RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 63407/2024 “MARTÍNEZ MIRTA CLARA S/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A – FACTURACIÓN PERÍODO 06/2024”; el Acta de Directorio Nº 6/2025, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuado el día 30/08/2024 ante este Organismo por la Sra. Mirta Clara Martínez en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Antonio Parodi N°889 del Barrio Ciudad del Milagro, Salta, correspondiente al suministro NIS 3097069, quien reclama respecto a la emisión de la boleta del mes de Julio con fecha del periodo de facturación 06/2024 con vencimiento 19/07/2024 por un monto de $114.663,62 (pesos ciento catorce mil seiscientos sesenta y tres con sesenta y dos); teniendo en cuenta que goza del beneficio del subsidio Nacional en vigencia. Agrega que, realizó el reclamo ante EDESA por el monto facturado desproporcionado del servicio al cual venia abonando en las boletas anteriores aproximadamente montos no mayores a los $30.000 (treinta mil pesos).

Que a su vez expone que, dichas boletas se dejaron de recibir en su domicilio hace bastante, la cuales comenzaron a ser abonadas por medio de la aplicación de EDESA (celular), por pagos mis cuentas, cajeros o rapipagos, por lo cual no advirtió ningún otro inconveniente, por ello, imprimió las facturas para verificar y cotejar los consumos anteriores advirtiendo la falta de la impresión en las barras del consumo del año 2023 desde el mes de Mayo hasta el mes de Noviembre y recién en el mes de Diciembre se reanuda la barra impresa hasta la fecha.

Que agrega la reclamante que, la Empresa ante su reclamo manifestó que, por falta de la lectura del Operador de dicha empresa, al no poder acceder al domicilio se facturo un básico en esas boletas (mayo, junio, julio, agosto, sept, octubre y noviembre del 2023). Aclara que, el barrio en el que se encuentra los medidores están en la parte interna de acceso a pasillos que ante la inseguridad, estos en su mayoría han sido cerrados con portones

de los cuales cada vecino tiene llave de acceso, siendo estas solicitadas ante el requerimiento de quien lo necesite. Ante la duda, consulto a los vecinos colindantes de la cuadra quienes manifestaron no haber tenido ningún inconveniente en sus boletas, lo cual lo que la empresa expresa no sería lo correcta con respecto a la imposibilidad el de tomar la lectura como siempre se realizó, con esto manifiesta no haber tenido ningún otro tipo de inconveniente al respecto de lo expuesto, ni hubo por medio de la empresa EDESA ningún aviso o notificación a la falta de la lectura de su domicilio.

Que continúa su reclamo expresando que, la Empresa le dio como solución el pago de la boleta mencionada, financiada en 6 cuotas, abonando en ese momento la primera de $20.752,02 (pesos veinte mil setecientos cincuenta y dos con dos) con fecha del 02/08/2024, a su vez manifiesta su disconformidad al respecto al no saber qué y cuáles serían los verdaderos montos de lo que se me estaría cobrando. Finaliza diciendo que, la Prestadora quedo con el compromiso de mandar a un operador en los próximos días; que a la fecha no se han presentado para verificar que el medidor esté funcionando correctamente.

Que en fecha 02/09/2024, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, quien remite nota a EDESA S.A. a efectos de correrle traslado con las copias pertinentes de la presentación efectuada por la usuaria por el plazo reglamentario contados a partir de la recepción de la presente para que remita al Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. (Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, Concesionaria en fecha 10/09/2024 remite nota DSCE 1.248/2024 remitiendo todas las actuaciones del reclamo de facturación N° 722715. Informa que la usuaria realizó un plan de pagos N°1.120,240 el día 02-08-2024, el cual adjunta.

Que ahora bien, la Sra. Mirta Clara Martínez realizó en fecha 02/08/2024 reclamo ante EDESA S.A. reclamo por ND por energía no facturada.

Que acto seguido EDESA S.A., mediante nota DSC 8633/2024 de fecha 27/08/2024 con acuse de recepción en idéntica fecha al correo declarado, responde a la usuaria por el reclamo N°722715 ratificando todo lo actuado por la Distribuidora en relación a los conceptos facturados como **"N.D. energía no facturada $64.120,39"-** reflejado en el período 06/2024. Agrega que, dicha facturación realizada se fundamenta en la inspección realizada mediante Acta de Comprobación N°282708 donde se constató que en fecha 21/12/2023 que el medidor N°239924 marca SCHLUMBERGER, presentaba la siguiente anormalidad: "***Medidor electromecánico con disco que no gira".*** Por tal motivo se procedió a realizar el cambio del mismo instalándose el medidor N°1647953 marca LANDIS+GYR, dejando normalizado el suministro.

Que destaca que, el medidor N°239924 marca SCHLUMBERGER, fue retirado y colocado en caja custodia para ser contrastado en el Laboratorio de la Empresa el día 10/01/2024, en presencia de personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos, detectándose la siguiente anomalía: ***"Medidor con problemas mecánicos en el numerador, lo que impide el giro del disco rotor. No se registra consumo…"*** Menciona que, el contraste constituye en sí mismo un dato preciso respecto al funcionamiento del medidor, por cuanto no está sujeto a consideraciones subjetivas.

