RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-61671/2024, caratulado: “CONDE RAÚL FERNANDO s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- PERIODO 09/2023”; el Acta de Directorio Nº 54/2024; y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº Nº693320 efectuados en fecha 30/01/2024, ante EDESA S.A., por el Sr. Raúl Fernando Conde, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio electrónico en Carlos Xamena n°440 V° Saavedra, de la localidad de Tartagal, Prov. de Salta, quien reclama consumo muy elevado por facturación periodo 12/2023 (01/03).

Que a fs. 04/08, mediante nota DSC Nº2209/2024, recepcionada en fecha 14/03/2024, EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos reclamados (12/2023) contra los consumos que registrados hasta ultima fecha de lectura realizada el día 17/01/2 24, 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 del inmueble.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del período 12/2023. 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 al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que en fecha 12/03/2024, el usuario interpone un nuevo reclamo, ante EDESA S.A., identificado bajo el numero N°698852, por consumos elevados de los periodos 01-02/2024.

Que en fecha 20/03/2024 el usuario presenta su disconformidad, sobre la respuesta dada por la Distribuidora (fs.12/14).

Que mediante nota DSCE Nº388/2024, de fecha 27/03/2024 obrante a fs. 15/26, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta al usuario. Menciona que el periodo 01/2024 presento un error en el registró de lecturas el cual fue subsanado con la facturación del mismo y procedió a notificarlo al usuario mediante nota DSC N°1855/2024(fs.20). Finalmente informa que se programó un contraste del medidor instalado en el laboratorio de la empresa a solicitud del usuario, cuyo resultado será remitido a la brevedad.

Que seguidamente a fs. 27/29, remite la Distribuidora mediante nota DSCE N°431/2024, el acta de comprobación n°279036 (levantamiento-cambio de medidor) y el acta de apertura y ensayo del medidor n°1778149 marca LANDIS, realizado el día 03/04/2024.

Que a fs. 30, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que luego de analizar las actuaciones, concluye que el medidor N° 1778140 marca LANDIS instalado en su suministro identificado con el NIS 2031081, a tenor del ensayo mencionado precedentemente se encuentra fuera de norma. Dado el carácter estacional de los consumos asociados a este suministro, la Gerencia interviniente, considera que la Prestadora deberá proceder a la refacturación de los periodos cuestionados. Para tal fin, se deberá calcular el consumo promedio anual basándose en los datos históricos de los meses reclamados de años anteriores de acuerdo al histórico de consumo proporcionado por la Empresa, calculándose que el consumo promedio para el periodo 12/2023 es de 685,5 KWh, para el periodo 01/2024 es de 849,33 KWh, y finalmente, para el periodo

02/2024, se estima en 521,66 KWh.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en el período recurrido es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que primeramente, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., en el artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa" establece que: "LA DISTRIBUIDORA sólo 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 el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. ENRESP Nº 818/05) en su art. 6º - Reclamos por Facturación, establece: "*Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las Prestadoras deberán acompañar al ENRESP, según el caso y conjuntamente con el expediente, 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, la que deberá realizarse* ***mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico.-*** *c) Contrastes de medidor "in situ" o en Laboratorio, si los hubiere.- 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.- e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía.-*"

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada, y al informe de la Gerencia de Energía Eléctrica en virtud del contrate del medidor N°1778140 marca Landis correspondiente al NIS 2031081, que da cuenta del mal funcionamiento del medidor, la Gerencia

Jurídica considera que corresponde HACER LUGAR a la Disconformidad interpuesta por el usuario, ordenando a EDESA S.A. refacture los periodos cuestionados (12/2023; 01-02/2024), calculados los mismos conforme promedio anual, basado en los datos históricos de los meses reclamados de años anteriores, por lo que para el periodo 12/2023 corresponde refacturar por 685,5 KWh., para el periodo 01/2024 849,33 KWh, y finalmente, para el periodo 02/2024, en 521,66 KWh. Así también se hace extensiva la refacturación al periodo 03/2024, debiendo utilizarse el mismo cálculo para los periodos mencionados precedentemente, ello en virtud del resultado obtenido del contraste en laboratorio realizado en fecha 03/04/2024 obrante a fs. 27/29.

Que a más de ello, conforme lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 la cual establece textualmente: “En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente. Es por ello que corresponde ORDENAR a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto en la factura inmediata siguiente correspondiente al 25 % con más los intereses calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut supra expresado.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto al reclamo Nº693320, por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 44(cuarenta y cuatro) días desde la interposición del reclamo (30/01/2024), 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 ENRESP 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 usuario, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos cinco (5) períodos registrados, esto es, 220,2 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2031081 al momento 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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Raúl Fernando Conde, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61671/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A, que proceda a realizar la REFACTURACIÓN el periodo 12/2023 por 685,5 KWh., para el periodo 01/2024 849,33 KWh, para el periodo 02/2024, en 521,66 KWh. conforme el promedio de los consumos registrados en idénticos periodos de años

anteriores del NIS 2031081, haciendo extensiva la refacturación ordenada, al periodo 03/24; por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor del usuario por la Extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos cinco (5) períodos registrados, esto es, 220,2 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2031081 al momento de la notificación de la Resolución en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al Veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso de que el usuario hubiera abonado las facturad impugnadas, la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la misma cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos

ARTÍCULO 5º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por los artículos precedentes, remita a este Ente 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.-

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 09/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e