Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00849/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60791/23, caratulado "ASTUDIZAGA BETY HAYDEE / CEBALLO ARIEL – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 07/2023"; el Acta de Directorio Nº 30/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 661679 efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. Ariel Ceballo (Titular del Suministro NIS 5055555 – Sra. Bety Haydee Astudizaga) en fecha 1/9/23, con domicilio Mzna. 15 Casa o B° Abdala de la localidad de Rosario de la Frontera (correo electrónico: arielceba1979@gmail.com); quien reclama la facturación del período 07/2023 por entender que el consumo resulta excesivo.

Que frente a ello, a fs. 3/6 se incorpora DSC 11438/2023, a través de la cual, en fecha 24/11/23, la Distribuidora responde al usuario el reclamo N° 661679. En la misma informa 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 20/10/2023, 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.

Que 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, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 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 al usuario 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 al usuario 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 al Sr. Ceballo 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 a fs. 7 se adjunta nota de disconformidad presentada por el usuario – 28/12/23- manifestando que considera que el medidor no funciona correctamente.

Que así las cosas, a fs. 9/11 se agrega DSCE 11/2024 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo N° 661679, reiterando lo informado al usuario en DSC 11438/2023. A fs. 12/13 rolan copia de factura correspondiente al periodo 07/2023 e Histórico de Consumos del suministro de la referencia.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su intervención correspondiente, a fs. 15 solicita a la Distribuidora la realización de un contraste del medidor instalado en el suministro del usuario en el laboratorio de la empresa, de acuerdo a los términos del art. 3° inc. b) del Régimen de Suministros, remitiendo posteriormente los resultados a esta Autoridad de Control.

Que en fecha 1/3/24 la Distribuidora solicita al ENRESP prórroga a efectos de remitir los resultados del contraste requerido, la cual es otorgada por la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 17. A continuación, a través de DSCE 292/24 EDESA S.A. adjunta Acta de Comprobación N° 271894 (levantamiento/cambio de medidor) labrada ante personal policial y el Acta de Apertura y Ensayo del Medidor N° 10068674 marca ABB efectuado el día 4/3/24. Del Acta de Apertura y Ensayo de Medidor Retirado en Recinto lacrado suscripta por personal de la Distribuidora y del Ente Regulador de los Servicios Públicos se desprende que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma (fs. 20).

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico. En el mismo, luego de analizar las actuaciones señala que la Distribuidora ha actuado en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión. Informa que el medidor N° 10068674 instalado en el suministro identificado con el NIS 5055555, a tenor del ensayo en laboratorio, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Por último, indica que el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados podría deberse a las actualizaciones en el precio del energía eléctrica, al uso estacional, por fuera de lo habitual, de electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, sin descartar 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 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. 4°, 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 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, 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 en laboratorio 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. 21.

Que se advierte que el contraste del medidor efectuado en el laboratorio de la empresa –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 en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica obrantes a fs. 21, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente 8fs. 20), 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 incoado por el usuario fue interpuesto el 1/9/23 y respondido el 24/11/23, esto es cincuenta y cuatro días hábiles después de presentado el reclamo, superando ampliamente 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 del usuario, equivalente al promedio de consumo de los últimos 12 meses por **254 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que éste revista 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 el usuario, Sr. Ariel Ceballo (Titular del Suministro NIS 5055555 – Sra. Bety Haydee Astudizaga), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60791/23; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

00849/24

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa por **254 kWh** (doscientos cincuenta y cuatro kilovatios/hora) valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5055555 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 -

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