RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60927/2024 caratulado: “ZEGARRA VÍCTOR JORGE– Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. Facturación”; el Acta de Directorio Nº 54/2024, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo efectuado en fecha 19/01/2024 ante el ENRESP por el Sr. Víctor Jorge Zegarra, con domicilio en calle Gral. Pizarro N° 34 B° Gral. Belgrano, de la localidad de San Ramón de la Nueva Oran, Provincia de Salta quien reclama lo siguiente: “*Me dirijo a usted a fin de solicitarle intervenga en el reclamo a Edesa por una Supuesta factura impaga la cual ya había sido abonada, al mes siguiente como todos los meses me presento a pagar los servicios correspondientes al mes en curso y me dan una boleta de más de un millón de pesos del mes 5/2023 que estaba impaga con la incertidumbre de no saber qué hacer, me acerque a defensoría judicial y me dijeron que no tenía relación con lo que se paga normal todos los meses y me mandaron al ente regulador. En el cual presentamos una nota para aclarar y se expidan en un plazo de 30 días, me presente en Edesa a los 35 días en las oficinas y me dijeron que no había ninguna respuesta y que espere. Fui el mes siguiente y me dijeron que no había nada todavía entonces le pedí que me den una nota donde yo voy a ver el expediente y me dijeron que ellos no pueden darme nada y que tengo que esperar. Paso el tiempo y el día 16/01/2024 fui a pagar los servicios y me dicen que tengo una factura impaga de mes 05/2023 por el monto de más de un millón de pesos y que el reclamo salió en octubre y que no se puede hacer nada porque tenía un plazo de 30 días y me mandaron un correo a mi celular el cual perdí hace 5 meses. Les dije porque no me notificaron en mi domicilio o antes cuando fui a pagar las boletas de luz. Sin otro particular y en espera de una repuesta favorable aprovecho esta para saludarlo muy atentamente Soy una persona de escasos recursos económicos (jubilado). Nota: el día que fueron a cambiar el medidor yo estuve presente le pregunté por que estaban*

desconectando y me dijeron que estaban cambiando los medidores a reloj por los digitales en el lugar se encontraban un policía y dos personas de Edesa cambiaron y se fueron." fs. 01/06.

Que a fs. 07, toma intervención en autos la Gerencia de Usuarios del ENRESP, quien le corre traslado de la presentación efectuada por el usuario, por el plazo reglamentario, y a los fines que remita todo lo actuado a este Organismo.

Que en fecha 26/01/2024 mediante nota DSCE: Nº86/24, EDESA S.A. remite ante este Organismo todas las actuaciones en referencia al reclamo del usuario, indicando que lo realizo de manera presencial, declarando en el mismo su correo electrónico para la notificación de la respuesta: victorzegarra282@gmail.com. Indica que en la documentación adjunta, se encuentra la respuesta enviada a la dirección indicada el 09/10/2023. Indica la distribuidora que no recibieron presentación de disconformidad por parte del usuario, en el plazo establecido en el art 9 del reglamento procedimental vigente, por lo que procedió al cierre del mismo, quedando liberada la factura del periodo 05/2023 para ser abonada. Finalmente informa que el periodo reclamado, en el marco del expediente de referencia, se encuentra impago y con orden de suspensión vigente a la fecha.

Que mediante nota DSC Nº 9396/2023 (fs.12/15) en fecha 09/10/2023, EDESA S.A responde al usuario por el reclamo de referencia ratificando todo lo actuado por la Distribuidora en relación a los conceptos facturados como **"N.D. energía no facturada $496.465,14 - N.D. multa energía no facturada $198.586,05"** reflejados en el periodo 05/2023. Agrega que dicha facturación realizada se fundamenta en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación N° 261234 donde se constató que en fecha 30/12/2024 que el medidor N°6024668 marca GALILEO ARGENTINA, presentaba la siguiente anormalidad: "***medidor con derivación desde fase de entrada se conecta cable unipolar tapa puesta a tierra hacia inmueble, con peligro"***. Por tal motivo se procedió a rejitar la conexión irregular, dejando normalizado el suministro. Continúa informando que, las cargas registradas por el medidor al momento de la inspección: Fase R: 0,0 amper; cargas no

registradas por el medidor al momento de la inspección: Fase R:7,8 amper

Que en base a lo arriba expuesto, la Distribuidora procedió a realizar el Recupero de Energía desde fecha 16/11/2019 al 30/12/2022 por un total de 1444 (mil cuatrocientos cuarenta y cuatro) días en base a las lecturas posteriores, facturándose luego la correspondiente Nota de Débito por Energía no Facturada y la Multa por la irregularidad detectada, todo ello de acuerdo al procedimiento fijado en el art. 5° inc. d) II. del Régimen de Suministro.

