Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00854/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 60940/2024, caratulado: "BARROS PAOLA DEL MILAGRO s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A -FACTURACIÓN PERÍODO 09/2023", el Acta de Directorio Nº 30/2024.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°674067 efectuado en fecha 06/10/2023 ante EDESA S.A., por el Sr. Víctor Daniel Gonzalez Campero (titular del suministro la Sra. Paola Del Milagro Barros), en adelante usuario o reclamante, con domicilio en General Arenales, Nro. Tapa Medidor 1.652, B°9 de Julio, San Ramón de la Nueva Orán, correspondiente al NIS 5212581 quien reclama elevado consumo en el período 09/2023.

Que a fs. 03/06 EDESA S.A. mediante nota DSC 274/2024 de fecha 08/01/2024 remitida al correo electrónico vdgcampero@hotmail.com con acuse de recepción en idéntica conforme surge de fs. 07 en respuesta al reclamo impetrado por el usuario informa que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 09/2023 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 31/12/2023, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica durante otros períodos, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble.

Que continúa expresando 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 por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del período 09/2023.

Que párrafo aparte, EDESA S.A 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 al 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 a fs. 08 en fecha 15/01/2024 presenta disconformidad el usuario respecto a la respuesta brindada por la Empresa, expresa que niega que en el domicilio de los Toldos haya incluido artefactos que tengan más consumo, expresa que no posee ventilador y para calefaccionar la casa utiliza estufas a leña. Asimismo, niega que pueda haber perdidas eléctricas toda vez que periódicamente revisa las instalaciones con un técnico matriculado.

Que agrega que, es una casa de fin de semana donde concurre una vez al mes máximo por tres días, y cuando vuelven a Orán su lugar de residencia apagan el interruptor quedando la casa totalmente sin energía. Solicita se revea la misma.

Que mediante nota obrante a fs. 10/15 DSCE 74/2024 de fecha 22/01/2024, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por el usuario por el consumo del período 09/2023, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la reclamante en nota DSC 274/2024. Agrega que, se le ofreció la posibilidad de solicitar un contraste en el laboratorio de la empresa, opción que no fue requerida.

Que a fs.16 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 proceda a realizar un contraste in situ, debiendo realizarse en el término de 5 (cinco) días- contados a partir de la recepción de la presente notificación y proceda a remitir los resultados de manera de permitir continuar con el tratamiento de expediente.

Que a fs. 19/21 mediante nota DSCE 271/2024 de fecha 07/03/2024, EDESA S.A remite copia de Acta de Comprobación N°236602 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo del medidor N°801733777 marca Inhemeter, realizado el día 01/03/2024.

00854/24

Que a fs. 22 en fecha 12/03/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, medidor N°801733777 marca Inhemeter instalado en el suministro identificado con el NIS:5212581 a tenor de los ensayos efectuados, 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 consumo durante los períodos reclamados podría deberse al uso 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 ENRESP, la cual procede a distinguir dos cuestiones, por un lado, si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos, y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., establece en 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 seguidamente, en el **artículo 4°, inc. b) "Aplicación de la Tarifa**" establece que: "*LA DISTRIBUIDORA sólo 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 ahora bien, considerando que, en fecha 05/02/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°236602 el levantamiento medidor N°801733777 marca Inhemeter 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 verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs.21. 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 el usuario Sr. Víctor Daniel Gonzalez Campero (titular del suministro la Sra. Paola Del Milagro Barros).

Que seguidamente, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario Sr. Víctor Daniel Gonzalez Campero (titular del suministro la Sra. Paola Del Milagro Barros), se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que en primer lugar se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 274/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 0610/2023 y respondido en fecha 08/01/2024, esto es noventa y cuatro (94) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7 de la Resolución Ente Regulador N° 1.200/23,** la cual establece *"... La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.".*

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 N° 1.200/23**), 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 del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **32 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5212581** 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 segundo lugar, EDESA S.A. en su nota DSC 274/2024 le informa al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 09/2023 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 31/12/2023, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica durante otros períodos, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP Nº 1200/23) 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. -***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en el 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 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 al usuario una respuesta certera, adecuada y veraz. 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 del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **32 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5212581** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la mala gestión comercial de parte de EDESA S.A.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por el usuario Sr. Víctor Daniel Gonzalez Campero (titular del suministro la Sra. Paola Del Milagro Barros), y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea y por mala gestión comercial.

00854/24

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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. Víctor Daniel Gonzalez Campero (titular del suministro la Sra. Paola Del Milagro Barros), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60940/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **32 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5212581** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **32 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5212581** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada al reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

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.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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