Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00316/24

VISTO:

El expediente Nº 267-60118/23 caratulado: "CORIMAYO, PABLO ISMAEL" – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACION"; el Acta de Directorio Nº 15 / 24 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 657353 - 672761 de fecha 15/08/2023 perteneciente al Usuario, Sr. CORIMAYO, PABLO ISMAEL, titular del NIS 5354136, con domicilio en Avda. Virgilio García - Casa Nº 103 1 Centro – San Lorenzo Salta y realizado en fecha 10/10/2023, a través del cual reclama una elevada facturación por consumo del período 06 y 07/ 2023, informando que su vivienda cuenta tan solo con 3 (tres) focos de bajo consumo de 14 W. Menciona además que no posee electrodomésticos.

Que a fs. 02 el mencionado usuario, con fecha 18/10/2023, y mediante nota reitera su reclamo. Entre otras cosas agrega que su padre, que es vecino de él, tiene una facturación menor a pesar de las distintas formas de consumo de ambos. Refiere además, que las bajadas de luz de su padre y la de él fueron habilitadas en el mismo tiempo y forma. En ambos casos cuentan con medidor inteligente.

Que a fs. 06 el ENRESP con fecha 18/10/2023, corre traslado del reclamo a EDESA S.A., para que remita la totalidad de las actuaciones vinculadas, en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP 913/15).

Que a fs. 07/09 se agrega constancia del Registro del Reclamo 657353 perteneciente al Usuario CORIMAYO, PABLO ISMAEL, titular del NIS5354136.

Que EDESA S.A. (fs.10) responde al reclamante en fecha 11/10/2023, mediante nota **DSC Nº 9678/2023** informando que la Empresa procedió a

realizar un análisis del caso por lo que se decidió realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el Acta de Comprobación Nº 277824, en el cual, tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona normalmente, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/-0,59%. Se despejó así toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de período que es impugnado por su parte.

Que por lo señalado 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 y ratifica en todos sus términos la facturación realizada. Sin perjuicio de ello se hace conocer que el mayor consumo registrado durante el período reclamado puede obedecer a 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 período estacional de mayor frío 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); 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual – de considerarlo necesario – se sugiere tenga a bien consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro. También se hace saber 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 el país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria. Circunstancias que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio de cada una de las categorías existentes. Los cuadros tarifarios son publicados en el diario local, en la página del Ente Regulador de Los Servicios Públicos (www.entereguladorsalta.com.ar, por cuanto dicha información es de acceso público. Por lo expuesto se le hace saber que le asiste el derecho de plantear disconformidad dentro del plazo de 30 (treinta) días de recibida la presente, e incluso tiene la facultad adicional de solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa. Los trámites deben presentarse vía correo electrónico a la casilla tramitescomerciales@edesa.com.ar o bien ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta – ENRESP (Art. 2º y 9º

de la Resol. ENRESP Nº 913/15. También se hace saber que a los fines de la interposición de la respectiva disconformidad, debe constituir domicilio a todos los efectos legales y deberá explicar en forma clara y detallada las razones de su planteo explicando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación.

Que a fs. 14, en fecha 26/10/23, mediante **nota DSCE Nº 979/23**, EDESA S.A. remite al Organismo los antecedentes de los reclamos por consumos de los períodos 06/07 y 08 de 2023. Informa que se respondió a los reclamos a través de nota DSC 9678/23 manifestando que se realizó un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama lo que quedó registrado en el Acta de Comprobación Nº 277824 en el cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del límite de +/- 3%. Dice además que con esa prueba se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los períodos impugnados por parte del Sr. Corimayo. Por lo señalado y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procede a rechazar formalmente el reclamo y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 06/07 y 08/2023. Sin perjuicio del rechazo se hace saber al usuario 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 período estacional de mayor frío 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); 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual – de considerarlo necesario – se sugiere tenga a bien consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro. También se hace saber 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 el país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria. Circunstancias que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio de cada una de las categorías existentes.

Que a fs. 22, mediante nota DSCE Nª 1043/23 y con fecha 09/11/23 EDESA S.A. remite al Organismo una nota de disconformidad del usuario que fue recibida en fecha 03/11/23. Asimismo informa que todos los antecedentes fueron remitidos con la nota DSCE Nº 979/23 de fecha 27/10/23. Ratifica todos los conceptos expresados en la nota DSCE Nº 9678/23. Informa también que el usuario no presenta una postulación de subsidio del gobierno provincial y que también solicitó en fecha 15/08/2023 un convenio de pago nº 1.112.094 por el período 07/2023 en 6 cuotas, el cual fue otorgado sin interés de financiación.

Que a fs. 24 vta. se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su informe técnico.

Que a fs. 25 se incorpora el Informe Técnico expresando que el presente expediente se inicia con una disconformidad presentada ante este Organismo por el usuario para ser posteriormente elevado a EDESA S.A. En la misma hace referencia a los reclamos efectuados por el elevado consumo registrado en los períodos 06 y 07/2023. En respuesta la Distribuidora procedió a remitir el detalle del reclamo (fs. 07) adjuntando la nota remitida al usuario **DSCE Nº 9678/2023** (FS.10). En esta manifestó que el día 26/09/23 se efectuó el contraste "in situ" del **medidor Nº 801748643 marca INHEMETER** instalado en su suministro con Acta de Comprobación Nº 277824 (fs.17) verificándose en esa oportunidad que el mismo funcionaba correctamente, sin presentarse diferencias por encima del límite de +/- 3% establecido en el -0,39%. Asimismo informa que por esa razón de orden legal y por no verificar adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procedió a rechazar formalmente el reclamo y a ratificar en todos sus términos la facturación de los períodos 06 y 07/2023. Producida la disconformidad del reclamante (fs. 23) EDESA S.A. mediante nota DSCE Nº 979/23 (fs.14), eleva lo actuado al Organismo reiterando conceptos ya informados al usuario. El contraste de referencia vino a demostrar que el medidor funciona correctamente como funda el acta (fs.17), presentando errores comprendidos dentro de la tolerancia establecida por la norma.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, surgen dos cuestiones, primeramente es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el Art. 3º Derechos del Titular, inc. b) Funcionamiento del medidor: "*El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. En*

caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición. LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ". [...] En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio."

Que por su parte 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 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 en conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Económica, que da cuenta que el periodo reclamado se encuentra calculado correctamente y demás documentación que obra en autos, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el Usuario Sr. **PABLO ISMAEL CORIMAYO**, DNI N°

32.857.609, titular del **NIS 5354136** con domicilio en calle **Virgilio García N° 103 – Finca La Costas – San Lorenzo – Salta**.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario, Sr. . **PABLO ISMAEL CORIMAYO**, DNI N° 32.857.609, titular del **NIS N° 5354136** con domicilio en calle **Virgilio García N° 103 – Finca La Costas – San Lorenzo – Salta**, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60118/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: 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