Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01111/21

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-49628/2020, caratulado: "Figueroa Julio César - Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación Períodos 2 al 5/2020"; el Acta de Directorio Nº 23/2021; y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo presentado el día 29/06/2020 ante EDESA S.A. por el Sr. Julio César Figueroa con domicilio en Provincia de Salta 330 de Rosario de la Frontera de la Provincia de Salta, quien objeta la facturación de los períodos 02, 03, 04 y 05 de 2020 (fs.01).

Que la Distribuidora responde al usuario mediante nota DSC 7082/2020, en fecha 14/08/2020 (fs.08/10), informando que analizado los antecedentes en los registros, es decir las lecturas registradas por el medidor N° 6099760 marca Medidores Argentinas y las nuevas lecturas informadas por el centro de lecturas registradas hasta el día 24/07/2020, se concluye que no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar la Distribuidora por el consumo facturado, razón por la cual ratifica las lecturas consignadas

Que la Empresa informa al usuario que puede solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa para lo cual deberá hacerlo a través de tramitescomerciales@edesa.com.ar. Si los resultados de dichos ensayos determinaran que el mismo se encuentra dentro de los parámetros admitidos por Normas IRAM, deberá abonar el costo del mismo $22,80 más IVA. En un todo de acuerdo con lo establecido en el Régimen de Suministro Art. 3° Derechos del Titular, Inc. b) Funcionamiento del medidor.

Que finaliza la Empresa señalando que analizados los antecedentes, registros e informe técnico no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por los consumos reflejados, ratificando las lecturas consignadas en las facturaciones realizadas. No obstante le sugiere consultar un con electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad.

Que a fs. 15 la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP solicita a la Distribuidora a los efectos de despejar toda duda sobre el funcionamiento del medidor su contraste en laboratorio.

Que a fs.17/19 EDESA S.A. presenta copias del Acta de Comprobación Nº 239615 (levantamiento/cambio de medidor), el Acta de Apertura y Ensayo (medidor N° 6099760 marca Medidores Argentinos), realizado el día 26/03/2021.

Que a fs.20/20vta., obra informe de la Gerencia de Energía Eléctrica, en el que expresa que el expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de la referencia ante la Distribuidora, en razón del elevado consumo registrado en su domicilio durante los períodos 02, 03, 04 y 05 de 2020 (fs.01).

Que la Gerencia interviniente concluye que el medidor N° 6099760 marca MEDIDORES ARGENTINOS, instalado en el suministro identificado con el NIS 1021968 a tener del ensayo funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que el incremento registrado durante los períodos reclamados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instaladas 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 finalmente, la Gerencia menciona que ante el reclamo, la Distribuidora le brinda una respuesta absolutamente inadecuada, siendo que la misma debió a proceder a inspeccionar el medidor mediante ensayo "in situ" o en el laboratorio, a fin de verificar el correcto funcionamiento del mismo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado si el consumo facturado en el período recurrido es correcto y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que primeramente, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., 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 en este sentido, el informe efectuado por la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, da cuenta del correcto funcionamiento del medidor, lo que indica la correspondencia de la facturación de los períodos objetados en base al consumo registrado por el mismo.

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario Sr. Julio César Figueroa se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

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 4° 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 41°, inc. d), y 42° de la Ley 6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que en este contexto, EDESA S.A., en su nota DSC 7082/2020, le informa al usuario que de acuerdo a los registros, es decir las lecturas registradas por el medidor N°6099760 marca MEDIDORES ARGENTINOS y las nuevas lecturas informadas por el centro de lecturas registradas hasta el día 24/07/2020 no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo facturado. 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.

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 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 al usuario una respuesta certera, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11º 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 del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **200 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el reclamante al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por el

usuario Sr. Julio César Figueroa, al no verificarse incumplimiento por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente, en lo que respecta a la facturación del servicio.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 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 1º: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario Sr. Julio César Figueroa, tramitada en el Expte. Ente Regulador Nº 267-49628/2020; 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 del usuario de 200 kwh; valorizados según la tarifa vigente que revista la misma al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a dicha 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 Art. 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.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS - SALTA -

DR. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

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