RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-63117/2024, caratulado: “SUAREZ AGUIRRE DOLORES. 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, efectuado en fecha 09/08/2024 ante el Ente Regulador por la Sra. Dolores Suarez Aguirre (titular del Suministro: Parzianello, Mónica Graciela), en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Block 33 PB Dpto. E Barrio Parque La Vega, de esta localidad, provincia de Salta, constituyendo domicilio electrónico en dolosua75@gmail.com, correspondiente al NIS 3095685, quien reclama consumo inexistente, ya que desde el periodo 10/23 a la fecha el inmueble se encuentra deshabitado, sin artefactos conectados a la red y las lleves de todos los servicios cerradas. El día 26/04 realizó reclamos a la Empresa por diferentes vías. Por último agrega que en el mes de mayo solicitó la verificación del medidor, en junio bajó las térmicas del tablero general del edificio, en julio el electricista del consorcio revisó el tablero general y no encontró conexión clandestina o fuga y a la fecha le siguen facturando energía activa (fs. 02).

Que a fs. 11, interviene la Gerencia de Usuarios del ENRESP, la cual corre traslado a EDESA S.A., para que eleve los antecedentes a este Ente Regulador de la totalidad de las actuación en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador 1200/23).

Que EDESA S.A. responde el 20/08/24 remitiendo todos los antecedentes relacionados con el reclamo formulado por la usuaria, y de las

constancias obrantes en autos surge lo siguiente:

Que el 26/04/24, la Sra. Mónica Graciela Parzianello, realiza el reclamo N° 711689, ante EDESA S.A. reclamando por consumos facturados, Periodo 10/2023 respecto del NIS N° 3095685 (fs. 13).

Que mediante Nota DSC N° 7043/2024 (fs. 14/17), del 10/07/2024, con acuse de recepción el 11/07/2024, obrante a fs. 18, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo realizado por la usuario expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (10/23) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 72kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 140 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 49% (75% = ó <). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluyen 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.

Que por esa razón de orden legal, 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 10/2024.

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 mediante Nota DSC N° 8455/2024 (fs. 19/22), del 16/08/2024, con acuse de recepción en idéntica fecha, obrante a fs. 23, EDESA S.A., ratifica todo lo expresado en la nota ya enviada el 11/07/2024, identificada mediante DSC 7043/2024, donde ya había informado que los consumos registrados por el medidor instalado en el suministro resultan correctos.

Que no obstante, la Empresa realizó un nuevo análisis, y se programó 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° 285898 del 15/08/2024, 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 la usuaria.

Que agrega la Distribuidora que, en el conexionado del tablero multiusuario del Block 33 no se han detectado conexiones irregulares y se corresponden con lo habilitado oportunamente. Por lo tanto se le sugiere realizar las verificaciones de las instalaciones eléctricas a posteriori del mencionado tablero. Manifiesta que la instalación eléctrica luego del medidor corresponde a la instalación interna del suministro, lo cual no es injerencia de la Distribuidora.

Que por lo señalado EDESA procede a rechazar formalmente el reclamo de consumo interpuesto por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 10/2023.

Que el 28/08/2024, mediante correo electrónico al ENRESP la usuaria plantea su Disconformidad, expresando razones y solicitando contraste del medidor en el laboratorio.

Que a fs. 33 la Gerencia de Usuarios del Ente Regulador corre traslado a EDESA del planteo de la disconformidad por parte de la usuaria, a lo resuelto y notificado por la Distribuidora a través de DSC 8455/24 de fecha16 de Agosto del 2024.

Que mediante Nota DSCE 1273/2024 la Distribuidora ratifica todo lo actuado y remite copia del Acta de Comprobación N° 284906 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 801146236 marca Inhemeter, el mismo fue realizado el día 10/09/2024 y da cuenta del correcto funcionamiento del medidor.

Que a fs. 38/40 interviene la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe, en el cual concluye que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y demás normas complementarias y concordantes.

Que en relación al medidor Nº 801146236 instalado en el suministro identificado con el NIS 3095685, a tenor del ensayo mencionado “ut

supra", funciona correctamente, siendo por lo tanto válidos los registros del mismo.

Que siendo ello así, el consumo registrado en los periodos reclamados podría deberse a 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 continua informando la Gerencia interviniente, cabe destacar que, al momento del retiro del medidor para su contraste en el laboratorio, según lo verificado en el Acta de fs. 35 se advierten cargas registradas por el medidor, lo que indicaría el uso de energía en el suministro.

Que por último manifiesta, en relación a lo manifestado por la reclamante en su disconformidad, resulta importante mencionar que los contrastes del medidor "in situ" y en laboratorio, la Distribuidora los efectuó sobre el NIS 3095685, el cual es objeto del reclamo.

Que a fs. 40 rola correo electrónico enviado por la usuaria reenviado respuesta de la Distribuidora, ratificando todo lo expresado en las notas DSC 7043/24 y DSC 8455/24.

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 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 conn 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 ahora bien, considerando que, el 10/09/2024 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 284906 el levantamiento del medidor N° 801146236 marca INHEMETER el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo, que no se encontraron anormalidades, encontrándose tal medidor Dentro de Norma, y siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs. 36. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresó que son válidos los registros del mismo.

Que por todo lo antes mencionado, la 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 Sánchez Aguirre Dolores (titular del Suministro: Parzianello, Mónica Graciela).

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 7043/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto el 26/04/2024 y respondido por EDESA el 11/07/2024, esto es setenta y seis (76) 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 lo manifestado, 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 por la extemporaneidad de la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuaria equivalente a **100 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3095685** 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 Suarez Aguirre Dolores (titular del Suministro: Parzianello, Mónica Graciela), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-63117/2024; 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 **100 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3095685** 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 03/01/2025 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e