Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00850/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60239/2023, caratulado "PEREYRA OLGA / CONDORI SILVERIO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 30/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la nota de disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Olga Pereyra, ante este Ente Regulador (en fecha 25/10/23), con domicilio en calle Gral. Rudecindo Alvarado de la ciudad de San Ramón de la Nueva Orán; señala la falta de respuesta por parte de la Prestadora respecto a sus reclamos de consumo N° 657379 y 661366 (periodos 06, 07 y 08/2023 sobre NIS 2006034. Asimismo, indica que *"(...) por reiterados pedidos de mi parte, la empresa procedió a cambiar el cableado y elementos de conexión desde la red al medidor de mi domicilio que se encontraban muy viejas y en mal estado (adjunto fotos) y de mi parte contraté un electricista que revisara toda las instalaciones internas de mi domicilio (...)".* Cuestiona a la empresa por incumplir el procedimiento, entendiendo *"(...) en el tiempo, un reclamo que me genera más intereses por mora hasta tener resolución, con lo cual me veo doblemente (...)".* Adjunta copia de reclamos N° 657379 (15/8/23) y 661366 (29/8/23), de las facturas impugnadas y de las fotografías invocadas (fs. 2/9).

Que frente a ello, en fecha 12/10/23, la Gerencia de Usuarios del ENRESP corre traslado de la presentación efectuada por la Sra. Pereyra a la Distribuidora, en los términos de Res. ENRESP N° 913/15 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos).

Que en consecuencia, en fecha 22/11/23 la Distribuidora remite nota DSCE1077/23 a través de la cual remite a este Organismo de Control los antecedentes de los reclamos N° 657379, 661366 y 673402.

Que adjunta nota DSC 9889/2023 a través de la cual respondió al reclamo 657379 en fecha 2/11/23 (acuse de recibo a fs. 17). En la misma, señala que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 07/2023 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 13/09/2023, *"(…) ya que desde este análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble (…)"*. Por esa razón de orden legal, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, manifiesta a la usuaria que rechaza el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del período 07/2023.

Que continúa su misiva señalando que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, se le hace saber a la usuaria que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 1) Puesta en servicio de nuevos artefactos y/o mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual de los mismos, debido por ejemplo a la presencia de un periodo estacional de mayor frio o calor; 2) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar), y/o; 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, sugiere consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro. Asimismo, informa que *"(…) el mayor monto facturado por el consumo registrado, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica a causa del proceso inflacionario que vive nuestro país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento, circunstancias estas que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios, que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes (…)"*.

Que a más de ello, señala que los cuadros tarifarios vigentes son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios de energía eléctrica de la provincia, en la página del Ente Regulador de los Servicios Públicos y se encuentran a su disposición en las oficinas de la empresa y en su página web.

Que asimismo, informa a la usuaria sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa indicando los términos del art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando a la usuaria que le asiste el derecho a presentar su disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa, los plazos al efecto y las consecuencias en cuanto al cobro de la factura que su interposición acarrea.

Que posteriormente, a fs. 18 y 19 se agregan copias de los reclamos Ns° 661366 y 673402 en los que la Sra. Pereyra (esposa del titular del suministro Sr. Silverio Condorí) cuestiona los periodos 06 y 08/2023 y 09/2023, respectivamente. Frente a ello, a fs. 22/26 se incorpora DSC 10907/23 a través de la cual la Distribuidora responde a los citados reclamos en fecha 16/11/23. En la misma, indica que se procedió a efectuar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama –Acta de Comprobación N° 265916-, del que se desprende que, tras medirse las cargas registradas en las distintas fases de alimentación, dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/- 3%" establecido en el +0,69 %. Advierte que con esta prueba se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos impugnados. Por este motivo, rechaza los reclamos de la usuaria y ratifica las facturaciones de los periodos 06, 08 y 09/2023. Por último, reitera los términos de DSC 9889/23.

Que en fecha 13/11/23 la Sra. Pereyra presenta nota de disconformidad con la respuesta dada por la Distribuidora. Cuestiona que las respuestas de la Distribuidora son extemporáneas y que el paso de los días repercute en el recargo por mora que eventualmente tendría que pagar; asimismo, señala que *"(...) casualmente después de mi reclamo, operarios de la empresa se acercaron a mi domicilio a cambiar elementos de*

conexión desde la red al medidor de mi domicilio y posterior a esto, mi consumo en la boleta de servicio bajó considerablemente (...)". Subraya que *"(...) se realizó la revisión de toda la instalación eléctrica y cambio de llaves viejas en mi domicilio, dejando en ese momento todo en condiciones por un electricista y no se incorporaron electrodomésticos nuevos, ni se prolongó el uso de ninguno ya que vivimos solo dos personas adultas que trabajamos todo el día y solo estamos en casa un par de horas al día (...)".*

Que a continuación se agrega DSCE 1077/23 a través de la cual la Distribuidora remite a este ENRESP – en fecha 22/11/23- los antecedentes de los reclamos Ns° 657379, 661366 y 673402. En la misma, reitera los términos informados a la usuaria en las notas DSC 9889/23 y 10907/23.

