Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00311/24

VISTO:

El expediente Nº 267-59586/23 caratulado: "EDIFICIO DEL POETA – MARÌA ALEJANDRA MATOS – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACION PERÍODOS 05 Y 06/2023"; el Acta de Directorio Nº 15 / 24, y

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 651968 perteneciente a la Usuaria, MARÌA ALEJANDRA MATOS, titular del NIS 5347869, con domicilio en calle Islas Malvinas Nº 250 – Vª Calixto Gauna, de esta ciudad y realizado en fecha 07/06/2023, a través del cual reclama un elevado consumo del período 05/2023 y 06/2023, informando que casi no está en el domicilio, solicitando además que se verifique el medidor, por cuanto el importe de dicho período es mayor al anterior.

Que EDESA S.A. (fs.03) responde al reclamante en fecha 05/07/2023, mediante nota **DSC 6487/2023** 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 273648, 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. 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 05/2023. 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. 07, con fecha 26/7/23 el usuario plantea disconformidad a través de la Sra. María Alejandra Matos, DNI 17309073, aclarando la presentante que es inquilina del edificio sito en calle Islas Malvinas Nº 250.

Que a fs. 08, mediante nota **DSCE 732/2023** con fecha 02 de agosto de 2023, EDESA S.A. remite a Gerencia Jurídica del Organismo los antecedentes de la disconformidad por los consumos de los períodos 05/06/2023. En la citada nota se hace saber que en respuesta al reclamo Nº 651968 se respondió a través de la nota DSC 6487/23 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 273648, 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 normal,

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. . 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 05/2023. 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. 15 vta. se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su informe técnico.

Que a fs. 16 se incorpora el Informe Técnico expresando que el presente expediente se inicia con un reclamo presentado por la usuariaMaría Alejandra Matos, titular del NIS 5347869 en razón del elevado consumo registrado en su domicilio en los períodos 05/2023 y 06/2023 (fs. 01). La Prestadora contesta reclamo mediante nota DSC 6487/2023 (fs. 03, 04 y 05). En la misma manifiestan que se realizó in situ un contraste sobre el medidor instalado en el suministro sobre el sobre el cual se reclama, bajo Acta de Comprobación Nº 273648 el cual arrojó valores dentro de los parámetros admitidos (margen de error tolerable +/- 3%) con un error prometido de ±0.59% (fs. 10) concluyen que no pudieron constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la distribuidora por el consumo facturado, con cual

ratifican la lectura consignada en la facturación reclamada. Por otra parte le informa que en virtud de la experiencia acumulada por la Empresa, el consumo registrado podría obedecer a la 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 como así también por mala eficiencia energética y/o pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. 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; poniendo a disposición los cuadros tarifarios a través de las plataformas web del ENRESP y/o de la Distribuidora EDESA S.A. Por ese mismo medio se le informó que podía solicitar presentar una Disconformidad y/o solicitar un contraste en el laboratorio de la empresa, quedando a su cargo los costos de dicho ensayo si el mismo viniera a confirmar los resultados ya obtenidos, conforme lo dispone el artículo 3º - inciso b) del Régimen de suministro, a su vez este ensayo no fue requerido por el usuario. En orden a lo expresado se concluye que: 1) El medidor instalado en el suministro identificado con el NIS 5347869, a tenor del ensayo mencionado, funciona correctamente, siendo por lo tanto, válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo, 2) Siendo ello así, el incremento registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instaladas en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna ó un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas al domicilio.

Que a fs. 17 se agrega una nota de la Sra. María Alejandra Matos, DNI 17039073 en la que solicita intervención con respecto al cobro abusivo de energía eléctrica en el inmueble que alquila en Edificio del Poeta, sito en calle Esteco nº 260, primer piso dpto. A, NIS nº 5347869.

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 la Usuaria Sra. María Alejandra Matos, DNI

17039073, titular del NIS nº 5347869 con domicilio en Edificio del Poeta, sito en calle Islas Malvinas 250 – Primer Piso – Departamento "A", de esta ciudad, bajo Expediente Ente Regulador Nº 267-59586/2023.

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 la usuaria, Sra. María Alejandra Matos, DNI 17039073 inquilina en "Edificio del Poeta – Fideicomiso de Administración", titular del NIS 5347869, ubicado en calle Islas Malvinas Nº 250 - Primer Piso – Departamento "A", – Vª Calixto Gauna, de esta ciudad tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-59586/2023, 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