Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01004/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60699/2023, caratulado: "GUIDONI RUBÉN ALBERTO s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 32/2024.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 22/12/2023 ante este Organismo por el Sr. Rubén Alberto Guidoni, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Psje. Cap J L Ardiles Nro. Casa 1679 Santa Ana Limache, Ciudad de Salta correspondiente al suministro NIS 3111357 quien expresa que hay un abuso en la confección de la factura en la cual se extrema forzando el mayor valor en cargos fijos de $ 911 (periodo 10/2023) para consumos mayores a 192 kwh/mes haciéndolo coincidir con un periodo de 32 días de consumo para así poder llegar a considerar los 205 kwh y consumar su insaciable apetito de maximizar ingresos económicos, sin considerar cuestiones básicas y elementales que se ponen en evidencia en un primer análisis:

1-. En la historia de consumo en los últimos 12 meses jamás se llegó a los 32 días los periodos fueron de; 28, 29, 30 o 31 como se puede constatar en el histórico de consumo. 2-. de mantenerse los tiempos normales de medición debería haberse hecho el viernes 27/10 lo cual el consumo seria de aproximadamente de 182 kwh (considerando un consumo de 5 o 6 kwh diario) y no se pasaría a lo que corresponde 1 mes de servicio por lo tanto no correspondería la tarifa aplicada 3-. jamás entre el tiempo de medición y él envió de la factura digital fue tan veloz solamente 1,5 días 4-. El Régimen de suministro de Energía Eléctrica estipula claramente que el servicio es mensual (no 32 días) como indica el Régimen tarifario donde los valores están indicado $/mes (pequeña y gran demanda, tarifas de peaje, etc.).5-. al día de la fecha más de 30 días EDESA no respondió al pedido de explicación al reclamo N°676287. 6-. por eso solicita al Ente Regulador tenga a bien intervenir para asegurar los derechos de los usuarios ante tanto y continuo avallasamiento y retrotraer a valores correcto, evitar estos procedimientos y aplicar remedios ejemplificadores a tal proceder.

Que a fs. 02 en fecha 22/12/2023, 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 del usuario 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 el usuario realiza diferentes presentaciones ante este Organismo conforme surgen de fs. 03/10.

Que EDESA S.A. remite a este Organismo nota DSCE 162/23 obrante a (fs.11/31) en fecha 15/02/2024 con los antecedentes de la disconformidad presentada informa que, a partir del reclamo N° 676287, se respondió a través de la nota DSC 1369/24 que la Distribuidora, puede facturar mayor o menor cantidad de días por período de facturación en un todo acuerdo a las normativas vigentes por cuestiones operativas. Aclara que, en las facturaciones de más de treinta (30) días, como es el caso de la facturación reclamada, el sistema realizó el prorrateo de consumo facturado a mes calendario. Por lo señalado, es que en dicha facturación se tuvo en cuenta la categoría tarifaria de acuerdo al consumo que registra el suministro mensualmente, situación que no perjudica a la categorización, para ello es que se procedió a encuadrar dicha facturación en el rango tarifario donde el suministro mantiene su rango de facturación mensual.

Que en relación al reclamo N° 681975, formula la Prestadora que, se respondió a través de la nota DSC 1495/24 que por lo expresado a través de trámites web: Reclamo de facturación "Per. 11/2023 Nro. Tram. Web. 533718 ajuste cobranzas", se ha realizado un análisis en los registros de facturación del período reclamado sin haberse detectado la facturación de dicho concepto (N. D. Ajustes de cobranzas) por lo que ratifica la facturación reclamada en su totalidad.

Que en ese orden de consideraciones y entendiendo la Distribuidora haber actuado conforme lo establece la normativa vigente, ratifica la facturación realizada del período 10 y 11/2023 en su totalidad.

Que finaliza la misiva manifestado que, con respecto a lo mencionados en los mails de Disconformidad, se ratifica lo expresado en las notas DSC 1369/24 y 1495/24 y se rechaza los conceptos vertidos por el señor Guidoni en relación

a incumplimientos por parte de esta Distribuidora, habiéndose expuesto claramente el procedimiento realizado. Por último, téngase en cuenta que al pie de cada reclamo esta Distribuidora informa de manera detallada las diferentes situaciones y estados de las facturas reclamadas.

Que ahora bien, el usuario realizó en fecha 03/11/2023 reclamo ante EDESA S.A. por la facturación del período 10/2023 toda vez que la medición es de 32 días, recibiendo número de Reclamo N°676287. (fs.14/15)

Que ante este reclamo, la Prestadora en fecha 02/02/2024 remite nota DSC 1369/2024 al reclamante a fin de dar respuesta y explicar la facturación reclamada del periodo 10/2023.

Que manifiesta que, la Distribuidora, puede facturar mayor o menor cantidad de días por periodo de facturación en un todo acuerdo a las normativas vigentes por cuestiones operativas. Aclara que en las facturaciones de más de treinta (30) días, como es el caso de la facturación reclamada, el sistema realizó el prorrateo de consumo facturado a mes calendario; en dicha facturación se tuvo en cuenta la categoría tarifaria de acuerdo al consumo que registra el suministro mensualmente, situación que no perjudica a la categorización, para ello es que se procedió a encuadrar dicha facturación en el rango tarifario donde el suministro mantiene su rango de facturación mensual.

Que continúa expresando la Prestadora que, en este orden de consideraciones y habiendo actuado conforme lo establece la normativa vigente, ratifica la facturación realizada del período 10/2023 en su totalidad y le recuerda que las mismas deberán ser abonadas. Por lo expuesto, habiendo cumplido con la obligación de expedirse fundadamente respecto al reclamo de consumo formulado, le hace conocer que, para el caso de encontrarse en desacuerdo con la resolución de rechazo adoptada por EDESA, le asiste el derecho de plantear disconformidad dentro el plazo de treinta (30) dias de recibida la presente, e incluso tiene la facultad adicional de solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa. Estos trámites deberán ser presentados via correo electrónico a la casilla: tramitescomerciales@edesa.com.ar o bien ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta -ENRESP- (arts. 2º y 9º de la Resol. ENRESP 1200/2023).

Que agrega la Prestadora que, la interposición de disconformidad generará automáticamente la suspensión del cobro de la factura reclamada a las

resultas de la sustanciación del reclamo por parte del ENRESP, y en caso de ser rechazada la disconformidad por esa autoridad de control, su parte deberá abonar el importe de la factura con más sus respectivos intereses moratorios, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago (conforme Ley de Defensa del Consumidor,art. 31, 7° párrafo).

Que asimismo informa que, en caso de interponer disconformidad, le asiste el derecho de abonar únicamente el importe correspondiente al consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación reclamada (conforme Ley de Defensa del Consumidor, art. 31, 2° párrafo), para lo cual deberá apersonarse en la oficina comercial de EDESA más cercana a su domicilio y/o ser solicitados a la casilla de correo tramitescomerciales@edesa.com.ar, y en este caso los intereses moratorios solo serán debidos por los conceptos reclamados en el supuesto de no prosperar el reclamo.

Que finaliza EDESA S.A. manifestando que, en caso de no deducirse planteo de disconformidad y permanecer a la fecha impaga la factura objeto de reclamo, la misma deberá ser abonada en cualquiera de los canales de pago habilitados al efecto, pudiendo optar adicionalmente el titular del suministro por un plan de pago.

Que en fecha 06/02/2024 el usuario plantea su disconformidad, conforme surge de fs.21, expresa en respuesta a nota DSC 1369/24 de Edesa del viernes 2/2/24 hs.14:41 del reclamo en vigencia, el cual se encuentran vencido todos los plazos normales y Reglamentarios vigentes. Agrega que, hace más de 3 meses del reclamo 676287/23 de fecha 3/11/23 y ante la total falta de comunicación de Edesa es que se ha dado intervención a los efectos resolutivo al ENTE REGULADOR, por lo tanto, se espera dicha resolución.

Que aclara el usuario sobre algunos conceptos vertidos en la nota de Edesa, que manifiestan total falta de apego a las Reglamentaciones y Normas establecidas que incumple, a saber: 1-La Norma Reglamentaria del Cuadro tarifario indica $ / kw Mes en todos sus considerandos tarifarios; Tarifa 1...8, Pequeña demanda, Tarifa social, Tarifa Renabap, Electrodependietes, Tarifa de Peaje, Riego Agrícola, etc. 2-El calendario juliano no tiene 32 días, ningún mes del año tampoco, por lo tanto es contrario a las normas Reglamentarias e ilegal usurpar 1 día en la confección de las facturas (máxime cuando intervienen valores fijos q dependen del consumo mensual y sobre todo cuando la lectura no la realizan el día viernes pasándolas para el lunes

próximo, así aumentan los valores a cobrar) 3-Falta de reconocimiento y apego a las normas, indica Edesa "habiendo la distribuidora actuado conforme a la normativa, ratificamos la facturación realizada del periodo 10/23..." a todas luces ilegal y fuera del periodo q les concede la Reglamentación del ENRESP (aunque sea 1 día, se sobrepasaron con el motivo de maximizar la recaudación monetaria) 4-Tambien indican un Prorrateo (es repartir algo proporcional) total falacia, porque se hizo una lectura anterior y actual del medidor, en ese momento (5213-5418 =205 kw de consumo) simplemente es lo consumido en el periodo mal considerado. 5-Consideracion del encuadre y categoría de facturación es el q corresponde y no merece los vericuetos de enredo con el que quieren justificar su acción.

Que sin perjuicio de todo lo antes mencionado cabe hacer mención que el usuario realizo nuevamente en fecha 07/12/2023 reclamo N° 681975, tramite web 533718 por ajustes de cobranzas correspondiente al período 11/2023.

Que ante este reclamo, la Prestadora en fecha 07/02/2024 remite nota DSC 1495/2024 al reclamante a fin de dar respuesta y explicar la facturación reclamada del periodo 11/2023, informa que se realizó un análisis en los registros de facturación del período reclamado sin detectar la facturación de dicho concepto (N.D. Ajustes de cobranzas) por lo que ratifica la facturación reclamada en su totalidad. Reitera lo manifestado en nota DSC 1369/2024.

Que en fecha 12 de febrero de 2024 el reclamante responde a la nota enviada por Edesa, expresa que no corresponde a lo solicitado, en la cual se requería el desbloqueo de la factura del periodo 11/23 para abonarla en termino y evitar intereses por recargo y mora. Agrega que jamás esto fue considerado por la empresa hasta que el trámite de desbloqueo fue realizado por el Ente Regulador y que le fuera adjudicado infundadamente, en una maniobra de la distribuidora, a los efectos de levantar el reclamo como indicaron en comunicación enviada.

Que aclara el usuario que, en ningún momento le fue informado de tal suspensión de la factura y que en la factura siguiente fueron cobrados recargos por mora 11/23 $ 435,67 y también en el mantenimiento del Alumbrado Público interés por pago vencido; todas decisiones de Edesa fuera de su alcance a pesar de insistir en la normalidad de la situación. Es por esto que, solicita a Edesa que se ajuste a la realidad de los hechos, que modifique y revea lo acontecido.

Que a fs. 32 en fecha 01/03/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Económica del ENRESP quien expresa que, de acuerdo con lo solicitado, se ha procedido a verificar la facturación del periodo 10/2023 para el usuario cuyo NIS es N° 3111357. Informa que, la facturación del periodo mencionado fue calculada en forma correcta de acuerdo con el consumo de 205 kWh, valuados según el cuadro tarifario vigente para el periodo en el segmento T1-R2 N3 1er tramo. Por lo tanto, el cargo fijo mensual y el consumo de energía activa de $ 1.032,18 y $3.308,11 respectivamente, del periodo 10/2023, más la incidencia de Energía Alumbrado Público son correctos.

Que aclara la Gerencia actuante que, para los casos en los que la lectura abarca más de treinta días, a los efectos de determinar la categoría tarifaria correspondiente, la Distribuidora realiza una extrapolación de la lectura del periodo considerado, en este caso en particular:

- Consumo registrado: 205 kWh
- Cantidad de días: 32
- Consumo para asignar categoría tarifaria = (205 kWh / 32 dias) x 30 días.

En donde (205 kWh / 32 días), es el consumo diario que se multiplica por 30 días para obtener un resultado de 192,1875 Kwh consumidos para determinar la categoría tarifaria, correspondiendo la T1-R2 N3 1er tramo.

Que agrega la Gerencia Económica que, en cuanto al bloqueo de las facturas reclamadas, el mismo es realizado para evitar el corte de servicio y perjudicar más aún al usuario ante un reclamo, situación ante la cual se debe solicitar el desbloqueo para poder realizar el pago.

Que seguidamente, en fecha 14 de marzo la Gerencia de Usuarios notifica al usuario a los fines de infórmale lo expresado por la Gerencia Económica de este Organismo conforme surge de fs.33. Ante ello, el usuario realizó una presentación en fecha 20/03/2024 en rechazo de lo expresado por la Gerencia Económica.

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. 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, la Resolución ENRESP N°1826/22 expresamente establece: ***Artículo 1°: ORDENAR*** *a EDESA S.A. que a efectos de la facturación de los suministros eléctricos encuadrados en la Tarifa N' 1 - pequeñas demandas uso residencial y general-, las lecturas de los consumos verificados en dichos suministros -en condiciones normales- deben verificarse con una periodicidad no mayor a 31 días. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.* ***Artículo 2°: INSTRUIR*** *a EDESA S.A. que solamente podrá facturar lecturas iguales o superiores a los 32 días en casos de fuerza mayor debidamente acreditados, como ser el reemplazo del medidor, retiro del mismo, condiciones climatológicas y cambios en las rutas de lectura; y que los motivos detallados deben ser fehacientemente acreditados ante este Organismo, informando mensualmente los casos que igualen o superen esa cantidad de días y acreditando correctamente el motivo que dio lugar a tal irregularidad.*

Que ahora bien, sin perjuicio de lo informado por la Gerencia Económica, ésta Gerencia Jurídica advierte que la forma de cálculo utilizada por EDESA S.A. resulta inocua para el usuario, siempre que en los días que exceden al período de 31 días establecidos por la Resolución ENRESP N°1826/22 el consumo diario no supere el promedio que lo llevaría a registrar 192 kWh en 31 días, de lo contrario, si el consumo en esos días excedentes fuere superior a ese promedio, podría verse superado (aún aplicando el prorrateo) el límite de 192 kWh lo que implicaría una recategorizacióon del reclamante.

Que consecuentemente, al no poder determinarse con exactitud cuánto registró el medidor instalado en el domicilio del reclamante el día 31 del período en cuestión, nos encontramos ante una discrepancia de elementos valorativos, los cuales nos remiten al principio IN DUBIO PRO USUARIO, planteándose en el caso de marras una duda razonable para el usuario que debe ser apreciada de conformidad a los principios jurídicos vigentes aplicables a la materia.

Que sobre el particular tiene dicho la Sala IV de la Cámara de Apelaciones de la Provincia de Salta, que "*Desde la perspectiva del usuario resulta gravitante la protección genérica establecida en los arts. 42 de la Const. Nacional y 31 de la Const. Pcial. y en concreto la previsión del art. 30 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, de aplicación complementaria y directa al régimen de los servicios públicos domiciliarios en virtud de lo que dispone el art. 25, según el cual cabe presumir la imputabilidad a la empresa de la interrupción o alteración del servicio, a menos que demuestre lo contrario. Ello así en virtud de la situación de supremacía de las prestadoras con respecto a los usuarios y que además poseen los conocimientos y medios técnicos para acreditar que no son responsables por las fallas o privaciones del servicio (cf. doctrina y jurisprudencia citados, esta Sala, fallo citado), lo que en el caso no ha ocurrido.*". (Sala IV, in re: "EDESA S.A. vs. ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS – RECURSO DE APELACION DIRECTA" Expte. CAM-63230/02, sentencia de fecha 29 de octubre de 2.003, T. XXV, F. 831/833).

Que en ese sentido, el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, conformado por la Ley Nº 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 913/15 y su modificatoria 1200/23, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa.

Que en ese orden el Ente Regulador de los Servicios Públicos, ha tomado como pauta rectora en el dictado de sus resoluciones el principio "In Dubio Pro Consumidor", por imperio de lo establecido en el art. 3° de la Ley 24.240, que "...se integra por los tres aspectos fundamentales del "in dubio pro usuario", en: a) La apreciación de los hechos, desde la celebración del contrato hasta la ejecución del contrato, b) La aplicación del Derecho, a fin de dar el enfoque más conveniente al consumidor, cuando no exista certeza con respecto a quien resulta legitimo titular de derechos e intereses; c) La doctrina de las cargas probatorias dinámicas, que determinan que la carga de la prueba recae en quien se encuentra en mejores condiciones de aportarla, poniendo la prueba en cabeza de quien le resulta más fácil, más cómodo o más barato, atendiendo siempre a las circunstancias del caso y al desequilibrio de fuerzas que generan situaciones económicas o fácticas.

Que siguiendo con esta línea de fundamentos se expresa que, la Distribuidora debe circunscribirse a realizar aportes probatorios certeros, concluyentes y técnicamente conducentes. En efecto se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo impetrado en autos, demostrando en consecuencia, falta de responsabilidad en sus deberes.

