RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-61418/2024, caratulado: “MAURIZZIO ORLANDO VÍCTOR 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°693316 efectuado en fecha 29/01/2024, ante EDESA S.A., por la Sra. Ariadna Morizzio, (titular del suministro el Sr. Orlando Víctor Maurizzio), en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Laprida N° 1.152, B° Patrón Costa, Orán, San Ramón De La Nueva Orán, domicilio electrónico ariadnamorizzio@gmail.com, correspondiente al NIS 2009414 quien reclama el posible error de lectura del medidor de su madre, expresa que el problema evidentemente viene desde noviembre de 2022 en donde las subas fueron elevadas. Solicita se revea si se están tomando mal las lecturas del medidor o que es lo que está ocurriendo. Agrega que, hace tiempo no ve personal de EDESA revisando las lecturas.

Que a fs. 05/08 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, Concesionaria mediante nota DSC 2140/2024 de fecha 29/02/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado conforme surge de fs. 09 en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria informa que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos 11-12/2023 y 01/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 09/02/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble.

Que continúa expresando la Prestadora 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 por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 11-12/2023 y 01/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A 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 a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Distribuidora, 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 a fs. 11 en fecha 29/02/2024 presenta disconformidad la usuaria respecto a la respuesta brindada por la Empresa, insiste que no está bien la lectura, agrega que no poseen aparatos nuevos y que los cableados son nuevos. Añade que, fue un electricista y manifestó que es un error de lectura por el elevado monto.

Que continúa manifestando la reclamante que, realizó un nuevo reclamo por la siguiente factura toda vez que llego el doble del monto anterior, y son facturas impagables.

Que finaliza la usuaria manifestando que, deberá realizar la denuncia correspondiente toda vez que no van a revisar y verificar porque el elevado monto.

Que mediante nota obrante a fs.13/20 DSCE 273/2024 de fecha 07/03/2024, EDESA S.A. en relación a la Disconformidad presentada por

la usuaria por los consumos de los períodos 11-12/2023 y 01/2024, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo manifestado a la reclamante en nota DSC 2140/2024. Agrega que se programó un contraste del medidor en laboratorio.

Que a fs. 21 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual procede a enviar nota a EDESA S.A., expresando que de acuerdo a lo manifestado en nota DSCE 273/2024, en la cual informa que se realizará un contraste en laboratorio y habiendo transcurrido 19 días desde la misma, se solicita que en el término de 5 (cinco) días - contados a partir de la recepción de la presente deberá proceder a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa y. posteriormente, remitirnos el resultado de manera de permitirnos continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 22/24 mediante nota DSCE 394/2024 de fecha 03/04/2024, EDESA S.A remite copia de Acta de Comprobación N°282402 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo medidor N°1636998 marca ABB, realizado el día 26/03/2024.

Que a fs. 26 en fecha 11/04/2024 retoma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual expresa que dicho ensayo vino a demostrar que el medidor no funciona correctamente, tal como consta en el Acta de fs. 24, que para uno de los estados de carga previstos en el protocolo de ensayo establecido en la Norma IRAM (Imin, 10 ltr, 10 ltr, Imáx) el error de medición verificado (-2,97) excedia la tolerancia permitida en la misma (± 2,5). Cabe destacar que según correo electrónico de fs. 25, EDESA S.A. no procederá a realizar el recupero de energía.

Que agrega la citada Gerencia que, el medidor N° 1636998 instalado en el suministro identificado con el NIS 2009414, a tenor del ensayo efectuado en el laboratorio, funciona en defecto (registra de menos), lo cual habilitaría a la Distribuidora a efectuar el recupero de la energía no registrada (Régimen de Suministro artículo 5º inciso d).

Que manifiesta la mentada Gerencia que, el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro destinados a la climatización del ambiente dada la época estival. 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 concluye la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, expresando que, según nota de fs. 25, EDESA S.A. no procederá a realizar el recupero de energía - lo cual beneficia al reclamante - por lo tanto, se debe tener por válidas las facturaciones emitidas en base a los consumos registrados por el medidor.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, la cual procede a distinguir dos cuestiones, por un lado, si los consumos facturados en los períodos recurridos son correctos, y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., establece en el **art. 3° 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 seguidamente, en el **artículo 4º, inc. b) "Aplicación de la Tarifa**" establece que: "*LA DISTRIBUIDORA sólo 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 contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."

Que ahora bien, considerando que, en fecha 06/03/2024 se realizó mediante Acta de comprobación N°282402 el levantamiento del medidor N°1636998 marca ABB el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo que no funcionaba correctamente, funciona en defecto (registra de menos), habilitando ello a la Distribuidora a efectuar el recupero de la energía no registrada (Régimen de Suministro artículo 5º inciso d), siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs.24.

Que en este mismo sentido, la citada Gerencia expresó que, el incremento de consumo registrado en 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 a más de lo expuesto, al funcionar el medidor en defecto habilitaría a la Distribuidora a efectuar el recupero de la energía no registrada (Régimen de Suministro artículo 5º inciso d), sin perjuicio de ello, EDESA expresó que no realizará el recupero de energía, por ello resultan válidas las facturaciones emitidas en base a los consumos registrados por el medidor. 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 Sra. Ariadna Morizzio, (titular del suministro el Sr. Orlando Víctor Maurizzio).

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por la usuaria Sra. Ariadna Morizzio, (titular del suministro el Sr. Orlando Víctor Maurizzio), se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que en este contexto, EDESA S.A. en su nota DSC 2140/2024 de fecha 29/02/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo electrónico declarado conforme surge de fs. 09 en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria informa que, la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos 11-12/2023 y 01/2024 contra los consumos registrados hasta última fecha de lectura realizada el día 09/02/2024, ya que desde el análisis surge que existe en el suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológico de la época estacional en el inmueble. 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 aun teniendo en cuenta que la reclamante en su reclamo inicial solicita la verificación del medidor, y lo requiere en diversas ocasiones.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios **(Res. ENRESP Nº 1200/23) en su art. 6º -** Reclamos por Facturación, establece: “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 (in situ), la que deberá realizarse mediante ***un procedimiento de suficiente rigor técnico. -***

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados “in situ” (efectuados con medidores patrón certificados), o en el Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico.

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 finalmente 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 de la usuaria, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es **1.726 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2009414** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado, ello por la mala gestión comercial de parte de EDESA 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°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Ariadna Morizzio, (titular del suministro el Sr. Orlando Víctor Maurizzio), tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61418/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de es **1.726 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 2009414** al momento de la notificación, ello por la mala gestión comercial brindada a la reclamante, 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 5 (cinco) 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 e