RESO 267 - DP N° 1802 - 2024	11/12/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62915/2024, caratulado: “ARRIETA ADRIANA ELIZABETH s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACIÓN PERIODO 03/2024”; el Acta de Directorio N° 54/2024, y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°709890 efectuado en fecha 16/04/2024, vía web ante EDESA S.A. por la Sra. Adriana Elizabeth Arrieta, en adelante Usuaria o Reclamante, con domicilio en Manzana 36 Casa 13 Barrio Virgen de Huachana, de la localidad de Joaquín V. Gónzalez, Prov. de Salta; con domicilio electrónico en zullu.adry.2014@gmail.com, correspondiente al NIS 5035258, quien reclama por consumo elevado del periodo 03/2024 (fs.01/02).

Que a fs. 03/06, mediante nota DSC Nº 6640/2024, con acuse de recepción en fecha 04/07/2024, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 03/2023 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 11/06/2024, ya desde el análisis surge que existe en el suministro en cuestión una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que, agrega además, por lo ut supra señalado y 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 por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 03/2024.

Que la Distribuidora seguidamente expresa que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa al usuario, basándose en la experiencia acumulada por la empresa y en cumplimiento del deber de informar, que el aumento en el consumo registrado durante el período reclamado podría deberse a alguna de las siguientes causas: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, y/o al mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual; b) mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos; c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble.

Que le explica al usuario que el mayor monto facturado por el consumo registrado, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica a causa del proceso inflacionario que vive nuestro país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento, circunstancias estas que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios, que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes. Menciona que los mismos son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios/clientes de energía eléctrica de la provincia; en la página del ENRESP y se encuentran a disposición en las oficinas de la Distribuidora o en la página web.

Que finaliza la misiva la Prestadora, informando al reclamante respecto de la posibilidad solicitar contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa y de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que mediante nota DSCE Nº 976/2024, de fecha 26/07/2024 obrante a fs. 09/10, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en las notas DSC N° 6640/24 de respuesta a la usuaria.

Que la Distribuidora menciona que existe un error al mencionar el periodo reclamado, siendo el correcto el 03/2024.

Que concluye la misiva expresando que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa, cuyos resultados serán remitidos a la brevedad.

Que en fecha 22/08/2024, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP conforme surge de fs. 15, atento al tiempo transcurrido, solicita a EDESA que en el término de 5 (cinco) días deberá proceder a contrastar el medidor en el laboratorio de la empresa y, posteriormente, remitir el resultado a este Organismo para continuar con el tratamiento del expediente.

Que seguidamente a fs. 16/18, mediante nota DSCE N° 1122/2024, la distribuidora, remite copia del Acta de Comprobación Nº 281315 (Levantamiento/ Cambio de Medidor) Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 1785902 marca Landis, realizado el día 14/08/2024.

Que a fs. 19 interviene nuevamente en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP indicando que el medidor N° 1785902 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 5035258, 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 producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP citando 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 supuesto 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 un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente Regulador; c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados con medidores patrón certificado) o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos respectivamente; 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 el medidor funciona correctamente, conforme Acta de Comprobación N° 281315 (fs. 17/18), y demás documentación que obra en autos, que indica que la facturación se efectuó de manera correcta, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Arrieta Adriana Elizabeth.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 6640/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 16/04/2024 y respondida en fecha 04/07/2024 conforme surge de fs. 7, esto es setenta y nueve (79) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23.

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 1200/23**), 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 **333,5 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5035258** 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 por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, 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, Sra. Adriana Elizabeth Arrieta, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62915/2024, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2º: APLICAR a la distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria de **333,5 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el **NIS 5035258** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, 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. -

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 10/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e