RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267 – 62070/2024, caratulado: GARCÍA HAMASAKI JUAN PABLO s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACIÓN NIS: 5032690 – PARAJE EL PRÉSTAMO CORONEL MOLDES"; el Acta de Directorio Nº 54/2024, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo, efectuado en fecha 15/11/2024 ante el ENRESP por el Sr. Juan Pablo García Hamasaki (Titular del suministro: García Langou Alberto Eulogio) en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio en calle Alvarado N° 956, de esta localidad, Provincia de Salta, constituyen domicilio electrónico en mariagamboni@gmail.com quien solicita la intervención del ENRESP, por reclamo de ND energía no facturada y ND multa energía no facturada incluidas en el periodo 10/2023, correspondiente al NIS 5032690. (fs. 01).

Que a fs. 24, rola Registro de Reclamo N° 677070 realizado en fecha 15/11/2023 por el Usuario al no estar de acuerdo con la ND por energía no facturada, Factura reclamada N° 69230248-202310.

Que a fs. 23, en fecha 09/05/2024 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, expidiendo a la Distribuidora la Disconformidad presentada por la usuaria, solicitando proceda en reglamentario de recepcionada la misma, remita la totalidad de la documentación obrante en su poder referente al expediente en tratamiento.

Que, a fs. 26/31, EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC 316/2024 de fecha 09/01/2024 con acuse de recepción en la misma fecha, responde al usuario respecto al reclamo realizado, expresa que ratifica todo lo actuado por parte de la Distribuidora en relación a los conceptos facturados como "N.D. energía no facturada $ 57.138,20 – N.D. multa energía no facturada $ 22.855,28, reflejados en el

período 10/2023.

Que agrega, dicha facturación se fundamenta en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación N° 273328 (fs. 53) donde se constató el día 06/06/2023 que el medidor N° 505196731 marca LANDIS+GYR, presentaba la siguiente anormalidad: **“conexión directa con medidor. Desde preensamblado conectaron cable tipo taller que baja por rama del árbol e ingresa hacia el interior del inmueble. Con peligro”.**

Que las cargas registradas por el medidor al momento de la inspección eran: Fase R: 0,0 amper. Cargas no registradas por el medidor al momento de la inspección: Fase R: 2,1 amper.

Que continua la prestadora manifestando que, se procedió a realizar el recupero de energía desde el 21/01/2021 al 06/06/2023 por un total de 866 (ochocientos sesenta y seis) días en base a las lecturas posteriores, facturándose luego la correspondiente Notas de Débito por Energía no Facturada y la Multa por la irregularidad detectada, cumpliendo de esta manera EDESA S.A. con el procedimiento fijado en el Art. 5° inc. D) del Régimen de Suministro.

Que, la distribuidora expresa que habiendo actuado conforme lo establece la normativa vigente, ratifican la facturación realizada del periodo 10/2023 en su totalidad y le recuerda al usuario que tal factura debe ser abonada, ó podrá optar, el titular del suministro, por un plan de pago.

Que finaliza la misiva la Prestadora, 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 rola a fs. 32 a 38 correo electrónico enviado por el usuario a la distribuidora por el aviso de corte de la factura por la cual se realiza el reclamo, adjuntando nota de descargo (fs.38).

Que en idéntica fecha vuelve a enviar correo electrónico el usuario, solicitando pronta respuesta, adjuntando nueva nota de descargo (fs.

39/40).

Que en fecha 15 de abril del corriente año, EDESA S.A. envía al usuario Nota N° 3638/24 (fs. 41/43) en respuesta al correo electrónico enviado por parte de este último en fecha 04/04/2024, informándole que no resulta procedente hacer lugar a su disconformidad, toda vez que la misma fue interpuesta fuera del plazo previsto, estableciendo por su parte el Art. 12 del Reglamento Procedimental que los plazos se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio.

Que concluye la distribuidora que por lo expuesto, y habiendo caducado los plazos para la presentación de su disconformidad, no es procedente la misma y en consecuencia el reclamo se encuentra concluido administrativamente.

Que a fs. 44 rola copia de correo electrónico enviado por parte del usuario el 15/04/2024, informando a EDESA S.A. que en fecha 14/01/2024 envió contestación y disconformidad, adjunta copia de pantalla del correo enviado (fs. 45).

Que ante lo planteado por el Usuario, la distribuidora a fs. 46 manifiesta que no registra el mail mencionado en la fecha indicada, solicitándole que lo reenvíe nuevamente.

Que a fs. 48/49 rola correo electrónico enviado en fecha 19/04/2024 por el Usuario, remitiendo nuevamente nota por cobro en exceso, y disconformidad de lo establecido por EDESA S.A.

Que mediante nota DSCE Nº 610/24, de fecha 16/05/2024 obrante a fs. 50/51, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en Notas N° 316 de respuestas al usuario.

Que en fecha 27/05/2024, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, remitiendo las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica conforme surge de fs. 68, la cual solicita su intervención.

