Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 01074/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-49575/20, caratulado: "MACIEL, Mirta Patricia. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. – Facturación periodos 04 y 05/2020"; el Acta de Directorio Nº 22/21, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones del visto se inician con el reclamo Nº 382922 realizado en fecha 14/05/20, por la señora Mirta Patricia Maciel, con domicilio en calle 25 de Mayo Nº 154, Bº El Molino, de la localidad de Cerrillos y correo electrónico patty111259@hotmail.com; a través del cual objeta la facturación del periodo 04/2020 correspondiente al NIS 5049843 (fs. 01/03).

Que en dicha presentación, la usuaria manifiesta el servicio sobre el cual reclama abastece energía a una góndola ubicada en la estación terminal de colectivos de Salta la que cerró sus puertas el día 16/03/20 al igual que todos los negocios ubicados en la misma. Aclara que hasta el día de la fecha (14/05/20) su negocio continúa cerrado y con la llave de corte general desconectada por lo que concluye que al no haber consumos es imposible que en cinco días su negocio haya consumido 458 kWh, máxime cuando en el mismo periodo de 2019 funcionando a pleno consumió 403 kWh.

Que la usuaria continúa su reclamo manifestando que no corresponde la facturación de los ítems "INCIDENCIA ALUMBRADO PÚBLICO" y "LUSAL UTE", ya que se encuentra dentro de la Terminal. Agrega que anteriormente el medidor estaba a nombre de Terminal Salta y que a partir del cambio de titularidad, por exigencia de la propia terminal, EDESA SA comenzó a facturarle esos conceptos.

Que finaliza su reclamo, refiriéndose a los mayores costos que debe afrontar por ser un negocio de 2 x 2 metros, con un IVA del 27% y una percepción de Actividades Económicas del 4.5% cuando debería abonar el 3%.

Que en fecha 09/06/20, EDESA SA responde mediante nota DSC 4880/2020 (fs. 04/05) informando que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor, el día 29/05/20, con Acta de Comprobación Nº 239930 se realizó la

verificación del funcionamiento del medidor Nº 606031436, marca AMPY instalado en el NIS 5049843, determinándose que el mismo se encuentra sin anormalidades técnicas.

Que a renglón seguido, EDESA SA informa respecto de la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa a la vez que le explica las condiciones y los pasos que debe realizar la usuaria para solicitarlo. Continúa su respuesta, sugiriendo a la reclamante consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro, considerando que los consumos registrados podrían obedecer a distintas causas que enumera en su nota: 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 por lo que concluye ratificando la facturación objetada.

Que el día 11/06/21 la usuaria presenta su disconformidad ante la respuesta brindada por la Distribuidora reiterando su reclamo y lo hace extensivo al periodo 05, manifestando la imposibilidad que se registren consumos cuando ni siquiera tiene un foco funcionando. Asimismo solicita e la Empresa que se expida sobre los demás puntos planteados en su reclamo (fs. 08).

Que mediante nota DSC 5545/20, EDESA SA se comunica nuevamente con la usuaria a fin de ampliar la información brindada en su comunicación previa. En su segunda nota, la Distribuidora ratifica los conceptos previamente vertidos y resalta que de acuerdo al Acta de Comprobación Nº 239930 la lectura del medidor al 29/05/2020 era de 35231 kWh, consecuente y correlativa con lo que fue facturado en los periodos 04 y 05 de 2020.

Que continúa informando que se programó un contraste de dicho medidor en el laboratorio de la Empresa a fin de despejar cualquier duda respecto de su funcionamiento.

Que a renglón seguido, se refiere a lo planteado por la usuaria sobre el cobro de la Incidencia del Alumbrado Público (IAP) comunicando que de acuerdo a lo establecido en el Art. 32 del Contrato de Concesión, EDESA SA debe factura y recaudar por cuenta y orden de los municipios la Incidencia de Alumbrado Público y aclara que dicho monto corresponde al consumo de energía del sistema de alumbrado público el cual es un sistema Provincial Global por el cual todos los clientes de la Distribuidora pagan prorrateado de acuerdo a su tarifa un porcentaje del consumo.

Que en relación a la facturación del servicio de Mantenimiento del Alumbrado Público a cargo de LUSAL, esta prestación debe ser facturada conjuntamente con el servicio de energía eléctrica, actuando la Distribuidora como agente de recaudación de ese ítem, el cual es fijado por el Municipio de la Ciudad de Salta.

Que por consiguiente, de acuerdo a las disposiciones y reglamentaciones vigentes, corresponde que ambos ítems sean facturados en el suministro a partir del cambio de titularidad solicitado en fecha 31/10/17.

Que finalmente, EDESA se refiere a los conceptos IVA Responsable Monotributo 27% y Percepción Actividades Económicas de 4.5%, manifestando que ambas corresponden a la documentación presentada al momento del cambio de titularidad por lo que solicitan a la usuaria que, en caso de corresponder, actualice la información oportunamente proporcionada respecto de su condición ante la AFIP y DGR.

Que la Distribuidora, mediante nota DSCE: 540/15, eleva a este Organismo todo lo actuado reiterando lo previamente informado a la usuaria. (Fs. 14/36).

Que posteriormente, mediante nota DSCE 661/20, EDESA SA remite a este Ente Regulador, copia del correo electrónico enviado por la usuaria en fecha 30/06/20 en el cual manifiesta su disconformidad a las respuestas dada por la Empresa y amplía su reclamo a los periodo 06/2020 (fs. 38/39). Asimismo, adjunta copia del Acta de Retiro del medidor y resultados del contraste en laboratorio realizados al dicho equipo el día 01/07/20 (fs. 40/41).

Que a fs. 42/44, la reclamante envía un nuevo correo electrónico, esta vez a la casilla de contactos del Ente Regulador, en el que reitera los argumentos vertidos en sus reclamos previos y los hace extensivos a los periodos 07 y 08 de 2020. Insiste en el hecho que es imposible que se registren consumos cuando las llaves térmicas están cortadas. Cuestiona el estado del medidor AMPY Nº 606031436 y aclara que el nuevo medidor conectado (LANDIS +GYR Nº 251019472) sigue registrando consumos, los cuales paga "bajo protesto" por lo que solicita el reintegro de esos importes.

Que a fs. 45, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador procediendo al análisis de las actuaciones y la correspondiente emisión de su dictamen técnico, en el cual informa que se llevó a cabo el contraste en laboratorio del medidor cuestionado, el que vino a demostrar que el mismo funcionaba

correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a sus registros.

Que continúa su informe confirmando que el suministro en cuestión pertenece a un local comercial, indicado por Distribuidora como "heladería" y/o negocio ubicado en la terminal de ómnibus de esta ciudad.

Que asimismo, la mencionada Gerencia llama la atención sobre lo informado por la Distribuidora mediante nota DSC 4880/20 (fs. 04) en donde, a su criterio, mal informa a la usuaria al realizar una afirmación sin fundamento, mencionando que *"... se realizó la verificación del funcionamiento del medidor instalado Nº 606031436 marca Ampy el cual determino que el mismo se encuentra sin anormalidades técnicas..."* siendo que en el acta de comprobación que rola a fs. 17 se consigna que "*No se contrastó medidor sin carga heladería cerrada cliente ausente*".

Que a su turno interviene la Gerencia Económica del Organismo, la que procedió a verificar la facturación correspondiente a los períodos 04 a 09 de 2020.

Que en orden a ello, y tomando en cuenta que el ensayo del medidor Nº 606031436 en laboratorio arroja que el mismo funciona dentro de los parámetros normales, se considera que las lecturas registradas por este son válidas.

Que así también procedió a verificar que la Distribuidora aplicó las tarifas vigentes en cada uno de los períodos informados, correspondientes a la categoría tarifaria del mismo a cada fecha por lo que concluye que la facturación se emitió de forma correcta.

