RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62740/2024, caratulado: “KOKUBU ALBERTO ADRIAN 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 15/07/2024 ante este Organismo por el Sr. Alberto Adrián Kokubu, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle General Güemes N° 1892 1ro. C, de la localidad de Salta, domicilio electrónico albertokokubu@gmail.com, correspondiente al suministro NIS N° 5362545, quien expresa su Disconformidad con la facturación excesiva, ya que manifiesta que es un departamento chico de un dormitorio, vive una sola persona, y prácticamente no hay nadie en todo el día, explica que hace poco instalaron medidores individuales, adjunta reclamo realizado ante EDESA S.A. (fs. 01/09).

Que a fs. 10 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP a los efectos de correrle traslado a EDESA S.A. de la presentación realiza por el usuario con copias pertinentes, se le requiere además remita la totalidad de las actuaciones vinculadas, por el plazo reglamentario, todo ello en el marco Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP N°1200/23).

Que a fs.11 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 974/2024 de fecha 26/05/2024, con las actuaciones del reclamo de consumo N° 718133, y finaliza la misiva

mencionando que se generó un contraste in situ del medidor, remitiendo los resultados a la brevedad.

Que de la documentación adjuntada por la Distribuidora a fs. 12 rola Registro de Reclamo N° 718133, del 05/06/2024 en el cual el usuario reclama ante EDESA por el elevado consumo establecido en el período 05/24 y solicitando inspección del medidor.

Qué asimismo, obra a fs. 14/17 Nota DSC 7252/24 del 17/07/2024, con acuse de recepción el 18/07/2024 conforme surge de fs. 18, en la cual la Prestadora, en respuesta al reclamo realizado por el usuario, expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 05/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 28/06/2024, ya que desde este análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que la Prestadora agrega que, por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación del período 05/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A seguidamente le informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado a saber: 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 mismos y/o c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Prestadora, informando al 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 el 20/07/2024 el usuario solicita nuevamente la intervención del Ente Regulador a fin de que EDESA realice la verificación correspondiente al medidor y reclamo sobre factura (06/2024), obrante a fs. 22.

Que mediante Nota DSCE 1019/2024 obrante a fs. 24/25, la Distribuidora remite el resultado del contraste in situ del medidor N° 251079864 LANDIS realizado el día 30/07/2024 con Acta N° 285517, verificando por parte de personal de EDESA que el funcionamiento del medidor da valores normales.

Que el 10 de agosto del corriente año el usuario envía nuevamente a la Distribuidora y a este Organismo un reclamo por la nueva factura que adjunta (07/2024), por consumo irrazonable sobre su departamento, solicita el cambio de medidor o colocar un medidor de contraste con el existente. Seguidamente envía otro correo electrónico solicitando el número de reclamo correspondiente a los fines de tener el registro necesario del reclamo actual y los anteriores, por último, deja constancia de la no conformidad de la respuesta anterior de EDESA por falta de argumentos.

Que a fs. 29 el usuario remite nuevamente correo electrónico el 13/08/2024, tanto el ENRESP como a EDESA, manifestando su disconformidad y solicitando el contraste en laboratorio del medidor correspondiente, por las mismas razones interpuestas en las tres facturas reclamadas, aclara que esas tres facturas son las únicas ya que no hay facturación anterior por lo que no hay un monto promedio a establecer como promedio de los doce meses anteriores a las facturaciones reclamadas. Por último establece como domicilio legal Las Liebres 100 Barrio Santa María de la Aguada (San Lorenzo Chico) Villa San Lorenzo, CP: 4001, Salta.

Que a fs. 39 rola Registro de Reclamo N° 722214 realizado por el usuario ante EDESA el 06/07/2024.

Que a fs. 40/43 EDESA remite Nota DSC 8217/2024 al usuario en respuesta a los reclamos N° 718133-722214, del 12/08/2024, con acuse de recepción el 13/08/2024 conforme surge de fs. 44, por lo que se procedió a realizar 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° 285517, 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 +0.77 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos que son impugnados por su parte.

Que por lo señalado, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 05-06/2024.

Que finaliza la misiva informando al usuario sobre algunas de las razones sobre el mayor consumo registrado en el periodo reclamado, actualizaciones tarifarias y la presentación de la correspondiente disconformidad por desacuerdo con la resolución de rechazo, y los plazos dentro de los cuales debe presentarla y la posibilidad de solicitud de un contraste en Laboratorio de la empresa.

Que a fs. 56 obra nota de la Gerencia de Usuarios del ENRESP atento a que en la disconformidad del usuario solicitó el contraste del medidor en el laboratorio y en el término de 3 (tres) días la Distribuidora deberá a proceder a realizar el mismo y posteriormente remitir los resultados a este Organismo para la continuidad del tratamiento.

Que mediante nota DSCE Nº 1168/2024, de fecha 02/09/2024 obrante a fs. 57, EDESA S.A, solicitó una prórroga de 10 (diez) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio del medidor N° 251079864 marca LANDIS + GYR.

Que el usuario a fs. 58 envía correo electrónico el 08/09/2024, a ambos Organismos reclamando nuevamente por consumo excesivo de factura (08/2024) y reitera nuevamente el pedido de contraste de medidor en laboratorio.

Que el 05/09/2024, la Gerencia de Usuarios concede el pedido de prórroga solicitado por la Distribuidora.

Que en fecha 09/09/2024 la Prestadora mediante Nota DSCE 1229/2024 remite copia del Acta de Comprobación N° 281148 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 251079864 marca LANDIS realizado el día 03/09/2024 (a fs. 61/63).

Que a fs. 61/63 el 24/09/2024 retoma la intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones 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 agrega, que el medidor N° 251079864 instalado en el suministro identificado con el NIS 5362545, a tenor del ensayo mencionado “ut supra”, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidos los registros del mismo.

Que continúa manifestando que, el consumo registrado durante los períodos reclamados podría deberse al uso, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse 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 finaliza la Gerencia interviniente, señalando que su personal técnico realizó una inspección “in situ” del edificio. En esta ocasión se verificó que el inmueble no cuenta con gas natural, siendo la única fuente de energía disponible la electricidad.

Que el 04 de octubre del 2024, el usuario vuelve a reclamar mediante correo electrónico, al Ente Regulador y EDESA, la nueva factura adjunta (09/2024) en función de los reclamos anteriores, por los motivos ya expuestos y solicitando información sobre el pedido sobre el cual han pasado ya más de 30 días de verificación y contraste en laboratorio del medidor.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRES, es menester citar 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, en fecha 03/09/2024 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 281148 el levantamiento del medidor N° 251079864 marca LANDIS el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo, que no se encontraron anormalidades, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs. 49. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresó que son válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo, y que el consumo registrado durante los períodos objetados podrían deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Tampoco puede descartarse 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. Finalizando que además, personal técnico realizaron inspección in situ del edificio, por lo que verificaron que tal inmueble no cuenta con el servicio de gas natural, de esta manera la única fuente de energía disponible es la electricidad.

Que por todo lo antes mencionado, esta 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 el usuario Kokubu Alberto Adrián.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 7252/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto el 05/06/2024 y respondido en fecha 18/07/2024, esto es cuarenta y tres (43) 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 todo lo expuesto, 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 del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos seis (6) períodos registrados esto es de **1245 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5362545** 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 el usuario Kokubu Alberto Adrián, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62740/2024; 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 del usuario, consistente en una multa de **1245 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5362545** 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