Que a fs. 69 en fecha 30/05/2024 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual tras analizar las presentes actuaciones y a la disconformidad presentada por el usuario, la distribuidora procedió a remitir todos los antecedentes.

Que informa además, adoptando el criterio de cálculo y consumos posteriores junto al periodo de recupero fijados por EDESA S.A., se observa que debido a los consumos del Usuario no es representativo el cálculo, dando un valor negativo, que no es real.

Que según lo advertido por dicha Gerencia, procede a realizar el cálculo en base a las cargas detectadas para lo cual proceden a detectar dicha energía:

E= (T X Fu X Cos Fi x K x 24 x i x P) / 1000

Donde:

E = Energía total a recuperar [KWh]

T = Tensión = 220

Fu = Factor de Utilización = Residencial = 0.6

Cos Fi = 0.85

K = Monofásico = 1

i = corriente = 2.1 Amp

P = Periodo = 866 Días

Entonces:

E = (220 x 0.6 x 0.85 x 1 x 24 x 2.1 x 866) /1000

E = 4897.12 Kwh

Luego analizando los consumos anteriores al recupero (314 Kwh), resulta que la energía total a recuperar sería:

E = 4897-315

E= 4583 Kwh

Multa 40% = 1833 Kwh

Que según lo calculado por la Gerencia Eléctrica en concepto por recupero de energía es de **4583 KWh** y multa por **1833 KWh** y siendo que este valor, resulta inferior al determinado por la Distribuidora, deberá refacturar el Periodo 10/2023, teniendo en cuenta el cálculo en la presente.

Que concluye, sin perjuicio de lo expresado precedentemente, y sobre las actuaciones del expediente en cuestión, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP considera que se podría haber advertido la anormalidad en el suministro por parte del lecturista.

Que fs. 70 obra intervención de la Gerencia de Usuarios del Organismo, resaltando que la distribuidora incumplió con el art. 4º inc. D del Régimen de Suministro y del art. 7º del Anexo I de la Resolución ENRESP N° 1200/23.

Que acto seguido toma intervención la Gerencia Jurídica de este Organismo. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, y a los fines de contar con toda la información del expediente de referencia, se procedió a solicitar al usuario que envíe mediante correo electrónico, lo solicitado por EDESA S.A. a fs. 46, observándose en la respuesta la cual se adjunta, que el correo electrónico al cual se envió la disconformidad en fecha 14/01/2024 fue al siguiente: facturaweb@edesa.com.ar, respondiendo por parte de la distribuidora “Estimado Usuario HAMASAKI, ALICIA le informamos que desde la Oficina Virtual se ha registrado correctamente el trámite Web por Nro. 439491, por Reclamo Sin Luz para el NIS 5032690. Observaciones: El suministro tiene un reclamo pendiente, realizado con anterioridad. Nro. de Reclamo Técnico: 1991863”.

Que en este orden de consideraciones el criterio aplicado por EDESA S.A. en base a la supuesta extemporaneidad por parte del Usuario como lo menciona en Nota DSC 3638/24, no resulta aplicable, ya que no existe ninguna norma que obligue al usuario a seguir fórmulas específicas o formales para realizar un reclamo, ya que prevalece el principio de informalidad. Lo único que se le puede requerir es que el reclamo sea lo suficientemente claro para cumplir con su propósito, y como se observa ut supra la disconformidad fue planteada ante un correo oficial de la EDESA S.A.

Que dadas las circunstancias y pruebas surgidas del expediente y a las manifestaciones expresadas por el usuario, nos encontramos ante una discrepancia de elementos valorativos, los cuales nos remiten al principio IN DUBIO PRO USUARIO, contemplado en el artículo 3° de la LDC que establece: "*Interpretación. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas, en particular las de defensa de la competencia y de lealtad comercial. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor"*. Planteándose en el caso de marras una duda razonable para el usuario que debe ser apreciada de conformidad a los principios jurídicos vigentes aplicables a la materia.

Que en ese sentido, el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, conformado por la Ley Nº 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa.

Que en ese orden el Ente Regulador de los Servicios Públicos, ha tomado como pauta rectora en el dictado de sus resoluciones el principio "In Dubio Pro Consumidor", por imperio de lo establecido en el art. 3 de la Ley Nº 24.240, que "…se integra por los tres aspectos fundamentales del "in dubio pro usuario", en: a) La apreciación de los hechos, desde la celebración del contrato

hasta la ejecución del contrato, b) La aplicación del Derecho, a fin de dar el enfoque más conveniente al consumidor, cuando no exista certeza con respecto a quien resulta legítimo titular de derechos e intereses; c) La doctrina de las cargas probatorias dinámicas, que determinan que la carga de la prueba recae en quien se encuentra en mejores condiciones de aportarla, poniendo la prueba en cabeza de quien le resulta más fácil, más cómodo o más barato, atendiendo siempre a las circunstancias del caso y al desequilibrio de fuerzas que generan situaciones económicas o fácticas.

Que 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 para ello la Distribuidora se sirve de los registros de consumos arrojados por los medidores instalados en cada suministro, razón por la cual, el **art. 5° inc. d)** del mismo cuerpo normativo reza: Inspección y verificación del Medidor. *"Por propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las*

instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. […] II) En caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada, LA DISTRIBUIDORA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, procederá del modo siguiente: a) Levantará un Acta de comprobación en presencia o no del titular, con intervención de un Escribano Público y/o la Autoridad Policial competente, de la que deberá entregarse copia al titular, si se lo hallare. LA DISTRIBUIDORA podrá proceder a la suspensión del suministro debiéndose tomar para ello aquellos recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anormalidad verificada o el cuerpo del delito correspondiente. b) Obtenida la documentación precedente, LA DISTRIBUIDORA efectuará el cálculo de la energía y/o potencia a recuperar, establecerá su monto y emitirá la factura complementaria por ese concepto, aplicándose un recargo del CUARENTA POR CIENTO (40%) sobre el monto resultante, con más el Interés reglado en el artículo 9º de este Reglamento. c) Podrá calcularse con un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) años."

Que por su parte, la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios) en su **art. 6º** 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 (in situ), la que deberá realizarse mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente. c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en 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 a fs. 53, rola "Acta de Comprobación Nº 00273328, en la cual personal de la Empresa consigna que "retira conexión irregular y precintar tapa de bornera" del medidor Nº 505196731, marca LANDIS, el cual tenía la siguiente anormalidad "conexión directa con medidor. Desde pre ensamblado conectaron cable tipo taller que baja por rama del árbol e ingresa hacia el interior del inmueble. Con peligro".

Que respecto de los efectos emanados del Acta de Comprobación N° 00273328, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, habiéndose constatado la conexión irregular del medidor ante personal de la Empresa Distribuidora, con participación de autoridad policial, y considerando el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica, resulta ajustada a derecho la pretensión de EDESA S.A. en cuanto a recuperar la energía no facturada y la multa emergente y en consecuencia corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario Sr. Juan Pablo García Hamasaki.

Que sin perjuicio de lo anterior y continuando con el informe emitido por la Gerencia Eléctrica del ENRESP, corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A, que proceda a realizar la REFACTURACIÓN del periodo 10/2023, teniendo en cuenta el cálculo realizado por la mencionada gerencia obrante a fs. 69 vta.

Que por otro lado surge del análisis de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 55 (cincuenta y cinco) días desde la interposición del reclamo (15/11/2023), hasta la respuesta de EDESA S.A. (09/01/2024), 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 ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días 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 la respuesta brindada, consistente en una multa a favor del usuario, esto es **200 kWh,** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS N° 5032690 al memento de la notificación de la 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 finalmente de acuerdo a la recomendación realizada por la Gerencia de Energía Eléctrica y teniendo en cuenta el tiempo transcurrido (dos años y cuatro meses) hasta que la Distribuidora advirtió la irregularidad detectada "Conexión directa con medidor. Desde pre ensamblado conectaron cable tipo taller que baja por rama de árbol e ingresa hacia el interior del inmueble. Con peligro", se advierte que existe un incumplimiento a lo dispuesto en el **art. 4º inc. d)** del Régimen de Suministro, que establece que *"LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de instruir a su personal vinculado con la atención, conservación, lectura, cambio, etc., de medidores, equipos de medición, conexiones y otros, sobre su responsabilidad inexcusable de informar anormalidades que presenten las instalaciones comprendidas entre la toma y el primer seccionamiento (tablero)".*

Que por lo expuesto precedentemente corresponde la aplicación de una Multa a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos de **1.000 Kwh,** valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el art. 4º inc. d) del Régimen de Suministro,

en un todo de acuerdo a lo dispuesto por el art. 11º del “Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos” (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), intimando a la Empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos Nº 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S.A.

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 Juan Pablo García Hamasaki, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62070/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A. proceda a refacturar el periodo 10/2023 en concepto de energía a recuperar por 4583 KWh y multa por 1833 KWh; anular la Nota de Débito generada en dicho periodo, y en caso de que el Usuario hubiera abonado el periodo reclamado deberá generar la Nota de Crédito correspondiente; ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a EDESA S.A, que prorratee el recupero dispuesto en el párrafo precedente en 29 (veintinueve) cuotas iguales y consecutivas. Asimismo, en el caso que el usuario hubiera abonado la factura impugnada la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la Prestadora cobra por mora, calculados desde la fecha

de pago hasta la efectiva devolución; ello, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **200 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5032690** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: APLICAR a la empresa Distribuidora de Electricidad de Salta (EDESA S.A.), una sanción menor a favor del Ente Regulador de los Servicios Públicos, consistente en la cantidad de **1.000 kWh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el art. 25 inc. X (Anexo I) del Contrato de Concesión, en un todo de acuerdo a lo dispuesto por el art. 11 del “Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos” (Resol. Ente Regulador Nº 1200/23), intimando a la empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos Nº 43-01293-8 (pesos) del Banco Macro S.A; ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 6°: 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 dichos cumplimientos; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 10/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 10/12/2024