Salta, 09 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01080/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-61423/2024, caratulado: "ORTIZ, Norma Nelly s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio N°37/2024

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la disconformidad presentada de fecha 11/03/2024 en las oficinas del ENRESP, por la Sra. Norma Nelly Ortiz, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en Block 1 Dpto. 8 B° El Bosque, y domicilio electrónico en nonebeo_1963@hotmail.com, Provincia de Salta, quien reclamo exceso de consumo periodos 01/2024, solicitando verificación del medidor (fs.01/02).

Que a fs. 03 toma intervención la Gerencia e Usuarios del ENRESP, quien remite nota a la Distribuidora, en fecha 14/03/2024 corriéndole traslado de la presentación formulada por la usuaria y consecuentemente remita todo lo actuado a este Organismo, por el plazo reglamentario.

Que a fs. 14/18, mediante nota DSC Nº2178/2024, recepcionada en fecha 18/03/2024, EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (01/24) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que indica la prestadora que a partir de dicha comparación, surge que el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 301 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo promedio de 256 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 18% (75% = o <).

Que la Distribuidora le informa al usuario que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 01/2024.

Que de acuerdo a lo señalado, la Distribuidora sugiere a la usuaria consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro. Agrega que el mayor consumo podría obedecer a la puesta de servicio de nuevos artefactos o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado, al mal funcionamiento de los mismos, a las perdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas.

Que informa a la usuaria la posibilidad de plantear su disconformidad con la respuesta dada, como así también de realizar un contraste de medidor en el laboratorio de la empresa. Le menciona que si los resultados de dicho ensayo determinan que el mismo se encuentra dentro de los parámetros admitidos por Norma IRAM, deberá abonar el costo del mismo de $22.80 más I.V.A.

Que párrafo aparte, EDESA S.A le 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 a fs. 19 rola disconformidad interpuesta por la usuaria, en la cual manifiesta que *"(...) por intermedio de la presente y no estando de acuerdo con la resolución que me enviaron respecto al reclamo por mala facturación en el domicilio identificado con nis n° 5079813. Motiva mi disconformidad los argumentos tomados ya que en el domicilio viven solo dos personas jóvenes (mis hijos) que estudian y trabajan*

y solo se encuentran en algunos momentos y de tarde y noche en el domicilio. Ustedes toman de referencia lecturas anteriores pero hace un año vivía toda la familia y como le mencione antes actualmente solo dos chicos jóvenes, y hay solo una heladera conectada permanentemente usando algún otro artefacto eventualmente, es un departamento bien mantenido y con todo en condiciones y aparte considero que está mal categorizada y por esta razón solicito en carácter de urgente lo siguiente:

1. Se realice el control de medidor en laboratorio

2. Cambio de categorización de la T1-R2-N1 Pot. Cont (kw): 2, a la más baja porque no entiendo la razón por la que este domicilio se encuentra categorizado en ese nivel y a esto quiero informar que me encargué personalmente de averiguar a todos los vecinos del edificio y otros y solo es mi domicilio el que esta categorizado de esta manera. Sin más y quedando a disposición, solicito de manera urgente el tratamiento de lo solicitado ya que esto viene de casi un año y por razones de tiempo no pude acercarme a realizar los reclamos correspondientes (...)".

Que mediante nota DSCE Nº386/2024, de fecha 03/04/2024 obrante a fs. 21/26, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria. Asimismo informa que programo un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa cuyos resultados serán remitidos a la brevedad.

Que a fs. 30/32, mediante nota DSCE N°445/2024 remite copia del Acta de Comprobación Nº 283135 (Levantamiento/ Cambio de Medidor) Acta de Apertura y Ensayo (medidor Nº505324280 marca Landis) realizado el día 04/04/2024.

Que a fs. 33 interviene en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que el medidor Nº505324280 marca LANDIS instalado en el siniestro identificado con el NIS 5079813, a tenor del ensayo efectuado, funciona correctamente. Siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, el consumo registrado durante los periodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en el suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubiera produjo perdidas eléctricas en la

instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas en el domicilio.

Que a fs. 41, rola reclamo N°69119 correspondiente al NIS 5281583, por consumo elevado periodo 12/2023, solicitando verificación del medidor.

Que, mediante nota DSC Nº2177/2024, recepcionada en fecha 18/03/2024, EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (12/2023) contra el promedio de los consumos que registro su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que indica la prestadora que a partir de dicha comparación, surge que en periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 179 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo promedio de 205 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo de ubico en el orden del -13% (75% = o <).

Que la Distribuidora le informa al usuario que existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 12/2023.

Que de acuerdo a lo señalado, la Distribuidora sugiere a la usuaria consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro. Agrega que el mayor consumo podría obedecer a la puesta de servicio de nuevos artefactos o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado, al mal funcionamiento de los mismos, a las perdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas.

Que informa a la usuaria la posibilidad de plantear su disconformidad con la respuesta dada, como así también de realizar un contraste de medidor en el laboratorio de la empresa. Le menciona que si los resultados de dicho ensayo

determinan que el mismo se encuentra dentro de los parámetros admitidos por Norma IRAM, deberá abonar el costo del mismo de $22.80 más I.V.A.

Que párrafo aparte, EDESA S.A le 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 a fs. 47, rola disconformidad de la usuaria ante la repuesta enviada por la Distribuidora, ratificando lo hechos vertidos en su reclamo y agrega que "(...) *Por intermedio de la presente y no estando de acuerdo con la resolución que me enviaron respecto al reclamo por mala facturación en el domicilio identificado con nis nº 5281583. Motiva mi disconformidad los argumentos tomados va que en el domicilio viven solo dos personas y los artefactos que están conectados permanentemente solo una heladera y un freezer nuevo y en excelentes condiciones, es una casa nueva y con conexiones y cableados nuevos y aparte de lo que le estoy explicando la casa se encuentra en zona rural cosa que considero está mal categorizada y por esta razón solicito en carácter de urgente lo siguiente:*

1 se realice el control de medidor en laboratorio

2. Cambio de categorización de la T1-R2-N1-pot. Cont (kw}: 2 a la más baja porque no entiendo la razón por la que estoy en la que actualmente me encuentro. A esto quiero informar que me encargue personalmente de averiguar a todos los vecinos v solo es mi domicilio el que esta categorizada de esta manera y más aun teniendo en cuenta la zona.

Sin más y quedando a disposición, solicito de manera urgente el tratamiento de lo solicitado ya que esto viene de más de un año y por razones de tiempo no pude acercarme a realizar los reclamos correspondientes (...)".

Que mediante nota DSCE Nº383/2024, de fecha 03/04/2024 obrante a fs. 49/54, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria. Asimismo informa que programo un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa cuyos resultados serán remitidos a la brevedad.

Que a fs. 55/57, mediante nota DSCE N°444/2024 remite copia del Acta de Comprobación Nº 282875 (Levantamiento/ Cambio de Medidor) Acta de Apertura y Ensayo (medidor Nº505264150 marca Landis) realizado el día 04/04/2024.

Que a fs. 58 interviene en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que el medidor Nº505264150 marca LANDIS instalado en el siniestro identificado con el NIS 5281583, a tenor del ensayo efectuado, funciona correctamente. Siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, el consumo registrado durante el periodo objetado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en el suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubiera produjo perdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas en el domicilio.

Que a fs. 60/65, toma nuevamente intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, y ante la presencia de la usuaria toma acta informativa en la cual manifiesta que, la señora Ortiz concurrió a las instalaciones de EDESA S.A. con el objeto de solicitar el Acta de cambio de medidor e interiorizarse sobre las irregularidades en la facturación desde enero del 2024. EDESA S.A. le informó que la disparidad en la facturación respecto a los 16 vecinos que viven en el mismo edificio se debe a que ella no goza de subsidio. Indica que le aconsejaron cambiar de categoría de usuario para acceder al subsidio, a lo que la usuaria respondió que ya había realizado el trámite del subsidio nacional, pero que lo había llevado a cabo con un número de medidor que no coincide con el registrado en Nación, ya que EDESA S.A. procedió al cambio del medidor sin informarle. Refiere que notó una diferencia en la facturación entre los meses de abril y mayo del 2024, coincidiendo con el cambio de medidor. Indico la usuaria que, no pudo acceder al subsidio por falta de información de

EDESA S.A. sobre el cambio de medidor. Al solicitar una constancia de notificación del cambio de medidor, EDESA S.A. se negó a proporcionarla y le indicaron que no había más nada que hacer y que debía dirigirse al Ente Regulador para realizar los reclamos pertinentes.

