Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENRE REGULADOR N°: 00613/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-60421/2023 caratulado: "ARROYO MARIA ROSA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio N° 25/2024, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°656161 efectuado en fecha 27/07/2023; reclamo N°66097 de fecha 25/08/2023, ante EDESA S.A, por la Sra. Maria Rosa Arroyo, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en calle Belisario N°110, de la localidad de San Lorenzo, Provincia de Salta; y electrónico en lizziariess22@hotmail.com quien reclama que consumos facturados periodo 06-07/2023 (fs.01/03).

Que mediante nota DSC N°8254/2023 de fecha 05/09/2023, EDESA S.A en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria se procedió a realizar un análisis del caso, por lo cual se realizó un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cal se reclama, lo que queso registrado en el Acta de Comprobación N° 276400 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 de "+/-3% establecido en el +1,01%. Indica que con esa prueba se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registro el consumo de los periodos impugnados por la usuaria.

Que en este orden de consideraciones la Distribuidora, indica que por no verificarse otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, ratifica la facturación correspondiente al período 06-07/2023.

Que continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa. De acuerdo a lo señalado, la Gerencia Comercial entiende que analizado los antecedentes en sus registros y de acuerdo al informe técnico, no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por los consumos reflejados, razón por la cual ratifica las lecturas consignadas en la facturación realizada.No obstante, sugiere

consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro, considerando que los consumos registrados podrían obedecer a distintas causas 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.

Que finaliza su misiva informándole a la usuaria respecto de la posibilidad de presentar una disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que a fs. 09/19 rola disconformidad de la usuaria por los importes cobrados por EDESA correspondiente a los periodos 06-07/23, los considera excesivos e imposibles de pagar. Agrega que ella tenía un medidor viejo con subsidio, que luego se lo cambiaron y este estaba fallado. Indica que los consumos son excesivos ya que no está ahí la mayor parte del día por encontrarse trabando y destaca que la factura del periodo 8 llego con un importe acorde a lo que ella se encontraba pagando. Por otro lado menciona que los importes que le cobran un mes de su sueldo. Seguidamente el periodo 9 le llego una factura por $15.718,61, indicando que este importo también es incorrecto, asevera que el medidor esta fallado ya que no cuenta con artefactos nuevos ni fugas eléctricas. Finaliza su misiva solicitan do una solución.

Que en fecha 16/11/2023 mediante nota DSCE: Nº1065/2023, EDESA S.A. remite ante este Organismo todas las actuaciones en referencia al reclamo de la usuaria reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al mismo conforme surge de nota DSC Nº8254/2023 de fs. 05/09, ratificando la facturación de los períodos 06-07/2023 en su totalidad.

Que la distribuidora agrega que, en fecha 16/05/2023 con Acta de comprobación Nº272677 verifico que e l medidor nº5782376 marca Galileo Argentina presentaba la siguiente anormalidad: "... Medidor electromecánico con disco que no gira...", es así que dicho medidor fue cambiado por el medidor Nº801723794 marca Inhemeter.

Que ante ello, la Distribuidora informa que realizo un recupero de energía desde el 23/09/2020 al 16/05/2023, el cual será facturado como Nota de

Debito por Energía no Facturada, Nota de Debito por Multa de Energía No Facturada y Nota de Debito de Medidor, en el periodo noviembre 2023.

Que a fs. toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, remitiendo nota a la Distribuidora solicitándole histórico de consumo perteneciente al suministro de la usuaria.

Que la Distribuidora remite el histórico de consumo conforme rola a fs.42/43.

Que a fs. 44, toma nuevamente intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, concluyendo que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico del presente reclamo en el marco de lo dispuesto en el contrato de concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que asimismo el medidor N° 801723794 instalado en el suministro identificado con NIS 3026900, a tenor el ensayo mencionado funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, el incremento de consumo registrado en el periodo reclamado podría deberse al uso fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o maquinas instaladas en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o maquinas conectadas en el domicilio.