Que a fs. 31 rola Acta de Comprobación N° 265916, en la que se dejó constancia del contraste in situ efectuado sobre el medidor instalado en el suministro de la usuaria, habiendo obtenido valores normales. Asímismo, se deja asentado que la usuaria se niega a firmar el instrumento aludido. A fs. 32/37 obran copias de las facturas impugnadas e Histórico de Consumos relativos al suministro identificado bajo NIS N° 2006034.

Que a continuación se agrega nota de disconformidad de la usuaria presentada ante la delegación de Orán de este Organismo de Control, manifestando que se encuentran vencidos los plazos reglamentarios.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su intervención correspondiente, a fs. 39 se agrega el informe correspondiente. En el mismo, luego de analizar los obrados, informa que del contraste in situ efectuado al medidor en cuestión, arrojó como resultado que funcionaba correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación (Acta de fs. 31). Asimismo, y en relación a los dichos de la usuaria respecto a que EDESA S.A. -frente a sus reclamos- realizó el cambio de acometida y elementos de conexión desde la red al medidor, instruye que dicha modificación de red no tiene injerencia respecto al consumo registrado por el equipo de medición. A más de ello, subraya que la usuaria manifiesta que contrató a un electricista para que revisara todas sus instalaciones

eléctricas internas, y luego de ello se advierte una merma en el consumo (fs. 36), lo que *"(...) podría ser un indicativo haber tenido problemas internos (...)"*. Así las cosas, concluye indicando que el incremento de consumo registrado en los periodos reclamados podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro o a la incorporación de nuevos artefactos con un uso por fuera de lo habitual y/o un funcionamiento deficiente de los mismos. Advierte que en el domicilio funciona un comercio, lo cual sería un indicativo que el consumo objetado seria resultado del consumo comercial y del domicilio.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, el art. 4º, inciso (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 contrario, 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 Regulador Nº 913/15) en su art. 6º - **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, aprobado por el Ente.-*

c) ***Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con 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 por lo tanto, cabe señalar que el medidor instalado en el suministro del usuario, a tenor del ensayo in situ efectuado, funciona correctamente, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuados conforme a su registro, todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 39.

Que se advierte que el contraste del medidor –que arrojó valores dentro de los admitidos por norma- responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que la escalada de consumo denunciada obedece a requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Distribuidora no debe responder.

Que asimismo, cabe señalar que la usuaria fue notificada tanto en la DSC 9889/23 y 10907/23 sobre su derecho a solicitar un contraste en laboratorio de medidor en cuestión, y la Sra. Pereyra no efectuó presentación alguna en ese sentido. A más ello, es imprescindible destacar lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica respecto a que el cambio de acometida y elementos de conexión desde la red al medidor realizados por la Distribuidora mencionados por la usuaria, no tienen injerencia respecto al consumo registrado por el equipo de medición. A esto se suma que la usuaria indicó que efectuó modificaciones en su instalación interna luego de lo cual el consumo se redujo, lo que podría ser un indicativo que el problema era interno. Por último, cabe destacar que el suministro abastece a una vivienda y a un comercio, tal como se desprende de acta a fs. 31 y a la categoría tarifaria de la usuaria NO RESIDENCIAL 1.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica obrante a fs. 39, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente (fs. 31), la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 5282/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo N° 657379 incoado por la usuaria fue interpuesto el 15/8/23 (fs. 1) y respondido el 2/11/23 (fs. 17), esto es 52 (cincuenta y dos) días hábiles después de presentado el reclamo, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 913/15.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada 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 (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 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a la mitad del promedio de consumo de los últimos 12 meses (2045 kWh), por **1023 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2006034 al momento de notificación de la 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 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°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Olga Pereyra (titular del suministro el Sr. Silverio Condorí), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60239/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA SA una sanción menor consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a la mitad del promedio de consumo de los últimos 12 meses (2045 kWh), por **1023 kWh** (mil veintitrés kilovatios/hora); valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2006034 al momento de notificación de la 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, 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. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA - 8

Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA