RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60594/23, caratulado " CUETO RAÚL JORGE – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERÍODO 07/2023"; el Acta de Directorio Nº 54/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 658245 efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. Raúl Jorge Cueto en fecha 17/8/23, con domicilio en calle Laprida N° 338 B° Primavera de la ciudad de San Ramón de la Nueva Orán; quien reclama la facturación del período 07/23. Manifiesta no haber incorporado artefactos y *"(…) tener pilar de libre acceso (…)".*

Que EDESA S.A. responde al usuario (8/11/23) a través de DSC 10405/2023 (fs. 3/5). En la misma informa que, habiendo analizado los antecedentes del caso, la causa del consumo facturado en el periodo 07/2023 es producto de la no facturación de los consumos reales registrados en el suministro para los periodos 03-04-05 y 06/2023. Advierte que en dichos periodos no se facturaron los consumos reales registrados por el medidor, resultando en consecuencia facturas con un importe sensiblemente inferior, razón por lo cual en el período 07/2023 se plasmó el consumo acumulado de estas facturaciones. Señala que si se analiza el consumo de estos cinco períodos (03/2023: 0 kWk, 04/2023: 0 kWh, 05/2023: 0 Kwh, 06/2023: 0 Kwh y 07/2023: 870 kWh) el promedio de consumo mensual es de 174 kWh aproximadamente, consumos propios de este suministro.

Que por esa razón de orden legal, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 07/2023.

Que continúa su misiva señalando que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber

de información, se le hace saber al usuario que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 1) Puesta en servicio de nuevos artefactos y/o mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual de los mismos, debido por ejemplo a la presencia de un periodo estacional de mayor frio o calor; 2) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar), y/o; 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, sugiere consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro. Asimismo, informa 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 (…)".*

Que a más de ello, señala que los cuadros tarifarios vigentes son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios de energía eléctrica de la provincia, en la página del Ente Regulador de los Servicios Públicos y se encuentran a su disposición en las oficinas de la empresa y en su página web.

Que asimismo, informa al usuario sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa indicando los términos del art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando al Sr. Cueto que le asiste el derecho a presentar su disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa, los plazos al efecto y las consecuencias en cuanto al cobro de la factura que su interposición acarrea.

Que frente a ello, el usuario presenta su disconformidad en fecha 29/11/23, (fs. 7). En la misma cuestiona que la Distribuidora no ha especificado los motivos por los que no se facturó correctamente, expresando que *"(…) no es responsabilidad mía sino de la empresa emitir las facturaciones correctamente y solucionar cualquier problema que pueda llegar a presentar el medidor, así como es responsabilidad mía mantener en condiciones las instalaciones eléctricas del interior de la vivienda (…)*" Señala que, *"(…) como es de público conocimiento, en los periodos desde el 01/23 al 06/23 todos los usuarios del departamento se vieron beneficiados por el Decreto 38/23 y 50/23, con lo cual, yo pagaba las boletas con montos reducidos pensando que se debían a ese beneficio y no adverti el consumo 0 kwh al que Uds. hacen referencia, y en base a esto, la No facturación correcta de su parte, me priva de dichos beneficios, ya que los 174 kwh "aproximados" que me están cobrando por periodo, no gozan de los descuentos correspondientes a los Decretos mencionados (…)"* . Solicita se le especifique cómo se efectuó el *"(…) cálculo de los kwh aproximados mensuales, porque según mi historial de consumo para el mismo periodo en años anteriores, entre abril y junio el consumo aproximado es de 100 kwh (…)"*.

Que así las cosas, en fecha 6/12/23, a través de nota DSCE 1145/23 la empresa remite los antecedentes vinculados al reclamo de la referencia. Reitera las razones vertidas al usuario para ratificar la facturación impugnada, aclarando el acceso impedido que presenta el suministro para la lectura del medidor correspondiente, especificando que *"(…) se trata de una verdulería en la vereda del inmueble y los objetos a la venta (cajones de verduras), obstaculizan el acceso a las lecturas del medidor (…)"*. Adjunta fotografías que darían cuenta de lo afirmado a fs. 13/16. Por último, indica que *"(…) al facturar con consumos cero no corresponde la reducción tarifaria al ser un consumo menor al periodo 11/2022. Con respecto a las bonificaciones solamente fueron por los periodos Febrero y Marzo únicamente (...)"*.