Que seguidamente la Gerencia interviniente emite informe en el cual manifiesta que "(...) *Con el acta informativa, de fecha 18 de Junio del 2024, que antecede a la presente, documentación relacionada a la misma, se remiten el pertinente informe y estas actuaciones, a efectos de su cotejo, y de la emisión del dictamen propio de su área, ello a tenor de lo aducido por el usuario y en lo que respecta a las incidencias, cuyo reclamo, genero el presente tramite, todo ello, a los fines de la continuidad normativa de estos obrados y/o de lo que hubiera lugar por ley.*

Que en esa inteligencia, y luego de la correspondiente y oportuna constatación de lo manifestado por la usuaria reclamante, se pudo verificar que:

1.- La usuaria cuenta con 2 (dos) números de NIS registrados a su nombre, para diferentes inmuebles, un respecto de un inmueble ubicado en Barrio el Bosque – Block 1° -Dpto 8 – y otro respecto de un inmueble ubicado en ruta nacional 51 tapa de medidor n° 1404 zona Rural la Silleta

2.- Que la usuaria cuestiona los montos de las facturas emitidas por EDESA SA respecto del NIS 5079813 por el periodo 01/2024 y NIS 5281583 por el periodo 12/2023.

3.- Que la usuaria solicitó re-categorización respecto del NIS 5079813 como asimismo gestiono la obtención del RASE en diferentes fechas: 30-04-2024 (N° de gestión 336B2852C) y 13-06-2024 (N° de gestión 776227584), para los referidos NIS. Respecto a este punto, se pudo verificar, en la base de los datos del RASE, que el ***NIS 5079813****, ya cuenta con la categorización solicitada oportunamente, la que se verá reflejada en el período 6/2024 como categoría N2 (ingresos bajos). Aclaramos que respecto al NIS 5281583, la categorización solicitada por la usuaria no aplica, en virtud de que la Segmentación Energética estable como límite, que aquel, solo podrá ser aplicado, en un solo suministro y en la residencia habitual y permanente del requirente.*

4.- Que la usuaria manifiesta que, la demora en la obtención del RASE y del motivo por el cual debió realizar 2 gestiones en torno a su obtención, se origina en el indebido accionar de EDESA SA, quien sin el correspondiente aviso, procedió en sedas oportunidades, al cambio de medidor del NIS 5079813. En ese contexto, se advierte que, independientemente de haberse producido el cambio de medidor aducido, el beneficio recae sobre el NIS de cada usuario que lo requiera y no así, respecto del medidor con el que cuenta el suministro, por lo que por tal motivo, pudo no haber resultado beneficiaria del beneficio aspirado.

5.- Que la usuaria manifiesta que, el señalado accionar incorrecto, de parte de EDESA SA, origino que la misma (usuaria), deba continuar abonando un monto por facturación como el cuestionado en autos (...)".

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el art. 3º 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. 4º 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° 1200/23)** en su art. **6º**,

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 en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica que da cuenta que ambos medidores funcionan correctamente, y al informe emitido por la Gerencia de Usuarios del este Regulador, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Norma Nelly Ortiz.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto de los reclamos Nº693110 y Nº693119, por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 52(cincuenta y dos) días desde la interposición del reclamo (26/01/2024), ello en contraposición a lo regulado en el art. 7º segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días corridos para tramitar resolver y notificar 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, 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 por la extemporaneidad de las respuestas brindadas, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **268,08 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5079813;** una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **218,16 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista **el NIS 5281583** al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Norma Nelly Ortiz, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61423/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la Extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **268,08 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5079813;** una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **218,16 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista **el NIS 5281583**, al memento de la notificación de la Resolución en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

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

01080/24

ARTÍCULO 4º: 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