Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01006/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61419/24, caratulado "CORO ROMÁN – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 32/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 691831 efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. Román Coro en fecha 9/1/24, con domicilio en calle Gral. Paz N° 6, B° Belgrano de la ciudad de San Ramón de la Nueva Orán; quien reclama la facturación de los periodos 11 y 12/23 del suministro identificado bajo NIS 2004836.

Que frente a ello, EDESA S.A. responde al usuario (29/2/24) a través de DSC 2016/2024. En la misma, informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos 11 y 12/2023 contra los consumos registrados *"(…) hasta última fecha de lectura realizada el día 30/01/2024, 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 de los períodos 11 y 12/2023.

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 los períodos reclamados

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. Coro 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 frente a ello, el usuario presenta su disconformidad en fecha 28/2/24, reiterando los términos de su reclamo y cuestionando la verificación efectuada sobre el medidor.

Que así las cosas, en fecha 8/3/24, a través de nota DSCE 272/24 la Distribuidora remite los antecedentes vinculados al reclamo de la referencia. Reitera las razones vertidas al usuario para ratificar la facturación impugnada. A más de ello, informa que se programó un contrate en el medidor en el laboratorio de la empresa, cuyos resultados serían remitidos a la brevedad.

Que a fs. 12/16 se incorporan copias de las facturas impugnadas y del Histórico de Consumos del suministro identificado bajo NIS 2004836.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la misma solicita a la Distribuidora que efectúe el contraste del medidor comprometido a través de DSCE 272/24 y la remisión de los resultados a este Organismo de Control en un plazo de 5 (cinco) días de notificada (fs. 17).

Que así, a través de DSCE 395/2024, la Distribuidora remite la documentación pertinente. A fs. 20 rola Acta de Comprobación N° 282403 del 7/3/24, en la que se deja constancia del levantamiento del medidor para su contraste en laboratorio. A fs. 19 se agrega 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, en la que se detallan los resultados del contraste. De la misma se desprende que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma.

Que a más de ello, a fs. 21 se agrega informe de la Gerencia de Energía Eléctrica. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, informa que el contraste efectuado sobre el medidor instalado en el suministro del usuario vino a demostrar que el medidor funcionaba correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Indica que, por lo tanto, el incremento registrado durante los periodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la

instalación interna o por el 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° 1200/23) 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, habiendo analizado las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que el medidor instalado en el suministro del usuario funcionaba correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación (de acuerdo al contraste en laboratorio formalizado bajo Acta de fs. 19); así las cosas, debe tenerse por válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

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 y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente, 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 272/24 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por el usuario fue interpuesto el 9/1/24 (fs. 1) y respondido en fecha 29/2/24 (fs. 7), supera en 20 (veinte) días el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador N° 1200/23.

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 1200/23), 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 6.3. del Reglamento*". En consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente al 50 % del promedio de consumo de los últimos 12 meses, por **535 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2004836 y la tarifa vigente 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 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. Román Coro, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61419/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

01006/24

ARTÍCULO 2°: APLICAR a EDESA SA una sanción menor a favor de usuario, consistente en una multa equivalente al 50 % del promedio de consumo de los últimos 12 (doce) meses, por **535 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2004836 y la tarifa vigente 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: 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

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

3106/24

ANC DE PRESIDENCIA