Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00286/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-59681/23, caratulado "CORNEJO CAMACHO MELECIA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 06/2023"; el Acta de Directorio Nº 13/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 654847 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Melecia Cornejo Camacho en fecha 17/7/23, con domicilio en Manzana M Casa 167 B° La Reserva de San Lorenzo de la localidad de San Lorenzo Chico; quien reclama la facturación del periodo 06/2023 del suministro identificado bajo NIS 5331244.

Que frente a ello, EDESA S.A. responde a la usuaria (29/8/23) a través de DSC 8115/2023. En la misma, informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (06/2023) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Indica que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 422 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 247 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 71% (75%= ó <). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor o igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de esta 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 esa 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 su parte y ratifica en todos sus términos la facturación del período 06/2023.

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. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando a la Sra. Camacho Cornejo 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, la usuaria presenta su disconformidad en fecha 8/8/23, reiterando los términos de su reclamo y solicitando asimismo el contraste en laboratorio del medidor instalado en su suministro.

Que así las cosas, en fecha 16/8/23, a través de nota DSCE 770/23 la empresa remite los antecedentes vinculados al reclamo de la referencia. Reitera las razones vertidas a la usuaria para ratificar la facturación impugnada e informa, en relación a la solicitud de la Sra. Camacho Cornejo, que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa cuyos resultados serán remitidos a la brevedad.

Que a fs. 11/14 se incorporan copias de la factura impugnada y del Histórico de Consumos del Suministro identificado bajo NIS 5331244.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica del ENRESP, se agrega el correspondiente informe a fs. 15. En el mismo, luego de analizar los obrados, señala que la Distribuidora nos informa mediante nota DSCE 770/2023 que, a partir de comparar el consumo del periodo reclamado (422 kwh) contra el promedio del consumo de los últimos 12 meses (247 kwh) dio como resultado un incremento en el periodo 06/2023 del 71%. Resultando este incremento inferior al 75% determinado en el art. 31 de la Ley de Defensa del consumidor, concluye que no existe una presunción de error en la facturación. Indica que Analizando el histórico de consumos, los mismos resultan normales para este suministro, y los 422 kwh facturados en el periodo 06/2023, se condicen con los 471 kwh facturados en el mismo periodo, pero del año 2022.

Que señala que por lo antes expuesto, se procedió entonces a verificar la facturación constatando que la misma es correcta en su cálculo conforme consumos registrados y categoría tarifaria de la usuaria.

Que a continuación se agrega Acta de Comprobación N° 00267987 del 10/8/23, en la que se deja constancia del levantamiento del medidor para su contraste en laboratorio (fs.17) ante personal policial.

Que a fs. 18 rola Acta de Apertura y Ensayo de Medidor Retirado en Recinto lacrado suscripta por personal de la Distribuidora y del Ente Regulador de los Servicios Públicos, en la que se detallan los resultados del contraste. En la misma se deja constancia que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma, **siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.**

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. 4º, 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. Asimismo, vale subrayar lo informado por la Gerencia Económica en cuanto a que analizando el histórico de consumos, los mismos resultan normales para este suministro, y los 422 kwh facturados en el periodo 06/2023, se condicen con los 471 kwh facturados en el mismo periodo, pero del año 2022. Asimismo, del mentado informe se deprende que la facturación del periodo impugnado es correcta en su cálculo conforme consumos registrados y categoría tarifaria del usuario.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia Económica 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. Melecia Cornejo Camacho, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59681/2023; 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