RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61661/2024 caratulado: “CACERES ROSARIO – MAMANI NOLBERTO LAZARO s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN”; el Acta de Directorio Nº 57/2024, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo, efectuado en fecha 03/04/2024 ante el ENRESP por la Sra. Rosario del Valle Cáceres, con domicilio en Francisco Vélez N° 2337, B° 20 de Junio, de esta ciudad, Provincia de Salta, domicilio electrónico en rosariodelvallecaseres@gmail.com, quien solicita nuestra intervención urgente por el exceso de facturación del período 02/24, manifestando que en su domicilio no hay tantos electrodomésticos para el consumo que se le factura (fs.01).

Que a fs. 03, en fecha 04/04/2024 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, a efectos de correrle traslado a EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, de la presentación efectuada por la usuaria precedentemente aludida, por plazo reglamentario, establecido en los arts. 2°, 11° y cctes. del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador 1200/23), para que remita respuesta a aquel (usuaria) y eleve antecedentes relacionados al mismo y demás, a este Ente Regulador, que permitan otorgar oportuna y eficiente solución al mismo, ello, a tenor de la entidad de las circunstancias denunciadas y las consecuencias que de ello se derivarían.

Que seguidamente rola a fs. 04 nota de la usuaria dirigida al Presidente del ENRESP, solicitando intervención de los técnicos del Ente para verificar el funcionamiento de su medidor N° NIS 5052896, ya que la factura periodo 03/2024 le vino “Energía No Facturada” por un monto de $375.179,28. En el cual presentaron un reclamo en la Empresa EDESA en el cual adjuntan respuesta, informando además que ya se envió por correo la disconformidad ante el expediente DSC 3398/2024. Por último manifiesta ser pensionada, que cobra la mínima, si paga el monto que sale en la boleta no le alcanza.

Que a fs. 06/07 obra Nota DSC 3398/2024, EDESA en respuesta al reclamo realizado por la usuaria expresa que ratifican todo lo actuado por parte de la Distribuidora en relación al concepto facturado como **“N.D. energía no facturada $375.179,28”**, reflejado en el periodo 03/2024.

Que agrega que dicha facturación se fundamenta en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación N° 274421 donde se constató el día 21/08/2023 que el medidor N° 199279 marca SCHLUMBERGER, presentaba la siguiente anormalidad: “Medidor con disco trabado”. Por tal motivo se procedió a realizar el cambio del mismo, dejando normalizado el suministro. Nótese la carga registrada por el medidor al momento de la inspección: Fase R: 3,71 amper.

Que párrafo aparte expone que se procedió a realizar el recupero de energía desde el 12/09/2022 al 21/08/2023 por un total de 343 (trescientos cuarenta y tres) días en base a las lecturas posteriores, facturándose luego la correspondiente Nota de Débito por Energía no Facturada, cumpliendo de esta manera EDESA S.A. con el procedimiento fijado en el Art. 5°, inciso d), subinciso I) del Régimen de Suministro, el cual en su parte pertinente establece lo siguiente: “*Art. 5° INSPECCIÓN Y VERIFICACION DEL MEDIDOR Inc. d): Por propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recinto 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 defecto, la DISTRIBUIDORA deberá emitir Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose 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 finaliza la misiva la Prestadora, informando a la reclamante respecto de la posibilidad de solicitar contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa y de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que el 24/04/2024 interviene nuevamente la Gerencia de Usuarios solicitando a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP la realización del correspondiente informe, previa verificación *in situ,* de así resultar procedente, de lo aducido por al usuaria y de lo informado y pretendido por EDESA S.A. (a fs. 06 de DSC 3398/2024), en lo que respecta a, exceso de facturación y/o energía no facturada, cuyo reclamo en ese sentido, generó el presente tramite, todo ello, a los fines de lo que hubiera lugar por ley.

Que mediante nota DSCE 505/24, 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 a la misma conforme surge de nota DSC 3398/2024 de fs. 10/12, del 09 de abril del 2024, con acuse de recepción el 11/04/24, obrante a fs. 13, ratificando la facturación del período 03/2024 en su totalidad. Adjunta Acta de Comprobación N° 274421 (fs. 18), Acta de Apertura y Ensayo de Medidor retirado (fs. 20), Planilla de Cálculo de recupero de energía (fs. 21) e Histórico de Consumos (fs. 22).

Que a fs. 25 toma intervención la Gerencia Eléctrica del Ente Regulador, en el cual luego de realizar un reconto de los hechos, expresa que, según acta de comprobación de fs. 18, se detalla como anormalidad detectada: "*Medidor con giro de disco trabado*", lo cual se contradice con lo refrendado en el acta de laboratorio de fs. 20, en la que se refrenda "*No se*

encontraron anormalidades". Respecto a lo mencionado precedentemente, la Distribuidora no ha dado explicaciones sobre lo acontecido.

