RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61317/2024, caratulado: “TOLOZA, Alfredo Antonio. Reclamo Servicio Comercial EDESA SA s/ Facturación periodos 10-11-12/2023”; el Acta de Directorio Nº 57/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con el reclamo Nº 688694, de fecha 27/12/2023 mediante el cual el usuario, Sr. Antonio A. Toloza, con domicilio en Manzana 8ª, Casa 7, Bº 175 Viv. 1ª Etapa de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán, cuestiona la facturación del servicio eléctrico correspondiente a los períodos 10, 11 y 12 de 2023 del NIS 5030900, por considerarla excesiva (fs. 01/02).

Que en fecha 02/02/2024, la Distribuidora responde el reclamo mediante Nota DSC 1133/24 (fs. 03/07) a través de la cual manifiesta al reclamante que tras analizar los consumos reclamados contra los consumos registrados hasta el 11/01/2024, se observa una tendencia a registrar una demanda eléctrica estacional, posiblemente debido a condiciones meteorológicas.

Que por lo dicho, y por no verificarse otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, la Distribuidora considera que corresponde rechazar el reclamo y ratificar las facturas de los periodos 10, 11 y 12 de 2023.

Que, sin perjuicio de lo anterior EDESA SA manifiesta que el mayor consumo registrado podría obedecer a distintas causas, como ser: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado; b) el mal funcionamiento de los artefactos existentes y/o c) a pérdidas eléctricas en las instalaciones internas del inmueble.

Que, la Distribuidora agrega que el mayor monto facturado por el consumo registrado, también podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente originados en el proceso inflacionario, ello sumado a la política nacional de segmentación tarifaria, ambos de público y notorio conocimiento.

Que, seguidamente, informa al usuario que, no obstante lo anterior, puede solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa, a la vez que le explica las condiciones y los pasos que debe realizar para solicitarlo.

Que, finaliza su misiva, ratificando la facturación correspondiente los periodos cuestionados e informa al reclamante respecto de la posibilidad de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales, debe ser interpuesta.

Que en fecha 21/02/24, el usuario interpone disconformidad a lo informado por la empresa. Manifiesta haber realizado oportunamente una revisión en toda la instalación eléctrica y cambiado las llaves viejas en su domicilio. Sostiene que tampoco se incorporaron electrodomésticos nuevos ni se prolongó el uso de los ya existentes.

Que a renglón seguido sostiene que la actualización de precios a la que hace referencia la Distribuidora no tienen nada que ver con su reclamo, puesto que lo que el objeta son los consumos facturados, no el importe de los mismos.

Que finaliza su presentación destacando que en ningún momento se acercó nadie a verificar el funcionamiento del medidor ni se priorizó su participación en la constatación del correcto funcionamiento del equipo, ello conforme lo establecido por la Res. ENRESP 1200/23.

Que mediante nota DSCE Nº 235/24, EDESA eleva lo actuado a este ENTE, reiterando conceptos previamente informados al usuario y agrega que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa.

Que a fs. 18, rola nota DSCE 308/24, a través de la cual la Distribuidora remite copia del Acta de Levantamiento de medidor Nº 281896 (fs. 19) y copia del Acta de Apertura y Ensayo del medidor Nº 505179571 (fs. 20) e informa que se ha generado una nota de crédito por energía a favor del usuario por $477.91, resultante de aplicar el máximo error obtenido en

laboratorio (+1.17%) al consumo registrado en desde el periodo 10/2022 al periodo 09/2023 por el valor de la tarifa vigente (T1R2 Social), tomando como referencia el periodo 02/24.

Que tomando la intervención que le corresponde, la Gerencia de Energía Eléctrica del Organismo, tras analizar la información remitida concluye lo siguiente:

Que el mencionado ensayo demostró que el medidor no funcionaba correctamente como funda acta de fs. 20, presentando errores comprendidos fuera de la tolerancia establecida por la Norma.

Que el medidor N° 505179571 marca Ampy, instalado en el suministro identificado con el NIS: 5030900 no se encontraba en condiciones (Medidor Fuera de Norma). Siendo por lo tanto, invalidas las facturas emitidas y reclamadas por el usuario en base a los registro del mismo.

Que teniendo en cuenta lo anterior, la Distribuidora informa mediante Nota DSCE 308/24 que generó una nota de crédito a favor del usuario calculada aplicando el máximo error obtenido en laboratorio (+1.17%).

Que, a su turno, se da intervención a la Gerencia Económica del Organismo para que verifique el cálculo de la nota de crédito generada por la Empresa a favor del usuario reclamante.

Que en tal sentido, dicha Gerencia informa que la Distribuidora realizó el cálculo de la diferencia del máximo error registrado en laboratorio, es decir sobre un 1.17% de exceso y, considerando el Histórico de Consumos obrante a fojas 15 para los periodos 10/2022 a 09/2023, se obtiene una diferencia de 21.48 kWh facturados en exceso, los cuales, valorizados conforme el cuadro tarifario dispuesto por Resolución ENRESP 204/24 y Abastecimiento según Resolución SE 007/24, para el segmento T1- R2 Social, la Empresa se traducen en un crédito de $ 477,91, el cual es verificado por esa área contable del organismo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera necesario distinguir dos aspectos que se deberán tener en cuanta al momento de analizar y resolver el

presente reclamo.

Que por un lado se deberá considerar si la Empresa actuó conforme a la normativa vigente a la hora de brindar su respuesta al usuario. Asimismo corresponde analizar la cuestión de fondo, es decir, si la facturación reclamada fue correctamente realizada.

Que en cuanto a la cuestión de forma, no puede dejar de advertirse que EDESA SA, en su nota DSC 1133/24, responde en fecha 02/02/2024 -de manera extemporánea- el reclamo interpuesto en fecha 27/12/2023 y da por validos los consumos registrados por el medidor N505179571 basándose únicamente en un análisis de los antecedentes de los registros y las lecturas tomadas e informadas por el centro de lecturas a la vez que considera haber actuado, en relación al reclamo formulado, conforme la normativa vigente, razón por la cual ratifica la facturación del periodo cuestionado.

Que llegados a este punto, estamos en condiciones de afirmar que las aseveraciones formuladas por EDESA, carecen de fundamento técnico debido a que para respaldar sus dichos tendría que haber realizado mínimamente un ensayo “in situ” conforme lo dispone el Artículo 3º del Régimen de Suministro, el cual en su inciso b) reza: *“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. En ese caso se retirará el medidor o equipo de medición y se efectuará un contraste en Laboratorio de acuerdo con las normas antes citadas* .”

Que en consonancia con lo anterior, la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23 (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 la forma que deben observar las Prestadoras ante un reclamo por facturación: *"**6.1.** 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."* (Lo resaltado y subrayado nos pertenece)

Que la omisión de realizar un contraste del funcionamiento del medidor impide brindar una información adecuada y veraz, vulnerando de esta forma normas tales como el artículo 42º de la Constitución Nacional, 31º de la Constitución Provincial, 41º y 42º de la Ley 6835 (Ley de Creación del Ente Regulador) y 86º inc. c) del Marco Regulatorio Eléctrico (Ley 6819), por lo que corresponde la aplicación de una sanción.

Que en este sentido, el artículo 42º 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 31 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****. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos"*.

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. se limita a mencionar que *"analizando los antecedentes en nuestros registros [...] y las lecturas informadas por el centro de lecturas…"*, sin brindar ninguna precisión en relación al método utilizado para llegar a esta conclusión, que en el caso que nos ocupa necesariamente debe ser un contraste "in situ" del medidor, procedimiento de suficiente rigor técnico que fue pasado por alto.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte también que la respuesta brindada por la Empresa al reclamo oportunamente recibido, excede el plazo establecido como perentorio por el Artículo 7º del mencionado Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23), atento a que el mismo fue interpuesto por el usuario en fecha 27/12/2023 (fs. 01), verificándose la respuesta por parte de la Concesionaria en fecha 02/02/24 (fs. 07), por lo que transcurrieron más de treinta días hábiles.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable tanto ante la deficiente información proporcionada al usuario como a la extemporaneidad en que la misma fue dada, 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 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 Reglamento"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda por un lado, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la deficiente información suministrada al reclamante, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a **100 kWh** y otra sanción menor por la respuesta extemporánea, también consistente en una multa de **100 kWh** a favor del usuario, ambas valorizadas según la categoría tarifaria que revista el NIS 5030900 al momento de notificación de la Resolución que aquí se propone, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, esos importes deberán aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que ahora bien, corresponde adentrarse en el análisis de la cuestión de fondo del presente reclamo, al respecto corresponde 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."*

Que en total consonancia con lo anterior, el art. 5º, inc. d, sub inciso I del Régimen de Suministro, reza: "...*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 de las constancias obrantes en el expediente surge que el 06/03/2024 se realizó el contraste en el Laboratorio de la Empresa, cuyos resultados no obran dentro de las tolerancias porcentuales establecidas, arrojando un error de +1.17%%, lo que equivale decir que el equipo registra de más en uno de sus estados de carga (fs. 20), razón por la cual, EDESA S.A. procedió a generar la Nota de Crédito correspondiente.

Que en base al informe de las Gerencias de Energía Eléctrica y Económica, que dan cuenta del correcto cálculo de dicho crédito, corresponde **RATIFICAR** la liquidación practicada por la Distribuidora y en su mérito **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad interpuesta por el usuario.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias, este 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 PARCIALMENTE a la disconformidad planteada por el usuario, Sr. ALFREDO ANTONIO TOLOZA, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61317/2021, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, atento a la deficiente información brindada por la misma al reclamo planteado, consistente en una multa a favor del NIS 5030900, de **100 kWh;** valorizados según la categoría tarifaria que dicho NIS revista al momento de su notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA SA una sanción menor por la respuesta extemporánea al reclamo oportunamente incoado, consistente en una multa a favor del NIS 5030900, de **100 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que dicho NIS revista al momento de su notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a la Empresa que en el término de tres (3) 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 5º: 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