Salta, 29 ENE 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

VISTO: 00146/24

El Expediente Ente Regulador Nº 267-58711/23, caratulado: "BEJARANO TERESA LIDIA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 01/2023"; el Acta de Directorio Nº 07/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 464761 efectuado en fecha 14/2/23 ante EDESA S.A., por la Sra. Teresa Lidia Bejarano, con domicilio en calle San Juan N° 1255, V° Cristina de la ciudad de Salta, correspondiente al suministro identificado bajo NIS 3103346; quien reclama elevado consumo en el período 01/2023.

Que a fs. 3/6 mediante nota DSC 2037/2023 -de fecha 9/3/23- EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por el usuario, expresa que procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período 01/2023 contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos 12 meses previos al período objeto de impugnación. Señala que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 599 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 549 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del -8 % (75% o<). Sostiene que, existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%) comparado con la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art. 31, primer párrafo, de la Ley de Defensa del Consumidor, el cual dispone al respecto: *"Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un periodo consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo periodo de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación (...) Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los*

últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio...".

Que por esta razón de orden legal, y 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 la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 01/2023.

Que continúa su misiva señalando que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, se le hace saber a la usuaria que el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 1) Puesta en servicio de nuevos artefactos y/o mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual de los mismos, debido por ejemplo a la presencia de un periodo estacional de mayor frio o calor; 2) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar), y/o; 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, sugiere consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro. Asimismo, informa que *"(...) el mayor monto facturado por el consumo registrado, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución de energía eléctrica a causa del proceso inflacionario que vive nuestro país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento, circunstancias estas que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios, que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes (...)".*

Que a más de ello, señala que los cuadros tarifarios vigentes son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios de energía eléctrica de la provincia, en la página del Ente Regulador de los Servicios Públicos y se encuentran a su disposición en las oficinas de la empresa y en su página web.

Que asimismo, informa a la usuaria sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa indicando los términos del art. 3°, Inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando a la Sra. Bejarano que le asiste el derecho a presentar su disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa, los plazos al efecto y las consecuencias en cuanto al cobro de la factura que su interposición acarrea.

Que frente a ello, en fecha 10/4/23, la Sra. Bejarano presenta su disconformidad a la respuesta otorgada por la Distribuidora, manifestando que el aumento desmedido en la facturación carece de sustento, manifestando que es una señora mayor, jubilada de la mínima y que vive sola. Indica que *"(...) además soy electrodependiente pero no puedo realizar los trámites por mi avanzada edad y enfermedades que me aquejan (...)"*.

Que a continuación se agrega nota remitida por EDESA S.A. a la usuaria – de fecha 17/4/23-, en la que le informa que se tramitará su disconformidad de acuerdo al Reglamento de Reclamos (Res. ENRESP N° 913/15). Asimismo, y en atención a lo mencionado sobre su condición de electrodependiente remite formulario de subsidio e informa sobre la documentación a adjuntar conforme Res. ENRESP N° 865/20 (fs. 9).

Que mediante nota DSCE 310/2023 (18/4/23), EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado a la usuaria en nota DSC 2037/2023. A fs. 14/17 rolan copia de la factura impugnada e Histórico de Consumos relativos al suministro de la referencia.

Que a fs.18 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, y en atención a lo expresado por la Sra. Bejarano sobre su condición de electrodependiente, cursa nota a la usuaria con la información y documentación necesaria a efectos de acceder al beneficio de subsidio correspondiente (fs. 18/26).

Que a más de ello, tal como se desprende de informe de la mentada Gerencia del 3/5/23 (fs. 27), en dicha fecha se asistió al domicilio de la usuaria a efectos de notificar y asesorar sobre el beneficio de electro dependencia solicitado en NIS 3103346, ante la imposibilidad de obtener contacto telefónico (los teléfonos registrados 4315750 y 3875331519 se encuentran fuera de servicio). Allí el nieto de la titular, Agustín Rodríguez, informó que su abuela TERESA LIDIA BEJARANO falleció el día 02/04/23, fecha desde la cual no se utiliza la casa y aun así recibió una factura de $24.000 aproximadamente. Manifiesta que desea una nueva revisión de pilar *"(...) y en cuanto pueda presentará videos del medidor que sigue en funcionamiento aun cuando no se utiliza energía eléctrica dentro de la vivienda (...)"*. Se adjunta certificado de defunción a fs. 28/29.

Que frente a ello, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP intima a la Distribuidora a efectos de que proceda a contrastar el medidor instalado en el suministro de la usuaria en el laboratorio de la empresa, y posteriormente remita el resultado a este Organismo para la prosecución del trámite pertinente (fs. 30)

Que así las cosas, a fs. 31 se agrega nota DSCE 389/2023 en la que solicita una prórroga para la realización del mentado contraste, informando que el medidor en cuestión fue levantado en fecha 5/5/23 mediante Acta N° 269617 para su verificación. Dicha prórroga es concedida a fs. 32. Posteriormente, mediante nota DSCE 467/2023 la Distribuidora informa que el contraste del medidor N° 1765459 marca Landis se encuentra demorado debido a los contrastes solicitados en el marco del "*Plan de Auditoría de la Condición de la Prestación y Facturación por el Servicio de Energía Eléctrica-Departamentos de San Martín y Orán*". Finalmente, en fecha 15/6/23, la empresa remite los resultados del pertinente contraste, adjuntando copias de Acta de Comprobación N° 269617(Levantamiento/Cambio de Medidor) y de Acta de Apertura y Ensayo (medidor N° 1765459 Marca Landis), realizado el día 5/6/23.

Que a continuación se agrega el informe efectuado por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, señala que de acuerdo al contraste efectuado en el laboratorio de la empresa en presencia de personal del Ente Regulador, **el medidor funcionaba correctamente como funda en acta de fs. 36, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo**. Asimismo, señala que los consumos registrados en períodos anteriores son similares o incluso mayores a los objetados por el usuario.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, 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 complementariamente, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. Ente Regulador 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, aprobado por el Ente.-

c) ***Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificado) 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 por lo tanto, habiendo analizado las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora fueron los idóneos y suficientes a la hora de llevarle a la usuaria una respuesta certera.

Que se advierte que el contraste del medidor efectuado en el laboratorio de la empresa –que arrojó valores dentro de los admitidos por norma- responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que la escalada de consumo denunciada obedece a requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Distribuidora no debe responder.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la reclamante.

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. Teresa Lidia Bejarano, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-58711/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS