RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-61576/2024, caratulado: “GODOY MANUEL SANTIAGO s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A- FACTURACIÓN PERIODO 11/2023”, el Acta de Directorio Nº 54/2024;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº682928 efectuado en fecha 26/12/2023, ante EDESA S.A, por el Sr. Manuel Santiago Godoy, con domicilio en Av. Ejercito de los Andes N°17 B° San Bernardo Provincia de Salta domicilio electrónico en ms25godoy@gmail.com, quien manifiesta elevado consumo, solicita revisión de su medidor (fs. 01/02).

Que a fs. 03/06, mediante nota DSC Nº12390/2023, de fecha 27/12/2023, EDESA S.A., en respuesta al reclamo N°682928, 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 a los periodos objeto de impugnación. Indica que de dicha comparación surge que el periodo cuestionado registrado ascendió a 723 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 421 kwh., lo que determina comparativamente que el mes reclamo el incremento de consumo se ubicó en el orden del 72% (75% = ó <).

Que la Distribuidora le informa al usuario 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 por esa razón de orden legal, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo

presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 11/2023.

Que párrafo aparte, EDESA S.A 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 11/03/2024 el usuario presenta su disconformidad, sobre la respuesta dada por la Distribuidora. Manifiesta que "(…) *Reclamo de consumo 682928 facturación reclamada periodo 11/2023. De ninguna manera acepto que Empresa haya realizado un análisis del caso planteado con objetividad y diligencia como corresponde un usuario por el contrario el argumento que el incremento de consumo se ubicó en el rango del 72% obliga a la empresa a revisar técnicamente lo planteado y presumir que estamos en presencia de un error inmenso que justifica revisar la facturación va que solo estamos a tres puntos el rango del 75% que Uds. requieran para hacer JUSTICIA. En realidad no probaron para el común de un usuario que haya consumido lo alegado presumieron un error a favor de Uds. que como empresa dominante y monopólica debe tener todo a disposición del USUARIO QUIERO ACLARAR Y PONER EN CONOCIMIENTO QUE LA FACTURA CUESTIONADA FUE PAGADA consecuencia de su falta de respuesta con lo cual me privaron de un derecho que Uds. mismo supuestamente lo otorgan ignorando la ley.*

En el domicilio cuyo NIS denunció solamente estoy los domingos hasta el lunes y tengo en cuenta la experiencia por Uds. Aconsejada sobre el mal funcionamiento de los aparatos eléctricos, tampoco tengo pérdidas

eléctricas porque revise la línea interna del domicilio definitivamente está demostrado que no hicieron nada para dar una respuesta por lo cual corresponde el planteo de DISCONFORMIDAD o recurso Administrativo para agotar esta vía y permitir ir ante la Justicia por la vía correspondiente.

Corresponde por haber pagado mi factura que me otorguen un crédito por haber pagado de más CUESTIÓN que van a resolver en mis antecedentes que no debo factura alguna a la empresa

Mi planteo: por tres puntos porcentuales no pueden aplicar el recurso del siga siga deben revisar actuado y el cliente tiene razón increíble que no hayan revisado por lo menos el medidor y la facturación con lo cual me colocaron en total indefensión en mis derechos Habiendo pagado la factura reclamo toma más fuerza. Está probado que es su error y más en esta época donde todo el accionar deI distribuidor está cuestionado y se exige TRANSPARENCIA

SOLICITO Hacer lugar al reclamo y proceder como corresponde reconociendo la errónea facturación y otorgando un crédito para el futuro, proceder a revisar como manda la DEFENSA DEL CONSUMO Y LOS DERECHOS ELEMENTALES DE UN USUARIO. (…)" (fs. 07).

Que a fs. 08, rola mail del usuario en el cual advierte que en el reclamo realizado el 26 de diciembre de 2023 hs. 9:13, sobre el NIS 5002769 cuya contestación según, hoy en otro reclamo que hizo lo mandaron a su correo, indicando que el mismo está equivocado y que su correo es ms25godoy@gmail.com y no el que equivocadamente tenían m525godoy@gmail.com, debido a un error al tomar su reclamo por parte de la empleada que lo atendió. Razón por lo que la contestación o repuesta por parte de EDESA S.A. nunca llego. Menciona que le fue entregada la copia por la empleada el día 07/03/2024, al momento de realizar el reclamo N° 698318. Solicita rectificación de su correo, el mismo es ms25godoy@gmail.com, suspensión de plazos que estuvieran corriendo en ambos reclamos, y las respuestas sean remitidas a la casilla de correo indicado. Finalmente indica que presentara su disconformidad a la anterior respuesta.

Que mediante nota DSCE Nº329/24, de fecha 19/03/2024 obrante a fs. 09/15, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta al usuario.

Que párrafo aparte aclara que, respecto a lo mencionado en el mail de disconformidad, el contenido del registro del reclamo N°682928 fue ratificado por el usuario previa lectura completa del mismo, y procedió inmediatamente a su firma de puño y letra. Por lo tanto, indica la Prestadora, yendo en contra de la conducta anteriormente asumida, no corresponde que el sr Godoy atribuya a su gestor haber enunciado una dirección electrónica incorrecta. Asimismo, destaca que el periodo objetado (11/23) es similar al de otros periodos, como es el caso de los periodos 03/23, 02/23 06/22 01/22 entre otros.

Que finalmente indica la Distribuidora que los resultados del contraste en laboratorio del medidor N° 110531275 marca AMPY serán remitidos a la brevedad.

Que mediante nota DSCE Nº389/2024, la Distribuidora remite copia de acta de comprobación nº283121 (levantamiento/ cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor Nº110531275 marca AMPY realizado el día 18/03/2024 (fs.20/22).

Que a fs. 23 interviene en autos la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que de acuerdo al ensayo del medidor correspondiente al acta de comprobación N° 283121 (fs. 22) entienden que el medidor Nº110531275 marca AMPY instalado en el suministro, al momento de realizar el ensayo mencionado ut supra el día 18/03/2024, se encontraba dentro de los parámetros admitidos.

Que siendo ello así, el consumo registrado durante el periodo objetado 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 produjo perdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas en el domicilio.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar 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 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 en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Eléctrica y al ensayo realizado mediante Acta Nº283121, que da cuenta del correcto funcionamiento del medidor marca AMPY N°110531275 correspondiente al NIS 5002769, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Santiago Manuel Godoy.

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, clara y detallada, 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, **350 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5002769 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. Santiago Manuel Godoy tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61576/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor del usuario por mala gestión comercial al momento de enviarle su respuesta, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **350 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5002769** al memento de la notificación de la Resolución 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 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 12/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 12/12/2024