RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-61916/2024, caratulado: “DURAND CASALI FRANCISCO/ 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 N°696784 efectuado en fecha 15/02/2024, ante EDESA S.A., por el Sr. Francisco Durand Casali, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Santiago Del Estero Nro. Casa 358, Barrio Centro, Ciudad de Salta, domicilio electrónico fdurandcasali@estudioud.com quien reclama elevado consumo del período 01/2024, expresa que le están cobrando un consumo extraordinario sin justificativos. Agrega que, en el mes de noviembre se mudó, por eso es que en diciembre el consumo se duplico respecto de la factura del período anterior, pero luego en la factura de enero el consumo se triplica respecto del consumo duplicado.

Que finaliza manifestando que, el consumo de su hogar es el mismo que el correspondiente a los meses del año anterior cuando no estaba en obra, que en promedio siempre oscilo entre los 400 kwh, no existe aumento del consumo que justifique los 1.031 que quiere cobrar. (fs.02)

Que nuevamente en fecha 22/03/2024, el usuario realiza reclamo N°700015 respecto del período 02/2024, conforme surge de fs.05.

Que a fs. 06/09 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 3083/2024 de fecha 26/03/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado conforme surge de fs. 10 en respuesta al reclamos impetrado por el usuario, expresa que, la empresa efectuó un análisis del caso, 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° 283738 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 ------0,09 %. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado.

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 de los períodos 01-02/2024.

Que continúa la Distribuidora expresando que, sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 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.

Que finaliza la misiva la Prestadora, informando a la 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 en fecha 11/04/2024 el reclamante presenta su disconformidad, ante la respuesta brindada por la Distribuidora conforme surge de fs.14, expresa que, no es razonable que la respuesta sea simplemente que el reclamo es improcedente. Agrega que la Empresa tiene la obligación de

agotar el deber de información y a justificar su resolución.

Que solicita el reclamante que remitan el caso al Ente Regulador de Servicios Públicos. Asimismo, finaliza impugnando las facturas de los períodos 02 y 03/2024 por la misma razón que le están cobrando 1000 kwh, cuando su consumo promedio de los últimos 5 años es de 450 kwh.

Que mediante nota DSCE Nº 475/2024, de fecha 18/04/2024 obrante a fs. 18/26, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en la nota de respuesta al usuario DSC 3038/24.

Que en fecha 06/05/2024, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP conforme surge de fs.27, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, el medidor N°505283323 marca LANDYS instalado en el suministro identificado con el NIS 3027140 a tenor del ensayo realizado, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestando que, el consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o maquinas instaladas en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido perdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o maquinas conectadas en el domicilio.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, 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 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 ahora bien, considerando que, en fecha 22/03/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°283738 (fs.12) el contraste in situ del medidor N°505283323 marca LANDIS instalado en el suministro

identificado con el NIS 3027140, arrojando el examen del mismo, que funciona de manera normal. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, expresó que el medidor en base al ensayo realizado funciona correctamente, y que el consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse, al uso intensivo por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o maquinas instaladas en ese suministro o pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que a más de lo expuesto, el usuario manifestó que la Empresa debe agotar el deber de información, sobre este punto cabe hacer mención que la Distribuidora en su nota de respuesta DSC 3083/2024 en los párrafos tercero, cuarto y quinto informa al reclamante los motivos por el cual puede registrase mayor consumo durante los períodos reclamados.

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 el usuario Sr. Francisco Durand Casali.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 3083/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 15/02/2024 y respondido en fecha 26/03/2024, esto es cuarenta (40) 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 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 1.200/23**), 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 consistente en una multa a favor del usuario equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados esto es de **522 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3027140** 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 consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por el usuario Sr. Francisco Durand Casali y aplicar una sanción a EDESA S.A por respuesta extemporánea por parte de la Distribuidora.

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 el usuario Sr. Francisco Durand Casali, tramitada bajo Expediente Ente

Regulador N° 267-61916/2024; 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 **522 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 3027140** 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: Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 07/01/2025 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 08/01/2025