Que en este orden de consideraciones la Distribuidora ratifica la facturación realizada del periodo 05/2023 en su totalidad e informa a la 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 a fs. 32, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, en el cual expresa que adoptando el criterio de cálculo y consumos posteriores junto al periodo de fijados por EDESA S.A, procedió a determinar dicha energía.

E= **6.752** X 1444/378- **9.621**= 16.172,35 kwh

DONDE:

E= energía total a recuperar en kWh.
E_1= Consumos registrados con el nuevo medidor instalado, entre el 30/12/2022 al 12/01/2024=6.752KWh.
1444= Cantidad de días sujetos a recupero
378= Cantidad de días registrados con el nuevo medidor entre el 30/12/2022 al 12/01/2024
E2 = energía facturada= 9.621 kwh
Multa= Ex0,40
Multa 40%= 16.172,35 kWh x 0,40 =6.468,94 kwh

Que, continúa la Gerencia interviniente, destacando que lo calculado en concepto de Recupero de Energía es de 16.172,35 kWh y teniendo en cuenta que EDESA S.A. se limitó a facturar la cantidad de

28.576kwh por recupero y siendo que este valor resulta mayor al calculado por la Gerencia, la Distribuidora deberá proceder a la refacturación correspondiente. Resulta importante destacar que la diferencia de cálculo obedece a que al momento de realizar el informe técnico se dispone de una mayor cantidad de periodos que EDESA.

Que finalmente destaca la Gerencia interviniente que la anormalidad detectada por EDESA S.A era visible a simple vista.

Que, entrando en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido 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. 16, rola "ACTA DE COMPROBACIÓN Nº 00261234, en la cual personal de la Empresa consigna que retira el medidor N°6024668 marca GALILEO ARGENTINA, el cual tenía la siguiente anormalidad "***medidor con derivación desde fase de entrada se conecta cable unipolar tapa puesta a tierra hacia inmueble, con peligro"***. Por tal motivo se procedió a normalizar el suministro, razón por la cual se valida lo actuado por la Distribuidora.

Que, respecto de los efectos emanados del Acta de Comprobación N° 261234, 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.

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 05/2023, teniendo en consideración el tiempo transcurrido hasta que se detectó la irregularidad en análisis, por ello la Distribuidora deberá prorratear dicho recupero en seis periodos, es decir seis (seis) cuotas iguales y consecutivas.

Que sumado a lo arriba expuesto, surge que la respuesta enviada vía mail por la Distribuidora al usuario, no cumplió con la reglamentación vigente, atento a que al tratarse de un reclamo efectuado en fecha 28/07/2023, debía resolverse tramitarse y notificarse de acuerdo a la Resolución ENRESP N° 1200/23 “Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica” art. 3º inc. d.

Que así también esta gerencia entiende que el ENRESP, como encargado de controlar las pautas preestablecidas, debiendo responder a las normas de calidad, las que incluyen “CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL” previsto en anexo 4 art. 5.5.3, y a lo previsto en el art.11.1 (RES. ENTRE Nº 1200/23) “cuando se detectare un incumplimiento por parte de la prestadora 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; 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 un promedio de los doce (12) periodos registrados, esto es, 665 kWh; valorizados según la categoría tarifaria que revista el reclamante al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que por otro lado surge del análisis de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora al usuario, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 47(cuarenta y siete) días desde la interposición del reclamo (28/07/23), 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 para tramitar resolver y notificar al usuario, así también esta gerencia entiende que el ENRESP, como encargado de controlar las pautas preestablecidas, debiendo responder a las normas de calidad, las que incluyen "CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL" previsto en anexo 4 art. 5.5.3, 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 por la extemporaneidad de la respuesta, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **579,41 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente; y una multa a favor del usuario por la mala gestión comercial, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **579,41 kWh**, valorizados según la categoría

tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2004916** al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que, finalmente de acuerdo a la recomendación realizada por la Gerencia de Energía Eléctrica y teniendo en cuenta el tiempo transcurrido (Un año y tres meses) hasta que la Distribuidora advirtió la irregularidad detectada "*Medidor electromecánico con disco que no gira"*, 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 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 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. Víctor Jorge Zegarra, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60927/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A proceda a realizar la Refacturación del periodo 05/2023 contemplando la inclusión de las notas de débito por energía no facturada por un total de **16.172,35 kWh** y por multa correspondiente de **6.468,94 kWh**; 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 6 (seis) cuotas iguales y consecutivas, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor del usuario por la Extemporaneidad en la respuesta brindada, consistente en una multa de **579,41 kWh,** equivalente a un (1) mes de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2004916** 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 Prestadora una sanción menor a favor del usuario por la mala gestión comercial, consistente en una multa de **579,41 kWh ,** equivalente a un (1) mes de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2004916** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º: 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 7°: 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