Salta, 11 MAR 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00281/24**

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador Nº 267-59571/23, caratulado "TESEYRA PETRONA DEL VALLE – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 06/2022"; el Acta de Directorio Nº 13/24, y,

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 422380 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Petrona del Valle Teseyra en fecha 5/7/22, con domicilio en calle Las Achiras N° 185 B° El Jardín de la Localidad de Metán; quien reclama la facturación del periodo 06/2022 del suministro identificado bajo NIS 1016560. Solicita asimismo verificar los recargos facturados a pedido de la Oficina de Defensa del Consumidor de Metán.

Que frente a ello, EDESA S.A. responde a la usuaria (16/8/22) a través de DSC 6482/2022. En la misma, informa que, analizado las lecturas registradas por el medidor N° 505180401 marca AMPY y las nuevas lecturas informadas por el centro de lecturas registradas hasta el día 14/07/2022, se concluye que no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo facturado, razón por la cual ratifica las lecturas consignadas en la facturación reclamada. No obstante, instruye 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 asimismo, sugiere a la usuaria consultar con un electricista habilitado a los efectos de descartar cualquier tipo de irregularidad en su suministro, señalando que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, 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. 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 (...)".* 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 sin perjuicio de lo expuesto, la Distribuidora advierte que se analizó la facturación impugnada detectando que en ella se encuentra incluido el concepto "recargos por mora e intereses" por el pago fuera de la fecha de vencimiento de los períodos 02-03-04/2022, adjuntando un cuadro que detalla los ítems facturados. Al respecto, aclara que en la empresa se encuentra facultada a cobrar recargos por mora en virtud de lo establecido en el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica art 5° inc b) (FACTURAS IMPAGAS) y art. 9° (MORA E INTERESES). Subraya que EDESA S.A. se ve afectada en su patrimonio por la decisión de la usuaria de no abonar hasta la fecha de vencimiento las facturas de servicio eléctrico, no siendo responsabilidad de la empresa el tiempo que transcurra hasta que aquella abone las mismas.

Que dicho esto, señala que EDESA S.A. actúa, en cada facturación, de manera procedente y dentro del marco legal de las normativas vigentes, ratificando la facturación impugnada por la usuaria en su totalidad.

Que por último, la Distribuidora finaliza su misiva informando a la Sra. Teseyra 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 a continuación se agrega nota DSC 10830 del 28/12/22, en la que Distribuidora informa a la usuaria que, a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor con Acta de Comprobación N° 249835, se procedió a contrastar en el laboratorio de la empresa al medidor-Monofásico-Clase 1-Nº 505180401 marca AMPY, en donde se realizó un contraste contra patrones homologados por el INTI el día 31/12/2022 ante personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos. Indica que, de acuerdo a los resultados del mismo, se verificó que dicho medidor se encontraba dentro de los parámetros admitidos por normas IRAM, por lo que los consumos facturados, resultan correctos (adjunta cuadro de resultados). Subraya que este contraste constituye en sí mismo un dato preciso respecto al funcionamiento del medidor, por cuanto no está sujeto a consideraciones subjetivas o de apreciación como ocurre cuando se analizan consumos históricos o posteriores, eliminando además variables no mensurables, como modificaciones en las instalaciones internas del usuario, modos de uso de la energía o consumos estacionales.

Que continúa manifestado la Distribuidora que, por lo señalado, y siendo que adicionalmente no se verificó otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos las facturaciones realizadas, reiterando las posibles causas de la escalada de consumo que señaló en nota DSC 6482/22. Asimismo, replica lo dicho en su oportunidad respecto a los intereses cuestionados por la usuaria (adjuntando un nuevo cuadro de cálculo), informando por último sobre su derecho a disconformarse con la respuesta dada a su reclamo y los términos para ello.

Que a fs. 11 se agrega Acta de Audiencia de Conciliación celebrada en la Secretaría del Consumidor de la Provincia de Salta de fecha 14/5/23 (entre la usuaria y EDESA S.A.) a través de la cual la Sra. Teseyra manifiesta su disconformidad *"(...) con dicho descargo, solicitando que las actuaciones sean elevadas al ENRESP (...)".*

Que a fs. 13/17 y 19/22 se agregan copias de la facturas cuyos intereses se incluyen en la facturación del periodo 6/2022 e Histórico de Consumo del suministro de la referencia, respectivamente.

Que a continuación se incorpora Acta de Comprobación N° 00249835 del 25/10/22, en la que se deja constancia del levantamiento del medidor para su contraste en laboratorio (fs.17).

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.

Que así las cosas, en fecha 2/8/23, a través de nota DSCE 719/23 la empresa remite los antecedentes vinculados al reclamo de la referencia. Reitera las razones vertidas a la usuaria para ratificar la facturación impugnada.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica, a fs. 26 se agrega el pertinente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Gerencia concluye indicando que el medidor N° 505180401 instalado en el suministro identificado NIS 5096423, a tenor del ensayo mencionado, funciona correctamente, siendo por válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Que siendo ello así, indica que el incremento de consumo registrado podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los domésticos 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. Finalmente, subraya que el suministro, luego del

cambio de medidor por el ensayo realizado, sigue teniendo consumos similares a los objetados, siendo esto un indicativo también a tener en cuenta.

