Salta, 12 JUL 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:** 00922/24

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60532/2023, caratulado: "ASCARATE EUGENIA BEATRIZ s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 31 /2024.

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°674572 efectuado en fecha 09/10/2023 por la Sra. Eugenia Beatriz Ascarate, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio El Sembrador Nro. Casa 3 Tierra Buena Vaqueros, correspondiente al NIS 5229046 quien reclama estar en desacuerdo con el consumo del período 09/23 y solicita que le revisen el medidor (fs.01).

Que a fs.03/05 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 10827/2023 de fecha 15/11/2023 con acuse de recepción en fecha 16/11/2023, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (09/2023) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Expresa la Prestadora, que a partir de dicha comparación surge que el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1015 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 899 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 13% (75% =o<).

Que la Distribuidora le informa a la usuaria 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 la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del período 09/2023. Seguidamente 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 finaliza la misiva la Distribuidora, informando a la 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 en fecha 21/11/2023 la usuaria presenta su disconformidad frente a la respuesta brindada por la Distribuidora. Manifiesta que, cuando realizó su reclamo le solicitó a la persona que le tomo el mismo que lo hiciera por todas las facturas anteriores y solo asentó las ultimas por dos. Agrega que viene pagando sumas irrisorias por consumo de energía por una vivienda particular, familiar en la que habitan dos personas, en la cual no hay electrodomésticos que requieran gran consumo, y no hay fuga de energía en la instalación la cual fue revisada por un electricista, y, sumado a ello, tampoco se encuentra mucho en el domicilio por motivos de trabajo y estudio.

Que finaliza solicitando que se eleven las actuaciones al Ente Regulador, agrega que recurrirá a Defensa del consumidor.

Que mediante nota DSCE Nº 1.114/2023 de fecha 27/11/2023 obrante a fs. 08/14, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria.

Que a fs. 16 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP y solicita la revisión del medidor conforme lo pretendido por la requirente en su reclamo.

Que a fs. 21/23 de fecha 04/04/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 408/2024 a este Organismo con copia de Acta de Comprobación N°282872 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo del medidor N°505175403 marca AMPY, realizado el día 26/03/2024.

Que a fs. 24 en fecha 09/04/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, el medidor N°505175403 marca AMPY, instalado en el

suministro identificado con el NIS 5229046, 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 registrado durante los períodos objetados podrían deberse al uso intensivo por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instaladas en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas 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. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **art. 3° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A.** establece**: 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. 4° inc. b) del mismo cuerpo normativo** 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. **6°**, 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 ahora bien, considerando que, en fecha 20/03/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°282872 el levantamiento del medidor N°505175403 marca AMPY 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 por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs.23. 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 la usuaria Sra. Eugenia Beatriz Ascarate.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 10.827/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 09/10/2023 y respondido en fecha 16/11/2023, esto es treinta y ocho (38) 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 Nº 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 Nº 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 de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **836 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5229046** 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 consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Eugenia Beatriz Ascarate y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, 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. Eugenia Beatriz Ascarate, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60532/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2°: APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria consistente en una multa de **836 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa

vigente que revista el **NIS 5229046** al momento de la notificación, 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.

**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. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS