Salta, 28 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00809/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60351/2023 caratulado: "MARTIN HERMINIA LILIANA S/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN PERIODOS 06-07/2023"; el Acta de Directorio Nº 29/2024.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°656816 efectuado en fecha 07/08/2023 por la Sra. Herminia Liliana Martin, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle General San Martin N Tapa Medidor 424 Centro Rosario De La Frontera, correspondiente al NIS 1014726 quien reclama estar en desacuerdo con el consumo excesivo de los períodos 06-07/2023 (fs.01/02).

Que a fs.03/06 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N°9120/2023 de fecha 26/09/2023 con acuse de recepción en fecha 03/10/2023 conforme surge de fs.07, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos reclamados (06-07/2023) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Expresa la Prestadora que, se tuvo en cuenta todos los períodos reclamados 06-07/2023 tomando como referencia el mayor consumo registrado, en este caso el período 06/2023 donde surge que en el período cuestionado el consumo registrado ascendió a 1.635 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 1.552 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 5% (75% =o<).

Que la Distribuidora le informa a la usuaria 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 de los períodos 06-07/2023. Seguidamente le 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 así las cosas, en fecha 31 de octubre de 2023, a fs.08/12 la Sra. Lorena León Martin, hija de la titular del suministro plantea su disconformidad ante la resolución adoptada por la Prestadora, expresa que, el art. 31 de la Ley de Defensa al Consumidor 24.240, establece que "Cuando una empresa de servicio público domiciliario, con variaciones regulares estacionales, facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores se presume que existe error en la facturación.". Es por ello que solicita, en base a lo mencionado anteriormente, que se modifique el consumo indebidamente facturado y/o reintegre lo abonado en facturas como la del 11/2022, en donde el gasto por consumo asciende a los $30.990 o la última factura de $40.817 periodo 10/2023.

Que agrega que, la violación de la ley se repite en varias facturas, por ejemplo, en la factura del 10/2022 se registra un consumo energético de $23,026 y en la factura del 10/2023 (doce meses después), se registra un consumo de $40,817. El 75 de $23,026 es igual a $17.269, entonces, si sumamos el monto del primer periodo (10/2022), más el 75% del valor total del mismo obtenemos el resultado de $40.295. Tomando estos cálculos de guía, queda comprobado que hubo un incremento que supero el 75% en el lapso de diez meses.

Que finaliza manifestando que se realizaron las inspecciones correspondientes con un electricista en el domicilio para constatar que no existen fallas, ni pérdidas eléctricas.

Que mediante nota DSCE Nº 1030/23 de fecha 07/11/2023 obrante a fs. 12/21, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reiterando lo hechos vertidos en la nota de respuesta brindada a la usuaria.

Que a fs. 22 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, a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor, que proceda a contrastar el medidor en el laboratorio de la Empresa en el término de 10 (diez) 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 02/01/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 02/2004 a este Organismo con copia de Acta de Comprobación N°271390, (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo (medidor N°35235566 marca LANDIS), realizado el día 27/12/2023.

Que a fs. 27 en fecha 08/01/2024 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°35235566 marca LANDIS+GYR instalado en el suministro identificado con el NIS 1014726 y que por medio del ensayo realizado, 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 incremento registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o maquinas instaladas en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido perdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o maquinas 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. 3º 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 01/12/2023 se realizó mediante Acta de comprobación N°271390 sobre el medidor N°35235566 marca LANDIS 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 por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo,

siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs.26. 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. Lorena León Martin (titular del suministro Sra. Herminia Liliana Martin).

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 9120/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 07/08/2023 y respondido en fecha 03/10/2023, esto es treinta y seis (36) 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 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 Nº 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 diez (10) períodos registrados esto es de **1.331 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1014726** 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 consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Lorena León Martin (titular del suministro Sra. Herminia Liliana Martin) y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea por parte de la Distribuidora.

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. Lorena León Martin (titular del suministro Sra. Herminia Liliana Martin); tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60351/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria consistente en una multa de **1.331 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 1014726** 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 dicho cumplimiento; 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