RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62652/2024, caratulado: “MUÑOZ MARÍA JOSÉ. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación”; el Acta de Directorio Nº 57/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°711961, efectuado en fecha 02/05/2024 ante EDESA por la Sra. Muñoz María José, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en General Brig. Enrique Martínez N° 991, Barrio Ciudad del Milagro, de esta localidad, provincia de Salta, constituyendo domicilio electrónico en majomv16@gmail.com, correspondiente al NIS 3097143, quien reclama que se le tomó la lectura de otro medidor ya que no le corresponde ese consumo, solicita verificación e informe respecto al mismo (fs. 01).

Que a fs. 02/04, mediante Nota DSC N° 6332/2024, de fecha 25/06/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 05, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por la usuaria expresa que procedió a realizar una análisis del caso, a partir de comparar el período reclamado (04/2024) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que continua la Distribuidora explicando que a partir de dicha comparación, surge que en el período cuestionado el consumo registrado ascendió a 191 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 250 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 24% (75% = ó <).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor ó igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del Art. 31, primer párrafo, de la Ley de Defensa del Consumidor, el cual dispone al respecto: *"Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un periodo consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo periodo de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.*

Para el caso se servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio…".

Que por lo expuesto anteriormente, y no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 04/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa a la usuaria, basándose en la experiencia acumulada por la empresa y en cumplimiento del deber de informar, que el aumento en el consumo registrado durante el período reclamado podría deberse a alguna de las siguientes causas: a) la puesta de servicio de nuevo 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.

Que le explica a la usuaria que el mayor monto facturado por el consumo registrado, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica a causa del proceso inflacionario que vive nuestro país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio

conocimiento, circunstancias estas que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios, que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes. Menciona que los mismos son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios/clientes de energía eléctrica de la provincia; en la página del ENRESP y se encuentran a disposición en las oficinas de la Distribuidora o en la página web.

Que finaliza la misiva la Prestadora, informando al reclamante respecto de la posibilidad 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 atento a lo manifestado por la Distribuidora, la usuaria presenta Nota de Disconformidad el 27 de junio del corriente año, solicitando se revea y reanalice la lectura de su boleta de luz.

Que en fecha 04/07/2024, mediante Nota DSCE N° 859/2024 obrante a fs. 07/09, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en la nota DSC N° 6332/24 de respuesta a la usuaria y agrega que es importante mencionar que de las tareas de toma de lectura mensuales no se verificaron anormalidades en cuanto al medidor instalado en el inmueble, adjuntado como prueba fotografía obrante a fs. 11, correspondiente al ciclo de lectura 12/23 donde se observa que el medidor instalado es el N° 1782437.

Que a fs. 14 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP notificando a la Distribuidora que a los fines de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor se solicita el contraste del mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente remitir el resultado para continuar con el tratamiento del expediente.

Que nuevamente la Gerencia interviniente le solicita a la Distribuidora, que atento al vencimiento del plazo otorgado, informe lo solicitado en la nota enviada, caso contrario se procederá a iniciar el PAS correspondiente.

Que en virtud de lo solicitado, la Distribuidora informa que de acuerdo a lo informado en su nota DSCE 859/2024, el 17/07/2024 se realizó una verificación del medidor a través del acta N° 284687. A partir de la inspección realizada, se constató que en el suministro identificado con el NIS 3097143, se encuentra instalado el medidor N° 1782438 marca Landis. Por error se facturaba con el medidor 1782437 marca Landis.

Que finaliza la misiva, exponiendo que se procedió a normalizar los registros de consumos para las próximas facturaciones y se generó un crédito de $45.457,87 en la cuenta del NIS 3097143.

Que vuelve a tomar intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, quien le solicita a la Distribuidora, el historial de consumo completo del NIS 3097143, y del NIS 3097144, como así también las actas de levantamiento de los medidores y toda aquella información que consideren pertinente para el análisis del caso.

Que el 29 de agosto del 2024 la Empresa remite los históricos de consumo solicitados de los NIS 3097143 y 3097144. Agregando, por último que es importante aclarar que la normalización de los datos de cada suministro fue realizado en su sistema de gestión comercial, no de manera física, por lo tanto, no se realizaron actas de levantamiento.

Que a fs. 24, la Gerencia de Energía Eléctrica tomó nuevamente intervención en el expediente, emitiendo su correspondiente informe, en el cual entiende que de acuerdo al análisis del histórico de consumo de ambos NIS se ha establecido que el periodo durante el cual la toma de lecturas de los medidores fueron incorrectas, abarca desde el 31/08/2022, fecha de instalación del medidor (fs. 13), hasta el 29/07/2024, fecha de normalización de los datos (fs. 20). En consecuencia, la Distribuidora deberá proceder a la refacturación de los periodos comprendidos entre el 31/08/2022 y el 27/07/2024, y que genere el crédito correspondiente a favor de la usuaria reclamante, utilizando lecturas anteriores al 31/08/2022, dado que no se dispone de lecturas correctas posteriores a dicha fecha para el suministro. En caso de que la refacturación no sea favorable para la usuaria, se deberán mantener las facturaciones emitidas.

Que finaliza su informe la Gerencia Eléctrica quedando para determinar si procede imponer una sanción a la Empresa a favor de este Organismo, dado que, a pesar de que en la nota de fecha 22/08/2024 (fs. 18) se solicitó el histórico completo desde el alta del suministro, EDESA S.A. remitió el histórico correspondiente a los medidores cuestionados, como se detalla en la nota DSCE 1151/2024 (fs. 19).