Que destacar que el suministro se encuadra en la categoría "G", y se le aplicaron las tarifas de los cuadros tarifarios febrero – abril /2020 (Res. ENRESP 306/20); mayo – julio/2020 (Res. ENRESP 622/20) y agosto – octubre/2020 (Res. ENRESP 1033/20)

Que en relación a la facturación del IAP, informa que de acuerdo a lo establecido por el Contrato de Concesión en su art. 32, EDESA factura y recauda por cuenta y orden de los Municipios la incidencia del alumbrado público, constituyendo el mismo un sistema solidario global en el que queda incluido el universo de usuarios, efectuando un pago prorrateado en base a su categoría tarifaria, por tal motivo, el ítem se encuentra correctamente incluido en la factura del usuario reclamante.

Que respecto del ítem "Mantenimiento alumbrado público" a cargo de LUSAL, el usuario deberá dirigir su reclamo a la Municipalidad de la Ciudad de Salta, por tratarse de un servicio que está fuera del alcance de la competencia de este Organismo Regulador.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester distinguir dos cuestiones; por un lado corresponde analizar si el consumo facturado en los períodos recurridos es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por la usuaria.

Que respecto del exceso de consumo, el Art. 4°, inciso (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 contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo."

Que atento a ello y habiéndose realizado el contraste del medidor en laboratorio, procedimiento de suficiente rigor técnico que además es llevado a cabo en presencia de la autoridad policial y de personal técnico de este Ente Regulador, en donde se verificó su correcto funcionamiento, debe concluirse que los consumos registrados por ese equipo son correctos y por lo tanto corresponde su facturación.

Que en consecuencia, atento a la normativa precedentemente citada; teniendo en cuenta los informes de las Gerencia de Energía Eléctrica y Económica, y considerando el contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa, el cual demostró su correcto funcionamiento, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria respecto de los periodos reclamados, siendo por lo tanto válidas las facturas emitidas.

Que sin perjuicio de lo anterior, es necesario dilucidar ahora, si la información proporcionada por EDESA S.A. en su nota DSC 4880/20 se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar una información adecuada y veraz.

Que el artículo 42° de la Constitución Nacional establece: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos;* ***a una información adecuada y veraz....."***. Por otro lado el artículo 31° de la Constitución Provincial dispone: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen*

derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...".

Que por su parte, el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor establece: ***"Información**. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.*

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión."

Que a su vez, el artículo 86, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41º, inc. d), y 42º de la Ley 6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que de la compulsa del expediente, surge que EDESA S.A., en su nota DSC 4880/20, informa a la usuaria que el día 29/05/20 realizó la verificación del medidor Nº 606031436 determinando "*que el mismo se encuentra sin anormalidades técnicas*", concluyendo en base a ello que los consumos registrados eran correctos.

Que tal como lo advirtiera la Gerencia de Energía Eléctrica de este Organismo, esa información carecía de sustento técnico toda vez que en el Acta de Comprobación Nº 239930 de ese día (29/05/21) quedó asentado que no se pudo controlar el medidor debido a que el mismo no tenía carga, el local se encontraba cerrado y su titular ausente.

Que al margen de la inconsistencia formal antes descripta, es sabido que cuando el personal de EDESA realiza un contraste "in situ" de los medidores, en caso de que el suministro no posea carga por algún motivo en particular, deberán inyectarle diferentes cargas para poder realizar el contraste en cuestión, es decir que no es un impedimento no realizar el contraste "in situ" por no tener carga el suministro.

Que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. ENRESP Nº 913/15) en su Art. 6º - ***RECLAMOS POR FACTURACIÓN***, establece: "*Para el caso de cuestionamientos sobre facturación, las Prestadoras deberán acompañar al ENRESP, según el caso y conjuntamente con el expediente, 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, la que deberá realizarse ***mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico.-***

c) Contrastes de medidor "in situ" o en Laboratorio, si los hubiere.-

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.-

e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía."

Que así las cosas, 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, ello, conforme lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica, cuando manifiesta que EDESA S.A. *mal informa a la usuaria realizando una afirmación sin fundamento* por no haber realizado el contraste in situ y en consecuencia, 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 presente Reglamento*"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a **500 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 5049843 al momento de notificación de la 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 períodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias, este 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 planteada por la usuaria, Sra. Mirta Patricia Maciel, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-49575/20, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, de 500 kWh; valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 5049843 al momento de notificación de esta Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su notificación, 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 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 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

Lic. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS