Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00847/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-59680/2023, caratulado: "ARANDA LORENZA ELENA/ COLQUI MANUEL s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 30/2024.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 15/08/2023 ante este Organismo por la Sra. Lorenza Elena Aranda (Titular del suministro el Sr. Manuel Colqui) en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Toscano Vicario N° 88, Vª Soledad, quien reclama elevado consumo del período 06/2023. Expresa que le llegó la factura por el monto de $340.000 de consumo de electricidad. Agrega que se apersonó a la Empresa y le realizaron una rebaja de $34.000 porque el medidor no marcaba el consumo real de los meses anteriores.

Que continúa manifestando que, es inquilina y que habitan 4 personas en el inmueble, lo cual es imposible el monto tan elevado de las facturas. Finaliza solicitando la intervención del Ente Regulador a los fines de que le solucionen el problema y que le cobren el valor real que corresponde al consumo de la vivienda.

Que a fs. 06 en fecha 17/08/2023, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, quien remite nota a EDESA S.A. a efectos de correrle traslado con las copias pertinentes del reclamo de la usuaria por el plazo reglamentario contados a partir de la recepción de la presente para que remita al Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. (Resolución ENRESP N° 913/15).

Que la usuaria en fecha 18/08/2023 realiza nuevamente reclamo por los períodos 06-07/2023 ante EDESA S.A.

Que a fs.12/15 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 8551/2023 de fecha 11/09/2023 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico lolyaranda003@gmail.com conforme surge de fs,16 en respuesta a los reclamos impetrado por la usuaria N°658286 y N°655798,

expresa que, la empresa efectuó un análisis del caso, por lo que se procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el acta de comprobación N° 276905, 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 del límite de "+/- 3 %" establecido en el +1,96 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado.

Que la Prestadora agrega 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 y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 06-07/2023.

Que continúa la Distribuidora expresando que, sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 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 al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Prestadora, 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 en fecha 12/09/2023 la usuaria presenta su disconformidad, ante la respuesta brindada por la Distribuidora conforme surge de fs.22, en donde proceden a rechazar los reclamos por consumo de los períodos 06-07/2023. Agrega que, no posea artefactos nuevos, y que no hay deficiencia en los artefactos de uso diario, y que posee estufas a gas natural, por lo que en el período estacional de mayor frío no usa artefactos eléctricos.

Que solicita a la Empresa que, así como reconoció que hubo un error en la factura con un importe de $34.000, que realice un control de las otras facturas emitidas posteriormente que también llegaron con importes elevados.

Que en fecha 12/09/2023 la usuaria realiza nuevo reclamo N°671803 por elevado consumo del período 08/2023.

Que EDESA S.A. responde ante este nuevo reclamo mediante nota DSC 8682/2023 de fecha 13/09/2023 informándole que, la Empresa procedió a realizar el análisis del caso por lo que ratifica todo lo expresado en nota ya enviada por iguales reclamos por los períodos 06-07/2023 la cual fuera identificada mediante nota DSC 8551/2023 en respuesta a los reclamos de consumo N°658286-655798, en donde ya se había informado que los consumos registrados por el medidor instalado ene l suministro resultan correctos.

Que agrega 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 y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 06-07 y 08/2023. Finaliza la misiva la Prestadora, 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 mediante nota DSCE Nº 861/2023, de fecha 19/09/2023 obrante a fs. 07/31, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en las notas de respuestas a la usuaria. Informa que, en el período 06/2023 hubo un error en la lectura, el cual fue subsanado procediendo a la refacturación del mismo.

Que en fecha 28/12/2023, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP conforme surge de fs.35, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico del reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que agrega la Gerencia actuante que, de acuerdo al acta de comprobación N°276906 (fs.25) del medidor, entiende que la evidencia obrante es suficiente para presumir que el medidor N° 800191290 marca INHEMETER instalado en el suministro identificado con el NIS 3028330, al momento de realizar el ensayo

mencionado precedentemente en fecha 01/09/2023, funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/-3%" establecido en el +1.96%.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestando que, el consumo registrado durante los períodos reclamados podría deberse a las actualizaciones en el precio del abastecimiento de la energía eléctrica, o al uso estacional, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, sin 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 acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, 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 ahora bien, considerando que, en fecha 01/09/2023 se realizó mediante Acta de comprobación N°276905 el contraste in situ del medidor N°800191290 marca INHEMETER instalado en el suministro identificado con el NIS 3028330, arrojando el examen del mismo, que funciona de manera normal. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresó que el medidor en base al ensayo realizado funciona de correctamente, y que el consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse a las actualizaciones en el precio del abastecimiento de la energía eléctrica, o al uso estacional, o pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio. 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. Lorenza Elena Aranda (Titular del suministro el Sr. Manuel Colqui).

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 8551/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 21/07/2023 y respondido en fecha 11/09/2023, esto treinta y cinco (35) 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 doce (12) períodos registrados esto es de **380 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3028330** 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 a más de ello, conforme lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 la cual establece textualmente: *"En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%)* ***del importe cobrado o reclamado indebidamente****. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.* Es por ello que, respecto al período 06/2023 la usuaria reclamó por el monto de $340.091,29, manifestado la Empresa que fue un error de lectura, refacturando la misma, sin embargo si la reclamante no hubiera realizado el reclamo del período en cuestión, la Distribuidora hubiere perseguido el cobro del importe erróneo, y al tratarse de un reclamo por indebida facturación corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto en la factura inmediata siguiente correspondiente al 25 % con más los intereses calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut supra expresado.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Lorenza Elena Aranda (Titular del suministro el Sr. Manuel Colqui) y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea por parte de la Distribuidora. Asimismo, deberá la Prestadora dar cumplimiento al art. 31 de la Ley 24.240.

00847/24

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Lorenza Elena Aranda (Titular del suministro el Sr. Manuel Colqui), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-59680/2023; 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 **380 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3028330** 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 haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al Veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso de que la usuaria hubiera abonado las facturas impugnadas, la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la Prestadora cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 4º: 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. -

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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