RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62041/2024, caratulado: “CORREA KAREN ROMINA 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°698597 efectuado en fecha 11/03/2024 ante este Organismo por la Sra. Karen Romina Correa, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en Calle 1, Manzana 609 A Casa N°20, Barrio Pereyra Rozas, de la localidad de Salta, domicilio electrónico kcorrea.newstar@gmail.com, correspondiente al suministro NIS N° 5290883, quien expresa su Disconformidad con la facturación por consumos excesivos para el periodo 02/2024 (fs. 01).

Que a fs. 04 realiza nuevamente la usuaria Reclamo N° 700695, en fecha 03/04/2024, ampliando el reclamo anterior, para los periodos 01/24; 02/24 y 03/24.

Que a fs.11/17 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 3893/2024 de fecha 19/04/2024, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria N° 698597 y 700695, 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° 280373, 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 +1,01%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos que son impugnados.

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 01-02-03/2024.

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, 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. 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 a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

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 22/04/2024 la usuaria presenta su disconformidad, ante la respuesta brindada por la Distribuidora conforme surge de fs.18/22 discrepa con los consumos facturados y solicita además un análisis más exhaustivo sobre los periodos pasados, como ser: un detalle del consumo de kWh diario y por hora, de esos meses, con el objeto de hallar la causa del salto en los contadores, o algún tipo de análisis para comprobar si una sobrecarga disparó los contadores, ya que dice que le están cobrando consumos que no realizó y no está dispuesta a abonar. Y que EDESA debe reconocer que los dispositivos electrónicos pueden fallar y que los contadores

se disparen es una posibilidad.

Que además, rechazó todas las causas enumeradas por la Distribuidora en su respuesta

Que por último, solicitó que se le remitan la facturación de los periodos 02/24 y 03/24 con los importes correspondientes al consumo promedio de los últimos 12 meses anteriores a la facturación reclamada (año 2023), al fin de efectivizar el pago lo más pronto posible.

Que a fs. 23 obra Acta de Comprobación N° 00280397 realizada en fecha 12 de abril del corriente año, en donde personal de EDESA S.A. realiza la comprobación in situ del medidor y estableciendo que funciona de manera normal.

Que mediante nota DSCE Nº 521/2024, de fecha 29/04/2024 obrante a fs. 30/32, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria.

Que la usuaria a fs. 33/38 eleva nota a este Organismo detallando su reclamo.

Que en fecha 23/05/2024, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP conforme surge de fs. 39 la cual le remite nota a EDESA S.A. solicitándole a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor, que proceda a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa en el término de 5 (cinco) días contados a partir de la recepción de la presente notificación y posteriormente remita el resultado a los fines de continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 40/42 en fecha 16/01/2024 EDESA S.A. remite nota DSCE 665/24 a este Organismo con copia de Acta de Comprobación N° 281102 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo del medidor N°606044207 marca LANDIS, realizado el día 20/05/2024.

Que a fs. 43 en fecha 30/05/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la

cual luego de analizar las actuaciones concluye que, el medidor N° 606044207 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 5290883, a tenor del ensayo mencionado precedentemente, 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 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.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRES. 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 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 con 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 03/01/2024 se realizó mediante Acta de Comprobación N° 281102 el levantamiento del medidor N° 606044207 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. 41. 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.

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 la usuaria la usuaria Karen Romina Correa.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 3893/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 11/03/2024 y respondido en fecha 19/04/2024, esto es treinta y nueve (39) 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 consistente en una multa a favor de la usuaria 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 5290883** 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 Karen Romina Correa, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62041/2024; 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 **522 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5290883** 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