RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60421/2023 caratulado: “MICHEL AURELIA s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN”; el Acta de Directorio N° 54/2024, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº656161 efectuado en fecha 27/07/2023; reclamo Nº66097 de fecha 11/03/2024, vía mail ante EDESA S.A, por la Sra. Aurelia Michel, en adelante usuario y/o reclamante, con domicilio electrónico en maxi-valencia@hotmail.com quien reclama por energía no facturada periodo 02/2024. Solicita se aclare el concepto recupero de energía. Seguidamente indica que hace un año realizo un reclamo en el cual solicitaba el cambio de medidor por una avería, por lo que fueron a revisarle el medidor y le indicaron que funcionaba correctamente. Continuando el inconveniente con el medidor realizó un nuevo reclamo, del cual le informaron nuevamente que se funcionaba bien. Continúa expresando la usuaria que pasado un tiempo le cambiaron el medidor, indicándole que no funcionaba bien, por tal motivo se lo cambiaron. Considera la usuaria que si existió mala comunicación entre los empleados de EDESA, a pesar de haber reclamado un cambio de medidor, considera no le corresponde pagar (fs.01/03).

Que mediante nota DSC Nº 4287/24 de fecha 06/05/2024, EDESA S.A responde a la usuaria por el reclamo de referencia ratificando todo lo actuado por la Distribuidora en relación a los conceptos facturados como **“N.D. Medidores $9.960,00; N.D. energía no facturada $245.922,71 y N.D. multa energía no facturada $98.369,08”** reflejados en el periodo 02/2024. Agrega que dicha facturación realizada se fundamenta en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación N° 274243 donde se constató que en fecha 24/08/2023 que el medidor N° 3799957 marca GALILEO-ARGENTINA, presentaba la siguiente anormalidad: “***Conexión directa antes***

del medidor conectaron cable con carga a una llave térmica, directo desde a acometida medidor con bornera fundida. Conexión irregular y con peligro.”. Por tal motivo se procedió a realizar el cambio del mismo, instalándose el medidor N°801763329 marca INHEMETER, dejando normalizado el suministro.

Que párrafo aparte le informa al usuario que el medidor n°3799957 marca GALILEO ARGENTINA fue retirado y colocado en caja custodiada para el contrastado en el laboratorio de la empresa el día 31/10/2023, en presencia del personal den Ente Regulador de los Servicios Públicos, destacando lo siguiente: “*MEDIDOR CON BORNERA FUNDIDA Y ROTA, CON BORNE EXPUESTO CON FIGURA DIELECTRICA…”*. Seguidamente indica que el contraste realizado constituye en sí mismo un dato preciso respecto al funcionamiento del medidor, por cuanto no está sujeto a consideraciones subjetivas.

Que en base a lo arriba expuesto, la Distribuidora procedió a realizar el Recupero de Energía desde fecha 04/04/2022 al 24/08/2023 por un total de 507 (quinientos siete) 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 y el Costo del Medidor, 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 02/2024 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. 10 rola disconformidad de la usuaria manifestando lo siguiente “(…) *al momento de sufrir el desperfecto del medido yo realice los reclamos correspondientes solicitando el cambio del mismo por uno más nuevo y moderno. Solo mandaron dos equipos de personal a revisar y mencionaron que estaba funcionando bien pese a que tenía una llave térmica ya que el desperfecto fue el día sábado en la noche y la empresa no atendía el teléfono*

para solicitar ayuda con el desperfecto. Y que luego de un tiempo prolongado me cambien el medidor que hasta ese momento seguía abonando las boletas que se me presentaban en la aplicación de la empresa. y que me debieron cambiar el medidor ya que un supervisor que realizaba su trabajo de rutina se dio cuenta el cual los anteriores no dieron aviso correspondiente que como dato que me informaron mis vecinos cuando la camioneta arribo a mi domicilio no llamaron a la puerta incluso me informaron que ni siquiera se bajaron de la camioneta por lo cual cómo pudieron mencionar que todo estaba bien si ni siquiera lo revisaron y que por esa acción ahora yo tenga que pagar un monto altísimo Pido que se reevalúe mi situación con lo antes expuesto ya que mi intención nunca fue evadir mi responsabilidad de abonar mis boletas de luz alterando al medidor, sino que desde que el medidor sufrió el desperfecto trate en todas mis posibilidades de solicitar el cambio para poder evitar este tipo de inconveniente abonando las facturas con una correcta medición, y si se colocó una llave al medidor dañado fue temporal ya que contábamos con alimentos que se iban a estropear por la falta de frio en la heladera y la situación económica no era la óptima para malgastar los alimento. Apelando a su comprensión y esperando una respuesta favorable para ambos me despido (…)".

Que en fecha 22/05/2024 mediante nota DSCE: Nº633/2024, EDESA S.A. remite ante este Organismo todas las actuaciones en referencia al reclamo de la usuaria reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al mismo conforme surge de nota DSC Nº4287/2024 de fs. 05/09, ratificando la facturación de los períodos 02/2024 en su totalidad.

Que a fs. 26, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando que adoptando el criterio de cálculo y consumos posteriores junto al periodo de recupero fijados por EDESA S.A., procede a determinar dicha energía.

E= E_1 X 507/250- E_2 =3308 X507 /250-0 =**6708.62 KWH**

E= energía total a recuperar en kWh.
E_1= Consumos registrados entre el 24/08/2023 al 30/04/2024=**3308KWh**.
507= Cantidad de días sujetos a recupero

250= Cantidad de días registrados sin la anormalidad detectada.
Multa 40% =**2683.44 kwh**

Que, continúa la Gerencia interviniente, destacando que lo calculado en concepto de Recupero de Energía es de **6708.62 kWh** y multa por 2683.44 y siendo que ese valor, resulta inferior al determinado por la Distribuidora deberá proceder a la refacturación del periodo 02/2024, teniendo en cuenta el cálculo de la presente.

Que finalmente destaca la Gerencia interviniente que la anormalidad detectada por EDESA S.A podría haber sido detectado por el lecturista.

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. […]* I) Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso

que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de UN (1) año y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad.

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, respecto de los efectos emanados del Acta de Comprobación N°274243, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, habiéndose constatado el mal funcionamiento de medidor electromecánico el cual tenía el "*MEDIDOR CON BORNERA FUNDIDA Y ROTA, CON BORNE EXPUESTO CON FIGURA DIELECTRICA*" motivo por el cual se procedió a realizar el cambio del mismo, instalándose el medidor N° 801763329 marca INHEMETER.

Que por otro lado, sin perjuicio de lo expresada y de la normativa transcripta esta Gerencia considera que la Distribuidora no aportó pruebas ni se expidió, respecto a las manifestaciones vertidas por la usuaria en su reclamo y seguidamente en la disconformidad de fs. 10. La Prestadora únicamente se limitó a ratificar la facturación del periodo cuestionado, sin

aportar elementos técnicos que hacen a su experticia e idoneidad del caso de marras; ante ello , no resulta ajustada a derecho la pretensión de EDESA S.A. en cuanto a recuperar la energía no facturada por el plazo pretendido, multa de energía no facturada y nota de débito de medidor, atento a toda la documentación obrante en autos, de los cuales surge el mal funcionamiento del medidor por el simple uso del mismo, quedando descartado el fraude de la reclamante aludido por la Prestadora, en consecuencia corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. MICHEL AURELIA.

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 04/2024 teniendo en consideración el tiempo transcurrido hasta que se detectó la irregularidad en análisis, por ello la Distribuidora deberá prorratear dicho recupero en la misma cantidad de periodos que le tomo advertir dicha irregularidad, 507 días, equivalentes a 17 cuotas, atento a la falta de diligencia manifiesta y notoria en sus obligaciones.

Que sumado a ello, se desprende que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 56 (cincuenta y seis) días desde la interposición del reclamo (11/03/2024), 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 haber remitido fuera de plazo la respuesta a la usuaria, 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, 490,58 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2040678 al memento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

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°: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Aurelia Michel, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62244/2024; 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 02/2024 contemplando la inclusión de las notas de débito por energía no facturada por un total de **6708.62 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 doce (17) cuotas, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTICULO 4°: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la extemporaneidad de la respuesta, consistente en una multa de

490,58 kWh, equivalente a un (1) mes de consumo, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 2040678 al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 5º: 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 6 °: 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