RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62756/2024, caratulado: “SÁNCHEZ RUIZ MARÍA TRINIDAD s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACIÓN PERÍODO 04/2024”, el Acta de Directorio Nº 54/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°712381 efectuado en fecha 07/05/2024, vía web ante EDESA S.A., por la Sra. María Trinidad Sánchez Ruiz, con domicilio en mz. 100 Casa 1 La Fidelina - Atocha, de esta localidad, Provincia de Salta, correspondiente al NIS 5237474 quien expresa su Disconformidad con la facturación por consumos excesivos para el periodo 04/2024 (fs. 01/02).

Que a fs. 03/06 mediante nota DSC 6133/2024 de fecha 18/06/2024 EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, con acuse de recepción en fecha 24/06/2024, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que, procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el acta de comprobación N° 284160, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de “+/-3%” establecido en el -0,10%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado por su parte.

Que manifiesta al 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 su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 04/2024.

Que continua la Distribuidora expresando que, sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: a) la puesta de servicio de nuevos 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. 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 finaliza la misiva la Prestadora, informando 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. 08 en fecha 05/07/2024 obra disconformidad de la usuaria a la respuesta otorgada por la Distribuidora respecto a su reclamo, correspondiente al períodos 04/24 (lectura del 26/03/2024 al 25/04/2024) por Kwh 978 por $ 179.506,38. Agregando además el periodo 05/24 (lectura del 25/04 al 28/05/2024) por Kwh 1150 por $202.058,64, solicitando la elevación a este Organismo y que se haga lugar a su presentación y se admita un error en el consumo computado por la empresa y se refacture ambos meses a los valores de consumos del año 2023, de los mismos meses, como así también solicita la usuaria que se ordene a EDESA S.A. a realizar un exhaustivo estudio de la pérdida de energía generada por su responsabilidad.

Que la reclamante manifiesta haber solicitado la asistencia de un electricista, el cual procedió a verificar los artefactos de su casa, dictaminando que los mismos tenían un correcto funcionamiento, sin pérdidas ni desperfecto que pudieran ocasionar semejante consumo.

Que concluye la misiva la usuaria, solicitando se haga lugar al presente reclamo.

Que mediante nota obrante a fs. 09/11 DSCE 918/2024 de fecha 16/07/2024, EDESA S.A, en relación a la Disconformidad presentada por la Usuaria, remitiendo todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la usuaria en nota DSC 6133/2024.

Que a fs. 13 obra Acta de Comprobación N° 00284160 realizada en fecha 11 de junio del corriente año, en donde personal de EDESA S.A. realiza la comprobación in situ del medidor y estableciendo que funciona de manera normal.

Que en fecha 14/08/2024, toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, conforme surge de fs. 18, la cual remite nota a EDESA S.A. solicitándole a los fines de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor, en el término de 5 (cinco) días, contados a partir de la recepción de la presente notificación, para que proceda a contrastar el medidor en el laboratorio de la empresa y posteriormente remitir a esa Gerencia el resultado, para continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 19 obra Nota DSCE N° 1061/2024 de la distribuidora, solicitando una prórroga de 10 (diez) días para remitir los resultados del contraste e laboratorio del medidor N° 606023543 marca AMPY.

Que la Gerencia Eléctrica concede la prórroga solicitada por la distribuidora (fs. 20).

Que a fs. 21/23 en fecha 28/08/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 1139/24 a este Organismo con copia de Acta de Comprobación N° 00281133, Acta de Apertura y Ensayo del medidor N°606023543 marca AMPY, realizado el día 19/08/2024.

Que a fs. 24 en fecha 02/09/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, el medidor N° 606023543 marca AMPY instalado en el suministro identificado con el NIS 5237474, a

tenor de los ensayos efectuados, funciona correctamente. Siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que finaliza la Gerencia Eléctrica manifestando que, el consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran 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 ENRES 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 considerando, en fecha 08/08/2024, mediante el Acta de Comprobación N° 281133, se procedió al retiro del medidor N° 606023543, marca AMPY, el cual fue sometido a un examen en laboratorio a través del Acta de Apertura y Ensayo realizada en fecha 19/08/2024, determinándose que no presentaba anormalidades. Esta situación fue verificada en presencia del personal técnico del ENRESP, según consta en el Acta obrante a fs. 23. Además, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo manifestó que las facturaciones emitidas basadas en los registros del medidor son válidas, y que el consumo registrado en los períodos cuestionados podría explicarse por un uso intensivo y no habitual de los electrodomésticos o equipos instalados en el domicilio. Tampoco se puede descartar la posibilidad de pérdidas eléctricas en la instalación interna o un mal funcionamiento de los aparatos conectados en la propiedad.

Que por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria María Trinidad Sánchez Ruiz.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 6133/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 07/05/2024 y respondido por la Distribuidora, en fecha 24/06/2024, esto es cuarenta y ocho (48) 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 **838,16 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5237474** 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 en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, 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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sánchez Ruiz María Trinidad, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62756/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **838,16 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5237474** al momento de la notificación, 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 en los artículos precedentes, 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 10/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e