Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00280/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-58858/23, caratulado "VALDEZ HORACIO CARMELO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 12/2022"; el Acta de Directorio Nº 13/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 462347 efectuado en fecha 16/1/23 ante EDESA S.A., por el Sr. Horacio Carmelo Valdez, con domicilio en Manzana A 22, B° Juan Pablo II SEC 1 de la localidad de El Bordo, correspondiente al suministro identificado bajo NIS 1010767; quien reclama elevado consumo en el período 12/2022.

Que a fs. 3/6 mediante nota DSC 3742/2023 -de fecha 26/4/23- 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 reclamado (12/2022) 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 201 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 169 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 19 % (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 el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 12/2022.

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 al usuario sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa indicando los términos del art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando al Sr. Valdez 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 26/4/23, el Sr. Valdez presenta su disconformidad a la respuesta otorgada por la Distribuidora, resaltando que durante ese mes no se encontró en su domicilio por cuestiones de salud y que no puso en funcionamiento más artefactos eléctricos.

Que mediante nota DSCE 373/2023 (5/5/23), EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 3742/2023. A fs. 12/15 rolan copia de la factura impugnada e Histórico de Consumos relativos al suministro de la referencia.

Que de este modo, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP analiza las actuaciones y concluye indicando que la Distribuidora 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. Indica que la lectura de consumo del periodo 12 del medidor N° 505002309 marca AMPY, instalado en el suministro identificado con el NIS 1010767, a tenor del análisis mencionado "ut supra" se encontraba por debajo del 75% en comparación con la media de los último 12 meses. Siendo ello así, indica que el incremento de consumo registrado en los períodos reclamados podría deberse al uso estacional, por fuera de lo habitual, de electrodomésticos o máquinas instalados 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 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 asimismo, el artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, en lo atinente establece: *"Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período 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 otra parte, y de acuerdo a lo establecido en el art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros, el usuario tiene derecho a exigir a la DISTRIBUIDORA el contraste del medidor instalado en su suministro en los laboratorios de la empresa, y *"(...) en todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el Artículo 5° inciso d) de este Reglamento y los gastos del contraste y recontraste serán a cargo de la DISTRIBUIDORA (...)"* .

Que por lo tanto, habiendo examinado las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que analizando el Histórico de Consumos del usuario de acuerdo al art. 31 de Ley N° 24240, la diferencia de consumo del período impugnado respecto al promedio de los últimos doce meses se ubicó en el orden del 19 % (75% o<), por lo que no resulta aplicable la presunción de error de facturación prevista por la Ley de Defensa del Consumidor. Asimismo, se advierte que el usuario, no obstante haber sido informado por la Distribuidora sobre su derecho a solicitar un contraste de su medidor en el laboratorio de la empresa, el mismo efectuó requerimiento alguno en tal sentido. En tal sentido, la Gerencia de Energía Eléctrica entiende que la Distribuidora 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

Que en resumen, atento a la normativa citada, a las constancias de autos y al Informe de la Gerencia Económica del ENRESP, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 3742/23 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por el usuario fue interpuesto el 16/1/23 (fs. 1) y respondido en fecha 26/4/23 (fs. 7), superando ampliamente el plazo máximo de treinta días establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 913/15.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada a la usuaria, 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 (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 6.3. del Reglamento*". En consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente al 100 % de un mes del promedio de consumo de los últimos 12 meses, por **146 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que éste revista y la tarifa vigente 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 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 el usuario, Sr. Horacio Carmelo Valdéz, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-58858/23; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a EDESA SA una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa equivalente al 100 % de un (1) mes del promedio de consumo de los últimos doce (12) meses, por **146 kWh (ciento cuarenta y seis kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que éste revista y la tarifa vigente 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.; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, 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 PUBLICOS

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