Que en base a ello, la Distribuidora procedió a realizar el Recupero de Energía desde fecha 21/12/2022 al 21/12/2023 por un total de 365 (trescientos sesenta y cinco) días, en base a las lecturas posteriores, facturándose luego la correspondiente nota de débito por Energía no Facturada, todo ello de acuerdo al procedimiento fijado en el art. 5° inc. d) II. del Régimen de Suministro. En este orden de consideraciones la Distribuidora ratifica la facturación realizada en el periodo 06/2024 en su totalidad e informa 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 acto seguido en fecha 04/10/2024, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, quien expresa que la Distribuidora no 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, de acuerdo al extenso periodo de tiempo que demoró en advertir el error de lectura en el suministro.

Que agrega la citada Gerencia que, de acuerdo al contraste de página 22 del documento original, el medidor Nº 239924 marca SCHLUMBERGER instalado en el suministro identificado con el NIS 3097069, al momento de la toma de lecturas del periodo reclamado, se encontraba fuera de norma.

Que con relación al recupero de energía mencionado por EDESA en página 23, manifiesta la Gerencia actuante que, la misma lo realizó desde el día 21/12/2022 al 21/12/2023 por un total de 365 (trescientos sesenta y Cinco) días, con base en las lecturas posteriores, facturando luego la correspondiente Nota de Débito por Energía no Facturada, en el periodo 06/24.

Que expresa la Gerencia que, adoptando el mismo criterio utilizado en su cálculo original, procede a verificar el correcto cálculo de la energía a recuperar realizado por EDESA.

Que formula la Gerencia actuante que, habiendo verificado los cálculos, cabe destacar que la usuaria firma en conformidad un convenio de pago el día que realiza el reclamo. Finalmente, la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo expresa que, se deberá sancionar a la Distribuidora por la mala gestión comercial atento al tiempo transcurrido hasta que advirtiera la anormalidad en el suministro.

Que acto seguido, toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP. Ahora bien, adentrándonos en el análisis de las presentes actuaciones, es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el **art. 4°, 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 para ello la Distribuidora se sirve de los registros de consumos arrojados por los medidores instalados en cada suministro, razón por la cual, el **art. 5° inc. d)** del mismo cuerpo normativo reza: Inspección y verificación del Medidor. "*Por propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. […]* I) Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de UN (1) año y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad.

Que en este mismo sentido, la **Resolución Ente Regulador Nº1200/23** (Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios) en su **art. 6 inc. 1º,** establece los requisitos que deberán cumplimentar las Distribuidoras en el caso de reclamos de usuarios por facturación.

Que a más de ello, el Acta labrada N°282708 de fecha 21/12/2023 fue confeccionada en presencia de personal dependiente de EDESA S.A, de una autoridad policial, conforme surge del Acta con todos los recaudos técnicos, conforme lo establece el procedimiento en la normativa vigente. En este mismo acto la Empresa procedió a retirar la conexión irregular, dejando normalizado el suministro.

Que ahora bien, es importante destacar el excesivo plazo de tiempo en el que se emitió posteriormente la facturación por parte de la Empresa EDESA S.A., a la usuaria, siendo el Acta labrada en fecha 21/12/2023 por la /Empresa, y remitiendo la facturación por Energía a Recuperar recién en fecha 06/2024, es decir seis (6) meses después de la constatación realizada.

Que si bien contra este argumento, se podrá esgrimir por parte de la Prestataria que, este hecho obedece a la situación de que la misma realiza los registros de medición del suministro durante un periodo mínimo de tiempo, a los efectos de registrar las lecturas reales del equipo, los cuales por la irregularidad detectada no fueron tomados; no realizándose en consecuencia, la suspensión ni corte de suministro por la Distribuidora.

Que se aclara sobre este punto, que el Régimen de Suministro, nada dice sobre un periodo de tiempo determinado, en el cual se deba realizar las mediciones de los medidores de los usuarios de acuerdo a los consumos posteriores y luego emitir la facturación complementaria correspondiente, siendo esto considerado una práctica de uso común en la Prestataria, en la que se observa además del excesivo periodo de tiempo de la toma de lecturas y emisión de la facturación, el hecho del desconocimiento por parte de los usuarios de la provincia de Salta de las futuras consecuencias económicas que impactaran sobremanera en su patrimonio, no pudiendo seguir consintiéndose por parte del ENRESP, tales prácticas.

Que al contrario de las costumbres y criterios de uso común llevadas adelante por la Prestataria, el Régimen de suministro normativamente establece en el art. **5 inc. d) punto II., e) in fine**, que, una vez detectada la irregularidad (cualquiera sea la causa de origen), la prestataria deberá proceder a emitir la factura complementaria en el plazo de **30 (treinta) días**, la cual será confeccionada a tarifa vigente al momento de la emisión.

Que si bien en este punto nos encontramos situados dentro de la órbita de “Los Derechos de la Distribuidora”, se aclara que no se puede permitir por parte del Organismo de Contralor, el ejercicio abusivo de los mismos, en desmedro de los Derechos de los Usuarios.

Que por otra parte, independientemente de lo precedentemente expresado, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, verificó que el cálculo realizado por la Distribuidora era correcto respecto al Recupero de Energía aplicada, como así también en cuanto al tiempo establecido a recuperar 365 (trescientos sesenta y cinco) días.

Que cabe hacer mención que la usuaria firmo un convenio de pago con EDESA S.A. en 6 cuotas respecto del período reclamado.

Que por consiguiente, considerando que del Acta labrada N° 282708 de fecha 21/12/2023 se detectó que el medidor N°239924 marca SCHLUMBERGER, presentaba la siguiente anormalidad: "***Medidor electromecánico con disco que no gira".*** Por tal motivo se procedió a realizar el cambio del mismo instalándose el medidor N°1647953 marca LANDIS+GYR, dejando normalizado el suministro. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, en su informe, expresó que, el medidor al momento de la toma de lectura del período reclamado se encontraba fuera de norma. Por todo ello es que, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende que, por todo lo antes mencionado, la documentación incorporada en autos, el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica y conforme la normativa ut supra mencionada corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Mirta Clara Martínez. Por consiguiente, concierne **HACER LUGAR** al Recupero de Energía no Facturada por la Empresa EDESA S.A correspondiente al periodo 06/2024, perteneciente al NIS 3097069. Asimismo, cabe hacer mención que la usuaria realizo un convenio de pago pagadero en 6 cuotas consecutivas respecto de la factura impugnada, conforme surge autos.

Que finalizando y sin perjuicio de lo precedentemente expresado, se advierte que existe un incumplimiento por parte de la Prestataria a la normativa imperante establecida en el art. 4 inc. d) y art. 5 inc. d) punto II., e) in fine del Régimen de Suministro, que establece: Derechos de la Distribuidora. Inspección y Verificación del Medidor*. [….] "Concluido con lo actuado, se procederá a la normalización del suministro. En el caso de haberse formulando denuncia penal, la normalización será requerida al Juez interviniente y se procederá una vez autorizada por el mismo. La recuperación del consumo no registrado y la pertinente emisión de la factura complementaria procederá cualquiera sea la causa de la irregularidad del funcionamiento del medidor y exista o no intervención judicial. La facturación pertinente será efectuada a tarifa vigente al momento de emisión de la factura complementaria. no podrá exceder de TREINTA (30) días*"; máxime si se tiene en cuenta el plazo de tiempo en que se advirtió la irregularidad del medidor por sus dependientes 365 y el excesivo periodo de tiempo en que se procedió a emitir la facturación complementaria por EDESA S.A., esto es 6 (seis) meses después de la constatación realizada mediante Acta de la irregularidad

detectada, lo cual fundamenta la responsabilidad aquí endilgada e imputada a EDESA S.A.

Que es por ello que conforme establece la Resolución Ente Regulador **N°1200/23, art. 11.1 INCUMPLIMIENTOS - SANCIONES – PROCEDIMIENTO** establece**: "***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.* ***11.2.*** *Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 2.041 veces "p" para el caso de sanciones al Prestador de los Servicios Sanitarios y de 7.220 kwh, valorizados al precio que en promedio vende energía la Distribuidora del Servicio Eléctrico, para el caso de sanciones a la misma. […]"*.

Que por lo expresado, corresponde la aplicación de una **Multa a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos de 2.000 Kwh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el art. 4º inc. d) y art. 5° inc. d) punto II., e) in fine, del Régimen de Suministro, y por la Deficiente Gestión Comercial dado el tiempo transcurrido hasta que advirtió la anormalidad del suministro, todo de acuerdo a lo dispuesto por el art. 11 del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos",(Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), intimando a la Empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos Nº 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S.A.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Mirta Clara Martínez; tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº267-63407/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: HACER LUGAR al Recupero de Energía no Facturada por la Empresa EDESA S.A correspondiente al periodo 06/2024, perteneciente al NIS 3097069; ello, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 3 °: APLICAR a la empresa Distribuidora de electricidad de Salta (EDESA S.A.), una sanción menor a favor del Ente Regulador de Servicios Públicos, consistente en la cantidad de **2.000 kWh**, valorizados a la última tarifa media de venta determinada al momento de la notificación de la presente, por haber incurrido en incumplimiento a lo establecido en el art. 4º inc. d) y art. 5° inc. d) punto II., e) in fine del Régimen de Suministro, y por la Deficiente Gestión Comercial dado el tiempo transcurrido hasta que advirtió la anormalidad del suministro, todo de acuerdo a lo dispuesto por el art.11del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos" (Resol. Ente Regulador Nº 1200/23), intimando a la empresa a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada dentro de un plazo de 15 (quince) días desde su notificación. El pago se considerará efectivizado una vez depositado en la cuenta corriente del ente regulador de los servicios públicos Nº 43-01293-8 (pesos) del Banco Macro S.A; ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 281 - 2025	18/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 18/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 18/02/2025