Que tomada la intervención que le compete a la Gerencia Económica del ENRESP, se agrega el correspondiente informe a fs. 27. En el mismo, luego de analizar los obrados, señala que, respecto al interés por mora al que se hace referencia, el cual fue facturado en el periodo 06/2022, el mismo corresponde a las facturas de los periodos 02; 03 y 04/2022, habiendo sido canceladas por la usuaria en fecha 01/06/2022 y 08/06/2022 respectivamente. Destaca que las fechas de vencimiento y de pago informadas por la Distribuidora, son las mismas que se detallan en la página web de la empresa y/o en las facturas emitidas. Al respecto, informa que se efectuó el recálculo de los intereses por mora facturados, comprobando que los mismos son correctos, conforme a la normativa vigente, art. 5) inc. b) y art. 9) del Régimen de Suministro y Resoluciones Ente Regulador N° 1.031/09 y 576/16. A continuación adjunta planilla en la que se detallan los cálculos efectuados, aclarando que las pequeñas diferencias observadas responden a la utilización de distinta cantidad de decimales entre nuestro cálculo y el de la empresa, a saber:

**Cálculo de Intereses por Mora**

| Período | Monto total Facturado | Fecha Vencimiento | Fecha Pago | Índice Fecha Venc | Índice Fecha Pago | Dif. Índices | Interés |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| feb-22 | $ 12.281,11 | 09/03/2022 | 01/06/2022 | 8,0109 | 8,1557 | -0,1448 | -$ 1.778,57 |
| mar-22 | $ 15.499,66 | 08/04/2022 | 08/06/2022 | 8,0603 | 8,1690 | -0,1087 | -$ 1.684,79 |
| abr-22 | $ 13.975,40 | 10/05/2022 | 08/06/2022 | 8,1159 | 8,1690 | -0,0531 | -$ 742,04 |
| **Total** | **$ 12.281,11** | | | | | | **-$ 4.205,40** |

Que por último, subraya que tanto los importes facturados, como la información brindada a la usuaria mediante Nota DSC: 6482/22 (a fs. 3) son correctos, no así la

detallada en la Nota DSC: 10830/22 (a fs. 08), donde los valores informados son erróneos.

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 N° 913/15) en su art. 6° - **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 otra parte, el art. 2°, inciso (b), del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A., establece que *"el titular y/o usuario deberá "Abonar las facturas dentro del plazo fijado en las mismas. La falta de pago a partir del vencimiento hará incurrir en mora a su titular y lo hará pasible de las penalidades establecidas en este Reglamento. Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con la anticipación de cinco días previos a su vencimiento, el usuario deberá solicitar un recibo en los locales para atención de usuarios de la Distribuidora".*

Que a su turno el art. 5° inc. b) del citado cuerpo legal dispone que *"En los casos de no abonarse la factura a la fecha de vencimiento, LA DISTRIBUIDORA podrá aplicar el interés previsto en el art. 9° de este Reglamento".*

Que asimismo, el art. 9° "Mora e Intereses" ordena que *"El usuario titular de un suministro incurrirá en mora por el sólo vencimiento de los plazos establecidos para el pago de las respectivas facturas, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial*

*A partir del primer vencimiento se aplicarán la tasa por mora e intereses, la que será fijada por el Ente Regulador. El Interés resultará de aplicarla Tasa Activa Anual Vencida vigente en el Banco de la Nación Argentina para los distintos plazos en sus operaciones de descuento o la Tasa de Interés que establezca la Autoridad de Aplicación desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la fecha de efectivo pago."*

Que por lo tanto, cabe señalar, en primer lugar, que el medidor instalado en el suministro de la usuaria, a tenor del ensayo en laboratorio efectuado, funciona correctamente, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuados conforme a su registro, todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 26.

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 asimismo, vale subrayar lo informado por la Gerencia Económica en cuanto a que los intereses por mora facturados son correctos, conforme a la normativa vigente, art. 5° inc. b) y art. 9° del Régimen de Suministro y Resoluciones Ente Regulador N° 1.031/09 y 576/16.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta los informes de las Gerencia de Energía Eléctrica y 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 sin perjuicio de ello, y atento a lo informado por la Gerencia Económica del ENRESP respecto a que *"(…) la información brindada a la usuaria mediante Nota DSC: 6482/22 (a fs. 3) son correctos, no así la detallada en la Nota DSC: 10830/22 (a fs. 08), donde los valores informados son erróneos (…)"*, corresponde evidenciar que el tratamiento del reclamo planteado por la usuaria no se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar información pertinente.

Que ello así, cabe subrayar 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 4º 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 Nº 6.819 y los artículos 41 inc. d), y 42 de la Ley Nº 6.835,** establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

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 a la usuaria una respuesta certera, clara y detallada, es por ello que 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,** 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 de la usuaria, equivalente a un mes de consumo calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **1079 kWh** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 1016560 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado.

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. Petrona del Valle Teseyra, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59571/23; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA SA una sanción menor** a favor de la usuaria, consistente en una multa equivalente a un (1) mes de consumo calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **1079 kWh (mil setenta y nueve kilovatios/hora)** valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 1016560 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas en la primera facturación posterior a su dictado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

**ARTÍCULO 3º: 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