Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR: 01245/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62019/2024, caratulado: "BURGOS DE BALLIVIAN MARÍA/ s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 41/2024.

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°696921 efectuado en fecha 20/02/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Gisela Mais (titular del suministro la Sra. María Elena Burgos de Ballivian), en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Ayuntamiento Albox Nro. Casa 11, B° Don Bosco, Salta, domicilio electrónico gisemais@hotmail.com quien reclama elevado consumo del período 01/2024, expresa que le facturaron 584 kwh, casi tres veces más de lo habitual. Agrega que, no hubo ningún cambio en el consumo cotidiano, formula que bajo las térmicas para constatar el funcionamiento del medidor y queda en 0, por lo que entiende que tomaron mal el número.

Que a fs.03/06 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 3561/2024 de fecha 11/04/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado conforme surge de fs. 07 en respuesta al reclamos impetrado por la usuaria, expresa que, la empresa efectuó un análisis del caso, por lo que se procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el acta de comprobación N° 283742, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/- 3 %" establecido en el +1,01 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado.

Que la Prestadora agrega 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 y ratifica en todos sus términos la facturación del período 01/2024.

Que continúa la Distribuidora expresando que, sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 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 al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Prestadora, 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 16/04/2024 la reclamante presenta su disconformidad, ante la respuesta brindada por la Distribuidora conforme surge de fs.09, expresa que, no cree que fuera mal funcionamiento del medidor, sino algún error de tipeo o lectura del valor del consumo en kwh, toda vez que jamás supero los 300 kwh, ni en invierno que es cuando consumen más. Continúa manifestando que, la lectura 584 kwh sobrepasa mucho lo habitual, es casi el triple, de hecho, en el mes de diciembre fueron 140 kwh y en febrero 133 kwh, no llega ni a 200 kwh, y no posee ningún artefacto nuevo. Solicita le facturen un promedio de lo habitual a los fines de abonar y cerrar el caso.

Que mediante nota DSCE Nº 496/2024, de fecha 23/04/2024 obrante a fs. 11/17, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en la nota de respuesta a la usuaria DSC 3561/24.

Que en fecha 23/05/2024, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP conforme surge de fs.18, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, el medidor N°801689672 marca AMPY instalado en el suministro identificado con el NIS 3103584 a tenor del ensayo realizado, 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 podría

deberse al uso intensivo 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. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido 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 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, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (**Res. Ente Reg. N° 913/15)** 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 01/09/2023 se realizó mediante Acta de comprobación N°283742 (fs.13) el contraste in situ del medidor N°801689672 marca INHEMETER instalado en el suministro identificado con el NIS 3103584, arrojando el examen del mismo, que funciona de manera normal. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresó que el medidor en base al ensayo realizado funciona de correctamente, y que el consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse, al uso intensivo por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o maquinas instaladas en ese suministro o pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio. 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. Gisela Mais (titular del suministro la Sra. María Elena Burgos de Ballivian).

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 3561/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 20/02/2024 y respondido en fecha 11/04/2024, esto es cincuenta y un (51) 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 de la usuaria equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **208 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3103584** 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 la Sra. Gisela Mais (titular del suministro la Sra. María Elena Burgos de Ballivian), y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea por parte de la Distribuidora.

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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria la Sra. Gisela Mais (titular del suministro la Sra. María Elena Burgos de Ballivian), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62019/2024; 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 de la usuaria, consistente en una multa de **208 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3103584** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: 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 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