Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01112/21

El expediente Ente Regulador Nº 267 - 52321/2021, caratulado: "VILTE FLAVIO MARCELO s/ RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A - FACTURACION PERIODO 03/2021"; el Acta de Directorio Nº 23 /2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 384015 efectuado en fecha 27/05/2020 ante EDESA S.A. por el Sr. Flavio Marcelo Vilte, con domicilio Juan Carlos Dávalos N° 550, V° Hernando de Lerma, Localidad El Carril, Provincia de Salta, Expresa desacuerdo con la facturación correspondientes al periodo 03/2020, perteneciente al NIS 3006842 (fs.11)

Que, en fecha 22/03/2021 mediante nota DSC 1742/2020, a fs. 16 y 17 la Distribuidora, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario informa que, se ha detectado que en el periodo reclamado (03/2020) no se facturaron los consumos reales registrados por el medidor N° 11044416 marca ELSTER, es decir se facturo en exceso, razón por la cual, en el periodo 04/2020 se facturo un consumo mínimo (297Kwh). Si se analiza el consumo de estos dos periodos (03/2020: 722 kWh; 04/2020: 297 kWh) y los promedia, obtendrá un consumo de 509 kWh aproximadamente en cada mes, lo que demuestra que las variaciones no son más que las atribuibles a la utilización de la misma en el domicilio. Tal es así, que a fin de dar una solución a este inconveniente involuntario que aconteció en el marco de la emergencia sanitaria, la Gerencia Comercial le ofrece al usuario un plan de pago. Por consiguiente se procedió a aplicar una nota de crédito a favor del usuario de $183,73, la cual se verá reflejada en la facturación del periodo 06/2020. A más de ello, en la facturación del periodo 03/2020 se facturo la segunda cuota del convenio de pago N°1076820, lo cual fundamenta el importe de la misma.

Que, por consiguiente habiendo la Distribuidora actuado conforme lo establece la normativa vigente, ratifica la facturación realizada del periodo 03/2020 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, a fs. 01, rola disconformidad presentada ante el ENRESP del usuario reiterando las expresiones vertidas en su presentación inicial. A mas e ello,

manifiesta que recién en fecha 22/03/2021 recibió un mail con la respuesta por parte de la Distribuidora.

Que a fs. 09, en fecha 22/04/2021 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, expidiendo a la Distribuidora la Disconformidad presentada por el usuario, solicitando proceda en el plazo de 5 (cinco) días de recepcionada la misma, remita la totalidad de la documentación obrante en su poder referente al expediente en tratamiento.

Que, mediante nota DSCE 489/21, de fecha 29/04/2021 a fs. 19,20, la Distribuidora remite al ENRESP todos los antecedentes del reclamo realizado por el usuario para su pertinente análisis por el organismo, reiterando lo expresado precedentemente. Agrega que se realizó un contrate IN SITU al medidor instalado, cuyos resultados corroboran el correcto funcionamiento del medidor.

Que, a fs. 25, rola informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, de fecha 18/05/2021, en el cual luego de analizar las actuaciones concluye que; el medidor N°11044416 instalado en el suministro identificado con el NIS 3053805, a tenor del ensayo mencionado "ut supra", funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Siendo ello así, el incremento de consumo registrado en los periodos reclamados, podría deberse al uso intensivo por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o maquinas instalados en el suministro. Tampoco, puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o funcionamiento deficiente de los artefactos y/o maquinas conectados con el domicilio. A más de ello, respecto a lo manifestado por la Distribuidora en cuanto a que no facturaron el consumo real registrado por el medidor en el periodo 03/2020, se resalta que no resulta cierto, dado que según los registros históricos, se advierte una correlación de las lecturas de los acumulados de consumo. Asimismo advierte que EDESA S.A. no hace mención alguna a una estimación de consumo en dicho periodo.

Que, finaliza, que conforme lo expresado, considera que debería aplicársele una sanción a EDESA S.A. por la mala gestión comercial y analizar la extemporaneidad de la respuesta brindada por la Distribuidora al reclamante.

Que, entrando 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, complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. Ente Reg. N° 913/15) en su art. 6, RECLAMOS POR FACTURACION, establece que: *"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 (ín situ), la que deberá realizarse mediante procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente, c) Resultado de los contrastes de medidor realizados in situ (efectuados en medidores patrón certificados) o en laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctricos. 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, teniendo presente la normativa transcripta, las constancias obrantes en autos, habiéndose constatado el correcto funcionamiento del medidor y considerando el informe emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica; corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Flavio Marcelo Vilte, siendo válidas las facturaciones emitidas por la Distribuidora.

Que, sin perjuicio de lo anterior se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 1742/2021 es extemporánea, toda vez que el reclamo fue interpuesto en fecha 27/05//2020 y respondido en fecha 22/03/2021, esto es 138 días después de presentado el mismo, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el Art. 7 de la Resolución Ente Regulador Nº 913/15.

Que, continuando respecto a la recomendación realizada por la Gerencia Eléctrica, se advierte un incumplimiento por parte de la Distribuidora de las obligaciones impuestas en el Régimen de Suministro Art. 4 inc a) y Resolución 913/15 Ente Regulador art 6.1 a) y b), art. 7.1, y Anexo III, inc.1 y 4 del Contrato de Concesión,

no procediendo a dar un adecuado tratamiento al requerimiento del usuario, limitándose a verificar antecedentes de registros de los consumos en el centro de registros de la Empresa. Siguiendo, se advierte deficiencia de Calidad del Servicio Comercial, conforme a la normativa vigente establecida, en efecto el Régimen de Suministro, Art. **4 Obligaciones de la Empresa Prestataria inc. a)** ***Calidad de Servicio*** *establece: LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a lo previsto al respecto en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión.* En el mismo sentido el **Anexo III del Contrato de Concesión** establece: *"NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES. 1. INTRODUCCION. Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio. Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones que estime conveniente. El no cumplimiento de las pautas preestablecidas dará lugar a la aplicación de multas, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario recibir un servicio en condiciones no satisfactorias cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente Subanexo. Las normas de calidad para los sistemas de generación aisladas serán consideradas con criterios diferenciales. El ENTE REGULADOR será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas. Se considera que tanto el aspecto técnico del servicio como el comercial deben responder a normas de calidad; por ello se implementarán controles sobre: a) Calidad del producto técnico suministrado) Calidad del servicio técnico prestado) Calidad del servicio comercial [...] Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario.[...]"*

Que, por todo lo expuesto, corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 913/15), 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 del usuario de **895 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3006842, 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 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:

ARTICULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el Sr. Flavio Marcelo Vilte, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267- 52321/2021, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **895 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 3006842 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.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - 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