Que a fs. 17/26 se incorporan copias de las facturas impugnadas y del Histórico de Consumos del suministro identificado bajo NIS 5309833.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, a fs. 27 se incorpora el correspondiente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones concluye indicando: 1) Según el art. 4° inc. d) del Régimen de Suministro, no se dio un tratamiento adecuado al caso debiendo notificar al usuario ante el acceso impedido; 2) Conforme el art. 4° inc. 3) Reclamos por Errores de Facturación, del Subanexo 3 del Contrato de Concesión, ante el requerimiento del usuario, LA DISTRIBUIDORA excede ampliamente el plazo establecido para informarle cuál ha sido la resolución con respecto al mismo; 3) La Distribuidora no ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes; 4) Si bien la factura del periodo 7 *"(…) corresponde a un acumulado de consumos del periodo 3 al 7, siendo válida tal facturación, se solicita aplicar una penalización a la distribuidora a favor del usuario por su mala gestión al tratamiento del caso y los tiempos de respuesta ante el reclamo del usuario. Así mismo considerar oportuno ofrecer al usuario un plan de pago en cuotas sin interés por un periodo similar a la cantidad de periodos facturados en 0 kwh (…)"*.

Que posteriormente, tomada la intervención correspondiente de la Gerencia Económica de este ENRESP la misma remite nota a la Distribuidora indicando que deberá refacturar los periodos 03 a 07/2023 considerando las lecturas reales tomadas en fecha 12/7/23 dado que las facturaciones de los periodos 03 a 06/23 inclusive se efectuaron sin consumos. Advierte asimismo que, a tales efectos se deberá tener en cuenta –en caso de corresponder- lo dispuesto mediante los Decretos Provinciales N° 38/23 y 50/23. Por su parte, señala que EDESA S.A. deberá informar los motivos por los que no se le indicó al usuario en las facturaciones antes aludidas que se trataba de consumos estimados, como así tampoco fueron oportunamente refacturados, prorrateando dichos consumos en función de los períodos de facturación comprendidos entre las facturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada periodo, tal como fuera establecido en Resolución ente Regulador N° 735/20.

Que luego de haber solicitado una prórroga a efectos de dar cumplimiento a los requerimientos de la Gerencia Económica (fs. 30), la

Distribuidora, mediante DSCE 874/24, informa a este ENRESP que refacturó los periodos 03 al 07/2023 de acuerdo a lo ordenado, realizando el prorrateo del consumo en cada periodo considerando las lecturas reales tomadas en fecha 12/07/2023, dado que los periodos en cuestión se llevaron a cabo sin consumo (consumo 0). Indica que notificó al usuario con la nota DSC 6920/2024 *"(…) a fin de informarle la refacturas de los periodos 03 al 07/2023 para que pueda abonarlas (…)"*. Por último señala que, *"(…) cuestiones operativas, no se informó al usuario que se trataban de consumos estimados ni se realizaron las refacturas de los periodos mencionados (…)"*.

Que a continuación se agrega copia de la DSC 6920/24 a través de la cual la Distribuidora informa al usuario que, a instancias de lo solicitado por el ENRESP en el marco de las presentes actuaciones, procedió *a "(…) refacturar los periodos 03/2023 al 07/2023 considerando las lecturas reales tomadas en fecha 12/07/2023, debido a que las facturas de los períodos 03 al 06/2023 inclusive se llevaron a cabo sin consumos (consumo 0), por lo que procedimos a refacturar los períodos 03-04-05-06-07/2023 inclusive para poder ingresar las lecturas y los consumos correspondiente a cada período realizando un prorrateo del consumo (…)"*- Adjunta asimismo las nuevas facturas a fin de que el usuario pueda abonarlas (fs. 33/42).

Que así las cosas, a fs. 43 rola el informe correspondiente de la Gerencia Económica del ENRESP. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, indica que para la refacturación efectuada por EDESA S.A. la misma no utilizó un promedio de consumos sino consumos distintos cada mes, lo que hace suponer que la empresa ya contaba con la información necesaria para su correcta facturación. En tal sentido, la mentada Área Económica señala que la refacturación se encuentra bien realizada y las nuevas facturas fueron enviadas por la empresa al usuario para su pago el día 8/7/24 (con vencimiento el día 11/7/24). Por último, advierte que la explicación de la Distribuidora acerca de la falta de información no sería suficiente ni satisfactoria, *"(…) lo que ameritaría una sanción menor, como así también la incorrecta facturación original de los periodos involucrados (…)".*

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, el art. 4º, inciso (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 contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo." Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período. LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente."

Que teniendo en cuenta que el proceso de facturación tiene como paso previo el relevamiento de lecturas de medidores y que, en caso de imposibilidad del acceso a la mencionada, el Contrato de Concesión establece la posibilidad de estimar las mismas, era necesario establecer la metodología del cálculo de dicho proceso con el fin de evitar los errores en las estimaciones y garantizar la transparencia de la operación.

Que así las cosas, mediante Res. ENRESP N° 735/20 se establecieron las metodologías de estimación de los consumos de energía eléctrica para casos de fuerza mayor y se ordenó a la Distribuidora que, en futuras estimaciones, advierta al usuario expresamente en las boletas que los consumos facturados son estimados, y que serán oportunamente corregidos

tomando siempre como base la lectura posterior del consumo real del periodo involucrado en dicha estimación. Asimismo, establece que al tomarse las lecturas reales, dichos consumos deben ser prorrateados en función de los periodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas del periodo y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada periodo.

Que dicho esto, cabe señalar que la Gerencia Económica, luego de verificar que la Distribuidora no dio cumplimiento a lo establecido en el Contrato de Concesión y en la Res. ENRESP N° 735/20 respecto a la estimación de consumo, le ordenó la refacturación de los periodos cuyos consumos habían sido estimados sin informar al usuario, indicando los parámetros a utilizar, tal como se detalló ut supra (fs. 29). Fecho lo propio por EDESA S.A, la mentada Gerencia indica que la misma no utilizó un promedio de consumos sino consumos distintos cada mes, lo que hace suponer que la empresa ya contaba con la información necesaria para su correcta facturación. Por ello, y luego de señalar que la refacturación se encuentra bien realizada y las nuevas facturas fueron enviadas por la empresa al usuario para su pago el día 8/7/24 (con vencimiento el día 11/7/24) advierte que la explicación de la Distribuidora acerca de la falta de información no sería suficiente ni satisfactoria, *"(…) lo que ameritaría una sanción menor, como así también la incorrecta facturación original de los periodos involucrados (…).*

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de las Gerencias de Energía Eléctrica y Económica, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **HACER LUGAR a** la disconformidad presentada por el reclamante, cuya refacturación ya fue efectuada por la Prestadora a instancias de la Gerencia Económica.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la empresa prima facie no se ajustó a la normativa aplicable, en tanto que, tal como lo señala la Gerencia Económica y la Gerencia de Energía Eléctrica, la Prestadora no sólo facturó erróneamente lo periodos impugnados sino que tampoco dio cumplimiento con el procedimiento establecido en orden a estimar consumos, omitiendo información de vital importancia para el usuario. A esto se suma que la respuesta dada por la empresa al reclamo N° 658245 en

fecha 11/9/23 es extemporánea, toda vez que supera ampliamente el plazo de 30 días hábiles establecido por la entonces vigente Res. ENRESP Nº 913/15, toda vez que aquel fue interpuesto en fecha 17/8/23 (52 días hábiles posteriores). Por todo lo expuesto, 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 (Resolución Ente Regulador Nº 913/15 vigente en la oportunidad de la interposición del reclamo), 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 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a tres veces el promedio de consumo del suministro (174 kwh), esto es por **522 kWh (Quinientos Veintidós Kilovatios/Hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5309833 al momento de 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 en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario, Raúl Jorge Cueto, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-60594/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2°: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **522 kWh (Quinientos Veintidós Kilovatios/Hora)**, valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5309833, 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; 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 09/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e