Salta, 01 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 014 17 / 24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-61111/2024, caratulado: "JUSTINIANO OLGA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- PERIODOS 11-12/2023"; el Acta de Directorio Nº 45/2024.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°680322 efectuado ante EDESA S.A. en fecha 13/12/2023 por Sr. Martin Esper, Administrador del Hotel Majoy (titular del suministro la Sra. Olga Irene Justiniano) en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Sarmiento N° 697 B° Centro, Tartagal, domicilio electrónico majoyadm@gmail.com correspondiente al NIS 5020340, quien reclama período 11/2023, solicita revisión del medidor, toda vez que registran un excesivo aumento de consumo kwh que no coincide con el nivel de actividad el cual disminuyo de manera significativa en el último semestre. Asimismo, en fecha 15/01/2024 el usuario reclama consumo elevado del período 12/2023.

Que a fs. 04/07 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria, remite notas DSC N° 961/2024 y N° 933/2024 de fecha 24/01/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado, conforme surge de fs.08 en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que, procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (11/2023) contra el promedio de los consumos que registró el 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 3.179 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 3.951 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 20% (75% =o<).

Que la Distribuidora le informa al reclamante 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 período 11/2023. 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 al 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 cabe hacer mención que ambas notas remitidas por EDESA S.A. DSC 961/24 y 933/24 al usuario son del mismo tenor y ratifican la facturación de los períodos 11-12/2023.

Que en fecha 30/01/2024 el usuario rechaza en su totalidad la respuesta emitida por la compañía debido a su carácter especulativo y falaz sin ningún sustento más que el argumento, agrega que en ningún momento se revisó el medidor conforme lo habían solicitado. Expresa que la Empresa formula en la respuesta que, en base a un promedio entre meses que, según se dice en dicha respuesta, es menor al %75 en su variación y por lo tanto está en normalidad con su política.

Que rechaza el reclamante lo manifestado por la Prestadora debido a la falta de contemplación referente a la ocupación de recursos (en éste caso en particular, la empresa en cuestión es un hotel) ya que en comparación con meses anteriores e inclusive con meses iguales de años anteriores, la actividad es marcadamente menor e inclusive se ha reducido el uso de varias heladeras y aparatos, sin embargo, esto no se refleja en el consumo.

Que mediante nota DSCE N° 129/2024, de fecha 06/02/2024 obrante a fs. 19/32, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en ambas notas de respuesta al usuario DSC 961/2024 y 933/2024. Rechaza

los reclamos y ratifica en todos sus términos las facturaciones de los períodos 11-12/2023

Que a fs. 33 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual procede a enviar nota a EDESA S.A., solicitándole que proceda a retirar el medidor del reclamante de la referencia para su posterior contraste en laboratorio, debiendo realizarse en el término de 5 (cinco) días-contados a partir de la recepción de la presente notificación y proceda a remitir los resultados de manera de permitir continuar con el tratamiento de expediente.

Que a fs. 36/42 en fecha 13/03/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 310/2024 a este Organismo con copia de Acta de Comprobación N°283317 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo del medidor N°197039 marca ABB, realizado el día 05/03/2024.

Que a fs. 43 en fecha 26/03/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual procedió a corroborar lo calculado por la Distribuidora en la nota DSC 933/24 en concepto de los promedios obtenidos de acuerdo al estipulado por la Ley de Defensa del Consumidor citada previamente. Siendo los valores obtenidos correctos. En relación, al período 11/2023, el error se ubica el 24%. Asimismo, se solicitó un contraste en el laboratorio de la empresa del medidor instalado en el suministro (fs. 33).

Que manifiesta la Gerencia actuante que, el día 21/02/2024 la empresa, levantó el medidor N° 197039 marca ABB instalado en su suministro con acta de comprobación N°283317 (fs.37), posteriormente se contrasto en el laboratorio de la empresa el día 05/03/2024, dicho ensayo, no pudo ser realizado como funda en acta (fs. 37), porque el "Medidor averiado con falta eléctrica".

Que concluye la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP que, el medidor N° 197039 marca ABB instalado en su suministro identificado con el NIS 5020340, a tenor del ensayo mencionado precedentemente se encuentra fuera de norma, siendo que no se trata de un suministro con consumos estacionales, la Gerencia considera que la prestadora deberá proceder a refacturar los periodos reclamados en base a consumos posteriores a partir de la instalación del medidor N°251078495 marca LANDIS+GYR. A su vez, ante la mala atención comercial en lo relativo a las notas DSC 961/24 y DSC 933/24, queda para esa gerencia determinar si corresponde una sanción a la Distribuidora.

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° 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 sítu), 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, con Acta de Comprobación N°283317, se procedió a retirar el medidor N° 197039 marca ABB instalado en su suministro identificado con el NIS 5020340, y se lo trasladó al laboratorio de la Empresa en donde se realizó un contraste el día 05/03/2024 ante autoridad policial y personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos, verificándose que dicho medidor se encontraba averiado con fallas eléctricas

Que a más de lo expuesto, la Gerencia de Energía Eléctrica manifestó que no se trata de un suministro con consumos estacionales, por todo lo expuesto, teniendo en consideración la normativa descripta, el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, esta Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la Disconformidad presentada por el Sr. Martin Esper, Administrador del Hotel Majoy (titular del suministro la Sra. Olga Irene Justiniano), debiendo EDESA S.A, refacturar los períodos reclamados en base a los consumos posteriores a partir de la instalación del medidor N°251078495 marca LANDIS+GYR.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 961/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°682322 fue interpuesto en fecha 13/12/2024 y respondido en fecha 24/01/2024, esto es cuarenta y dos (42) 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 un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **2.916 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5020340** 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 Sr. Martin Esper, Administrador del Hotel Majoy (titular del suministro la Sra. Olga Irene Justiniano), se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente y si actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que en este contexto, EDESA S.A. en sus notas DSC 961/2024 y nota DSC 933/2024, le informa al usuario que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el periodo reclamado (11/2023) contra el promedio de los consumos que registró el 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 3.179 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 3.951 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 20% (75% =o<).

Que cabe hacer mención que en el reclamo impetrado por el usuario solicito específicamente la revisión del medidor instalado en el suministro de la referencia, ello conforme surge de fs.02.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP 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. -***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en el Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico.

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 finalmente 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 usuario una respuesta certera y además no actuó diligentemente al responder el reclamo. Es por ello que, 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, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **2.916 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5020340** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la mala gestión comercial de parte de EDESA S.A.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución haciendo lugar a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Martin Esper, Administrador del Hotel Majoy (titular del suministro la Sra. Olga Irene Justiniano) y aplicar una sanción a EDESA S.A. por respuesta extemporánea y por mala gestión comercial.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Martin Esper, Administrador del Hotel Majoy (titular del suministro la Sra. Olga Irene Justiniano), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61111/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A. que refacture los períodos 11/2023 y 12/2023 en base a los consumos posteriores a partir de la instalación del medidor N°251078495 marca LANDIS+GYR; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, equivalente a una multa de **2.916 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5020340** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada al reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4°: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, equivalente a una multa de **2.916 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5020340** al momento de la notificación, ello por la mala gestión brindada al reclamante; en los términos y 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 en los artículos precedentes, remita a este Ente

0141 7/24

Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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