Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00312/24

VISTO:

El expediente Nº 267-59288/23 caratulado: "SÁNCHEZ FRÍAS FRANCO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERÍODOS 10 – 11-12-/2022"; el Acta de Directorio Nº 15/ 24, y

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 462676 perteneciente al Usuario, "SÁNCHEZ FRÍAS, FRANCO", titular del NIS 5268184, con domicilio en calle MANZANA 26 – CASA 1 – ASENTAMIENTO KIRCHNER – ORAN - SALTA y realizado en fecha 19/01/2023, a través del cual reclama un elevado consumo de los períodos 10 -11- 12-2022, informando que no se encuentra habitando el domicilio del NIS de referencia por cuestiones de salud. Manifestando además que le marca un consumo muy elevado, ya que no deja ni la heladera enchufada.

Que EDESA S.A. (fs.04) responde al reclamante en fecha 05/07/2023, mediante nota **DSC 5100/2023** informando que la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos 10 – 11- 12- 2022, ya que desde este análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica durante otros períodos posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble. Por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por parte del usuario y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 10 – 11 -12/2022.

Que 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 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. 09, con fecha 18/01/23 el usuario plantea disconformidad.

Que a fs. 08, mediante nota **DSCE Nº 588/2023** con fecha 23 de Junio de 2023, EDESA S.A. remite a Gerencia Jurídica del Organismo los antecedentes de la disconformidad por los consumos de los períodos 10 – 11-12/2022. En la citada nota se hace saber que en respuesta al reclamo Nº 462676 se respondió a través de la nota DSC 5100/23 que se realizó un análisis del caso comparando los períodos reclamados contra los consumos registrados hasta la última fecha de lectura realizada el día 16/05/2023, ya que desde ese análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica durante otros períodos, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble.

Que por lo señalado EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación del período 10 – 11 – 12/2022. 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. Por último se le ofreció la posibilidad de solicitar un contraste en el laboratorio de la empresa, opción que no fue referida.

Que a fs. 18 vta. se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su informe técnico.

Que a fs. 19 se incorpora una nota dirigida a EDESA S.S., con fecha 12/07/23 expresando que de acuerdo a lo manifestado en su nota 588/2022 en la cual se informa que se realizará un contraste en laboratorio y habiendo transcurrido 19 (diecinueve) días de la misma, se solicita que en el término de 5 (cinco) días – contados a partir de la recepción de la presente – deberán proceder a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente remitir el resultado de manera que se permita continuar con el tratamiento del expediente..

Que a fs. 20, mediante nota **DSCE N° 690/2023** EDESA S.A. y con fecha 19/07/23 solicita prórroga de 7 (siete) días para remitir los resultados del contraste solicitado atento a que la semana del 10/07/2023 el laboratorio de la Distribuidora no estuvo disponible por la **Homologación INTI 2023**, lo que derivó en un retraso en la inclusión de medidores para contraste.

Que a fs. 21, en fecha 24/07/23 mediante nota **DSCE Nº 70272023** EDESA S.A. remite copia del Acta de Comprobación Nº 272963 (levantamiento/cambio de medidor), el Acta de Apertura y Ensayo (medidor Nº505237075 marca Landis), realizada el día 17/07/23.

Que a fs. 24 se incorpora el Informe Técnico de la Gerencia de Energía Eléctrica que refiere que el presente expediente se inicia con el reclamo realizado por el usuario de la referencia ante la Distribuidora, en razón del elevado consumo registrado en su domicilio para los períodos 10 – 11 – 12/2022 (fs.01). En respuesta la Distribuidora le remitió la nota DSC Nº 510072023 (fs. 049 manifestando que procedió a comparar los períodos 10 – 11 – 12/2022 contra los consumos registrados hasta la última fecha realizada el día 16/05/23. De ese análisis surge que existe en ese suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble. Asimismo se informa que no se verifica adicionalmente otro indicio que haga presumir un error el proceso de registro, lectura y facturación, por lo que EDESA S.A. procedió formalmente a rechazar el reclamo y ratificaren todos sus términos la facturación de los períodos 10 – 11 – 12/2022. Además la Distribuidora enumera una serie de consideraciones por las cuales se podría presumir el mayor consumo. Por ese medio se le informó al usuario que podía solicitar un contraste en el laboratorio dele empresa, quedando a su cargo los costos de dicho ensayo, si el mismo viniera a confirmar los resultados ya obtenidos, con forme lo dispone el Art. 3ª – inciso b) del Régimen de Suministro. Producida la disconformidad edl reclamante (fs. 09) EDESA S.A., mediante nota DSCE Nº 588/2022 (fs. 10) eleva lo actuado al Organismo reiterando conceptos ya informados al usuario y comunicando que el medidor4 fue levantado y contrastado en el laboratorio de la empresa. Dicho contraste vino a confirmar que le medidor funcionaba correctamente como lo funda el Atca de fs.23, presentado errores comprendidos dentro de las tolerancia establecida por norma. Por lo expuesto concluye que el medidor Nº 505237075 marca LANDIS + GYR instalado en el suministro identificado con el NIS 5268184, funciona correctamente. Siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Que siendo ello así, el consumo durante los períodos objetado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos ó máquinas instalados en el suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido

pérdidas eléctricas en la instalación interna ó funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas instaladas en el domicilio.

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. 4º 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. **6º**, 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 Eléctrica informa que el medidor medidor Nº505237075 marca LANDIS funciona correctamente siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros de los mismos, razón por la cual correctamente y demás documentación que obra en autos, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el UsuariO SÁNCHEZ FRÍAS, FRANCO.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 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 SANCHEZ FRIAS, FRANCO, titular del NIS 5268184, con domicilio en calle MANZANA 26 – CASA 1 – ASENTAMIENTO KIRCHNER, de la localidad de ORAN – SALTA tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-59288/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

CMO
...SAR MARIANO OVEJERO
...ECRETARIA GENERAL
... DE LOS SERVICIOS PUBLICOS