A remite copia de Acta de Comprobación N°271384 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo medidor N°251068089 marca LANDIS+GYR, realizado el día 06/11/2023.

Que a fs. 25 en fecha 21/11/2022 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresa que la distribuidora no ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos articulo 6 b).Por este motivo la citada Gerencia solicitó el levantamiento del medidor N°251068089 marca LANDIS+GYR y su posterior contraste en laboratorio (fs.23) verificando que el mismo se encontraba dentro de los parámetros admitidos, es decir dentro de Norma funcionando correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros de los mismos.

Que agrega la mentada Gerencia que, de acuerdo a los registros históricos, se observa en períodos anteriores consumos del orden al reclamado, incluso superiores.

Que siendo ello así, finaliza expresando la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP que, el consumo facturado en los períodos reclamados, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica o la política nacional de segmentación tarifaria.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procede a distinguir dos cuestiones, por un lado, si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos, y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. 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 4°, 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 ahora bien, considerando que, en fecha 26/10/2023 se realizó mediante Acta de comprobación N°2271384 el levantamiento del medidor N°251068089

marca LANDIS+GYR el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo que no se encontraron anormalidades. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica, corroboró que el medidor funciona correctamente, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs.23.

Que en este mismo sentido, la citada Gerencia expresó que, el consumo facturado en los períodos reclamados, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica o la política nacional de segmentación tarifaria, y, que de los registros históricos, se observó que en períodos anteriores los consumos son del orden al reclamado, incluso superiores. 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 Sra. Adriana Marisa Toscano.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 8296/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 15/06/2023 y respondido en fecha 08/09/2023, esto es cincuenta y ocho (58) 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 Nº 913/15.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por por la usuaria por la Sra. Adriana Marisa Toscano, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 8296/2023, le informa a la usuaria que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 04/2023 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 24/08/2023, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP N° 913/15) en su art. 6° -** Reclamos por Facturación, establece: "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 (in situ), la que deberá realizarse mediante ***un procedimiento de suficiente rigor técnico. -***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en el Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico.

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 finalmente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la usuaria una respuesta certera, adecuada y veraz. Es por ello que, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el a**rtículo 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, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos once (11) períodos registrados, esto es **304 kWh**; valorizados

según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1022015** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la mala gestión comercial de parte de EDESA S.A.

Que a más de ello, conforme se manifestó ut supra, la respuesta de nota DSC 8296/2023 notificada a la usuaria es extemporánea, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 913/15, en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que, también 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 once (11) períodos registrados, esto es **304 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1022015** al momento 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 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 la usuaria Sra. Adriana Marisa Toscano, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60100/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de es **304 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1022015 al** momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada a la reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **304 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1022015 al** momento de la notificación, ello por ser

extemporánea la respuesta brindada a la reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4°: 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 5°: 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