Que como se ha dicho, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una superioridad cognitiva y probatoria evidente puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho causante del daño, se encuentran en su poder. Por ello, debe entenderse que es la Concesionaria quien, por sus conocimientos técnicos y operativos, debe acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de lo expresado respecto al reclamo por la facturación de treinta y dos (32) días del período 10/2023, y teniendo en consideración que la Resolución ENRESP N°1826/22 en su artículo primero establece que las lecturas de los consumos verificados en los suministros deben verificarse con una periodicidad no mayor a 31 días, la Gerencia Jurídica del ENRESP considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el reclamante Sr. Rubén Alberto Guidon.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que las respuestas dada por la Empresa, mediante nota DSC 1369/2024 y DCS 1495/2024 son extemporáneas, toda vez que el reclamo N°676287 fue interpuesto en fecha 03/11/2023 y respondido en fecha 02/02/2024, esto es noventa y un (91) días corridos después de presentado el mismo y el reclamo N°681975 fue interpuesto en fecha 07/12/2023 y respondido en fecha 07/02/2024, esto es sesenta y dos (62) 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 dos meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **388 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3111357** 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 ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario Sr. Rubén Alberto Guidoni, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que a más de ello, se plantea la duda respecto a si el usuario ha sido debidamente informada tanto sobre los pasos a seguir al momento de interponer su reclamo, como así también sobre los informes emitidos por la distribuidora, cabe hacer mención que, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…*". Por otro lado, el artículo 31 de la Constitución Provincial dispone: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...*".

Que coincidentemente, el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "***Información**. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características*

esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización".

Que a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley N°6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley N°6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz 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 reclamante una respuesta certera y veraz, toda vez que, contrariamente a lo que informa EDESA S.A. al reclamante, en el sentido de que *"... la Distribuidora puede facturar mayor o menor cantidad de días por período de facturación en un todo de acuerdo a las normativas vigentes..."* ignorando lo establecido en Resolución ENRESP 1826/22, en consecuencia, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el artículo 11 de la Res. Ente Regulador N°1200/23, 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."*; y en consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario**, de 194 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3111357** al momento de notificación de la presente Resolución ello por la deficiente información suministrada al usuario, 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 ahora bien, conforme Resolución ENRESP N° 1826/22 en su artículo segundo establece expresamente *"**INSTRUIR** a EDESA S.A. que solamente podrá facturar lecturas iguales o superiores a los 32 días en casos de fuerza mayor debidamente acreditados, como ser el reemplazo del medidor, retiro del mismo, condiciones climatológicas y cambios en las rutas de lectura; y que los motivos detallados deben ser fehacientemente acreditados ante este Organismo, informando mensualmente los casos que igualen o superen esa cantidad de días y acreditando correctamente el motivo que dio lugar a tal irregularidad."*

Que ante ello, la Prestadora nunca remitió a este Organismo un informe en donde establezca los casos que igualen o superen la cantidad de 31 días, como así tampoco expresó los motivos por los cuales se le facturaron 32 días al usuario. Es por ello que conforme establece la Resolución Ente Regulador **N°1200/23, art. 11.1 INCUMPLIMIENTOS - SANCIONES – PROCEDIMIENTO** establece: "*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.* ***11.2.*** *Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 2.041 veces "p" para el caso de sanciones al Prestador de los Servicios Sanitarios y de 7.220 kwh, valorizados al precio que en promedio vende energía la Distribuidora del Servicio Eléctrico, para el caso de sanciones a la misma. […]".*

Que por lo expresado, corresponde la aplicación de una **Multa a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos de 500 Kwh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el art. 4° inc. d) y art. 5° inc. d) punto II., e) in fine, del Régimen de Suministro, y por la Deficiente Gestión Comercial dado el tiempo transcurrido hasta que advirtió la anormalidad del suministro, siendo que dicha anormalidad resultaría visible a simple vista por el lecturista, todo de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 11 del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos",(Resolución Ente Regulador N° 1200/23), intimando a la Empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos N° 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S.A.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una Resolución haciendo lugar a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Rubén Alberto Guidoni y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea; una sanción por deficiente información suministrada al usuario, y una multa a favor del ENRESP por falta de remisión de información a este Organismo.

01004/24

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACE LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Rubén Alberto Guidoni, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267- 60699/2023; 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 del usuario, consistente en una multa de equivalente a dos (2) meses de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **388 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3111357** al momento de la notificación, ello por ser extemporáneas las respuestas brindadas 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 equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **194 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3111357** al momento de la notificación, ello por la deficiente información suministrada al usuario, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4°: APLICAR a la empresa Distribuidora de electricidad de Salta (EDESA S.A.), una sanción menor a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos, consistente en la cantidad de **500 kWh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el art. 2°, de la Resolución ENRESP N°1826/2022 todo de acuerdo a lo dispuesto por el art. 11 del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos" (Resol. Ente Regulador Nº 1200/23), intimando a la empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del ente regulador de los servicios públicos Nº 43-01293-8 (pesos) del Banco Macro S.A; ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 5°: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 6 °: 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