Que en relación al recupero de energía mencionado por EDESA en fs. 21 la misma realizo dicho recupero de energía desde el 23/09/2020 al 16/05/2023, el cual fue facturado como nota de débito de energía no facturada, nota de débito por multa de energía no facturada y nota de débito de medidor, en el periodo noviembre 2023.

Que al respecto la Gerencia interviniente entiende que la existencia de un precinto violado no constituye prueba suficiente de la comisión de un fraude imputable al usuario, más aun si se tiene en cuenta lo manifestado en el Acta de ensayo del laboratorio (fs.28) donde detectaron la bobina de tensión sin continuidad, hecho que podría haber sido ocasionado por el simple uso del medidor.

Que en orden a lo expresado precedentemente entiende la Gerencia Interviniente, que la distribuidora solo podrá recuperar por un lapso de 365 días.

Adoptando el mismo criterio utilizado en su cálculo original, determinando la energía a recuperar:

E= E_1 X365/198- E_2 =3649 X365 /198-0 =**6726,69 KWH**

E= energía total a recuperar en kWh.

E_1= Consumos registrados con conexión normalizada, desde el 16/05/2023 al 30/11/2023=**3649KWh**.

365= Cantidad de días sujetos a recupero

198= Cantidad de días registrados con el nuevo medidor sin la conexión directa, desde el 16/05/2023 al 14/12/2023.

E_2 = consumos facturados entre periodos 16/05/2022 al 16/05/20023 =0 KWh.

Que, continúa la Gerencia interviniente, considera que deberá ofrecerse un plan de pago no menor al tiempo empleado para el recupero de energía.

Que, entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido 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, para ello la Distribuidora se sirve de los registros de consumos arrojados por los medidores instalados en cada suministro, razón por la cual, el **art. 5° inc. d)** del mismo cuerpo normativo reza: Inspección y verificación del Medidor. "*Por propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. [...]* I) Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos

registrados y hasta un máximo retroactivo de UN (1) año y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad.

Que por su parte, la **Resolución Ente Regulador N° 913/15** (Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios) en su **art. 6°** 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 (in situ), la que deberá realizarse mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente.* ***c)*** *Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en 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, respecto de los efectos emanados del Acta de Comprobación N°272677, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, habiéndose constatado el mal funcionamiento de medidor electromecánico el cual tenía el "disco que no gira" motivo por el cual se procedió a realizar el cambio del mismo, instalándose el medidor N° 801723794 marca INHEMETER y al dejar normalizado el suministro y considerando el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica, no resulta ajustada a derecho la pretensión de EDESA S.A. en cuanto a recuperar la energía no facturada por el plazo pretendido, multa de energía no facturada y nota de débito de medidor, atento a toda la documentación obrante en autos, de los cuales surge el mal funcionamiento del medidor por el simple uso del mismo, quedando descartado el fraude de la reclamante aludido por la Prestadora, en consecuencia corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Sánchez Maria Elizabeth.

Que, sin perjuicio de lo anterior y continuando con el informe emitido por la Gerencia Eléctrica del ENRESP, corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A, que proceda a realizar la REFACTURACIÓN del periodo 11/2023 teniendo en

consideración el tiempo transcurrido hasta que se detectó la irregularidad en análisis, por ello la Distribuidora deberá prorratear dicho recupero en la misma cantidad de periodos que los que le tomo advertir dicha irregularidad, 365 días, equivalentes a 12 cuotas, atento a la falta de diligencia manifiesta y notoria en sus obligaciones.

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, clara y detallada, es por ello que 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, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos 6 (seis) períodos registrados, esto es, **223,66 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3026900 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Sánchez María Elizabeth, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60421/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A. proceda a realizar la Refacturación del periodo 11/2023 contemplando la inclusión de las notas de débito por energía no facturada por un total de **6726,69 kWh**; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a EDESA S.A, que prorratee el recupero dispuesto en el párrafo precedente en doce (12) cuotas, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la mala gestión comercial brindada, consistente en una multa de **223,66 kWh,** equivalente a un (1) mes de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3026900 al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 5°: 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 6 °: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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