Que mediante Expediente N° 267-63820/2024 ingresa nuevo reclamo por parte de la usuaria, en relación al periodo 05/2024, solicitando que se revea el importe de la nota de crédito que solo corresponde al periodo 5, y deja de lado todo que abonó en facturaciones previas al año 2023, y por último manifiesta que "considero que también se tiene que incorporar en la nota de crédito todo el importe excesivo que venía pagando desde antes del 2023".

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, 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 así también, el **art. 4° 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. **6°**, RECLAMOS POR FACTURACIÓN, establece que*: "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 (ín situ), la que deberá realizarse mediante procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente. c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en medidores patrón certificado) o en laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos. 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 en este caso particular, en virtud de lo expuesto, se desprende que la prueba aportada por la Distribuidora no resulta suficiente para acreditar de manera fehaciente el estricto cumplimiento de las obligaciones a su cargo y la inexistencia de deficiencias en el proceso de medición y facturación de los consumos registrados durante los periodos cuestionados, a la luz de los hechos cuestionados en las presentes actuaciones y de los principios del derecho consumeril que deben primar en la resolución de este tipo de controversias por imperativo constitucional (cfr. art. 42 de la Constitución Nacional en relación con el artículo 31 de la Constitución Provincial). Mediante Acta de Comprobación N° 284687 (fs. 17), se observa que el medidor N° 1782437 tiene N° de tapa de medidor N° 992 en donde figura el nombre de Subelza Raúl N° de NIS 3097144. Y el medidor del NIS N° 3097143 corresponde al N° de medidor 1782438 marca Landis A 3435 y L2265.

Que por todo lo antes mencionado, la Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación

incorporada en autos, el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica, corresponde **HACER LUGAR** la disconformidad presentada por la reclamante Sra. Muñoz María José, y en su mérito, **ORDENAR** a EDESA S.A. proceda a REFACTURAR los períodos comprendidos entre el 31/08/2024 y el 27/07/2024, y que genere el crédito correspondiente a favor de la usuaria reclamante, utilizando lecturas anteriores al 31/08/2022, dado que no se dispone de lecturas correctas posteriores a dicha fecha para el suministro. En caso de que la refacturación no sea favorable para la usuaria, se deberán mantener las facturaciones emitidas, conforme surge del informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica (fs. 24 vta.).

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 la solución pertinente.

Que en primer lugar se advierte que, las respuestas dada por la Empresa, mediante nota DSC 6332/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo N°711961 fue interpuesto en fecha 02/05/2024 y respondido en fecha 25/06/2024 conforme surge de fs.05, esto es 54 (cincuenta y cuatro) días corridos después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días corridos, conforme lo establecido en **el art. 7° de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23,** la cual establece *"… La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto."*

Que en segundo lugar, EDESA S.A. en su nota DSC 6332/2024 le informa a la usuaria que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el periodo reclamado (04/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. 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, más

cuando, según lo expresado por la propia distribuidora, en el suministro identificado con el NIS 3097143, se encuentra instalado el medidor N° 1782438 marca Landis. Por error se facturaba con el medidor N° 1782437 marca Landis, según lo expresado por la propia distribuidora, constatada tal situación mediante Acta de Comprobación N° 284687 (fs. 17).

Que el Anexo III “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones” del Contrato de Concesión, punto 1° define “*Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario*”, y en su punto 4 “Calidad del Servicio Comercial”, que reza “*LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria … - Emitir facturas claras, correctas y basadas en las lecturas reales”,* y en caso de incumplimiento la Distribuidora será pasible de sanciones.

Que por otra parte, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA SA , en su artículo 4° “ Obligaciones de la empresa prestataria” inc. a) “Calidad de Servicio” establece “*LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a los previsto respecto en el Subanexo “Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión”*.

Que por lo precedentemente expuesto 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, adecuada y veraz. Es por ello que, 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, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente **2.000 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3097143** al momento de la notificación de la 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. Ello, por ser extemporáneas las respuestas al reclamante, por la mala gestión comercial brindada al usuario de parte de EDESA S.A. y por no brindar una respuesta certera, adecuada y veraz.

Que finalmente de acuerdo a la recomendación realizada por la Gerencia de Energía Eléctrica y teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la fecha de instalación de medidor (31/08/2022) hasta la fecha de normalización de los datos (29/07/2024), 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 arriba mencionado corresponde la aplicación de una **Multa a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos de 2.000 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. 11 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 ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, 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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Muñoz, María José, tramitada bajo Expedientes Ente Regulador N° 267-62652/2024 y 267-63820/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A, que proceda a realizar la REFACTURACIÓN de los periodos comprendidos entre el 31/08/2022 al 27/07/2024 inclusive, correspondiente al NIS N° 3097143, y que genere el crédito correspondiente a favor de la usuaria reclamante, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **2.000 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3097143** al momento de la notificación, ello por ser extemporánea la respuesta brindada a la reclamante y por la mala gestión comercial brindada a la usuaria, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: APLICAR a la Empresa Distribuidora de Electricidad de Salta (EDESA S.A.), una sanción menor a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos, consistente en la cantidad de **2.000 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. 4° inc. d) del Régimen de Suministro, todo de acuerdo a lo dispuesto por el art. 11 del “Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos” (Resol. 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; ello 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 artículo 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 6º: 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