Que finalizando la Gerencia interviniente, considera dejar sin efecto el concepto de N.D. energía no facturada, refrendado en la factura del periodo 03/2024, fs. 17, todo ello en base a lo observado precedentemente.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procede a distinguir dos cuestiones, por un lado, si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso, en este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., establece en 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 seguidamente, el **art. 4°, inc. b)**, del mismo cuerpo normativo, 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 Régimen de suministro 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 consiguiente, considerando que el 21/08/2023 la Distribuidora realizó el levantamiento del medidor N°1992079 marca SCHLUMBERGER, procediendo a remplazar el mismo, detallando "medidor con giro de disco trabado", mientras que el Acta de Apertura y Ensayo (fs. 20) "No se encontraron anormalidades. Resultado final del Ensayo: DENTRO DE NORMA", siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP. Ahora bien, considerando que el ensayo del medidor demostró que el mismo funcionaba correctamente y dentro de norma, por lo que la Gerencia de Energía del ENRESP en su informe expresó que, EDESA S. A. deberá dejar sin efecto el concepto de N.D. energía no facturada.

Que por todo lo expuesto, y teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, el informe emitido por la Gerencia Eléctrica del ENRESP, y habiéndose constatado que el medidor N° 199279, no presenta anormalidades y se encuentra dentro de las normas, resulta improcedente lo facturado en concepto de N.D. energía no factura por parte de EDESA S.A., por lo que, corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Cáceres Rosario del Valle, Ordenando a EDESA S.A., proceda a la REFACTURAR el periodo reclamado 03/2024, el que deberá contener únicamente los conceptos que por ley

correspondan.

Que en caso que la usuaria ya hubiera abonado la correspondiente factura, deberá hacerse efectivo lo dispuesto en el **artículo 31 de la Ley 24.240** que dispone "*En los casos en que el reclamo fuere resuelto a favor del usuario y éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta efectiva devolución e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente".* Es por ello que corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto en la factura inmediata siguiente correspondiente al 25% con más los intereses calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut supra expresado en caso de corresponder.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que el **artículo 42 de la Constitución Nacional** establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz…".* Por otro lado, el **artículo 31º de la Constitución Provincial** dispone: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...".*

Que por su parte, **el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor** establece: *"Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las*

condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión."

Que a más de ello, **el Código Civil y Comercial de la Nación en su art.1100** ***Información y Publicidad dirigida a los consumidores, Información:*** *El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada. La información debe ser gratuita para el consumidor. Proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión*

Que a su vez, el **artículo 86, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41, inc. d), y 42 de la Ley 6.835,** establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 3398/2024, le informa a la usuaria que la facturación del periodo 03/2024 se fundamente en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación N° 274421, donde se constató que el medidor presentaba la siguiente anormalidad: Medidor con disco trabado y por tal motivo se procedió a realizar el recupero de energía. Este accionar resulta insuficiente para cumplir con la manda legal en cuanto a la forma de obtener los datos para poder suministrar una correcta y fehaciente información.

Que 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. 6 inc. 1º,** establece los requisitos que deberán cumplimentar las Distribuidoras en el caso de reclamos de usuarios por facturación, a saber " *Para el supuesto de cuestionamiento 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 Regulador. c) resultados 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 Eléctrico respectivamente. d) registro de consumos 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 caso de recupero de energía".

Que es por ello, que el procedimiento realizado por la Distribuidora no fue el apropiado, más aun habiendo informando a la usuaria erróneamente, sin brindarle **información clara y certera**, configurando una conducta que violenta la normativa ut supra citada.

Que finalmente y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la usuaria una respuesta certera, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el **Artículo 11º 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, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un mes de consumo, conforme lo calculado por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP sobre el promedio de los últimos doce meses (12) períodos registrados, esto es **697,66 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5052896** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución haciendo lugar a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Cáceres Rosario del Valle y aplicar una sanción a EDESA S.A. por la mala calidad comercial brindada y por no brindar un adecuado tratamiento reglamentario.

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 la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Cáceres Rosario del Valle (Titular del suministro: Mamani Nolberto Lázaro) tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61661/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A, que refacture el periodo reclamado (03/2024) en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **697,66 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5052896** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: **ORDENAR** a la Empresa que proceda a dar cumplimiento del art. 31 de la Ley de Consumidor 24.240 correspondiente al 25% del importe cobrado o reclamado indebidamente con más los intereses correspondientes 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 03/01/2025 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e