Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

VISTO: 00556/24

El expediente Ente Regulador Nº 267-59221/23, caratulado "TROGLIERO SERGIO RAÚL – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 03/2023"; el Acta de Directorio Nº 23/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 636090 efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. Sergio Raúl Trogliero en fecha 10/5/23, con domicilio en calle Enrique Larreta N° 545 de Villa San Lorenzo; quien reclama la facturación de los periodos 03 y 04/2023 del suministro identificado bajo NIS 3026991 por entender que el consumo resulta excesivo.

Que frente a ello, EDESA S.A. -el día 10/5/23- responde al usuario que se generó el reclamo correspondiente, al que le dará tratamiento conforme lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios (Res. Ente Regulador Nº 913/15).

Que a continuación se agrega reclamo N° 642071 (19/5/23) por el que el Sr. Trogliero impugna el periodo 03/2023, consignándose que *"(...) se cerró reclamo 636090 porque usuario solicita abonar factura 04 y además no reclamó esa factura (...)"*. Se adjunta el correo electrónico remitido por el usuario (fs. 2) impugnando el periodo 03/2023 por resultar excesiva la facturación efectuada de acuerdo al consumo que habría en el inmueble. Solicita que *"(...) que se verifique el medidor y las lecturas del mismo (...)"* .

Que frente a ello a fs. 7/11 se incorpora DSC 5282/2023, a través de la cual, en fecha 8/7/23, la Distribuidora responde al usuario el reclamo N° 642071 (8/6/23).

En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (03/2023) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Señala que a partir de dicha comparación surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1041 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 998 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 4% (75% o<). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, la Distribuidora concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la empresa 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 periodo 03/2023.

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 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 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 al usuario sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa indicando los términos del art. 3°, inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando al Sr. Trogliero 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 fs. 13 se adjunta correo electrónico del usuario – 5/6/23- solicitando a la empresa respuesta a su reclamo 636090 *"(...) ya que pasaron 30 días hábiles desde el día 19/4 cuando se realizó el mismo (...)".*

Que a fs. 14/16 se agrega DSCE 559/2023 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo N° 642071, reiterando lo informado al usuario en DSC 5282/2023. A fs. 17/20 rolan copia de factura correspondiente al período 03/2023 e Histórico de Consumos del suministro de la referencia.

Que en fecha 22/6/23 el Sr. Ezequiel Trogliero -en representación del usuario- presenta nota ante este Organismo de Control, dando cuenta de su disconformidad con la respuesta dada por la Distribuidora *"(...) por las facturaciones de los periodos 03/23 en adelante (...)"*, señalando los motivos de la misma. Indica que hubo un cambio brusco en el consumo después del verano, cuando es en esos meses que se consume más energía. Señala que el comparativo hecho por EDESA con el promedio de consumo de los últimos doce meses no resulta adecuado porque en vivían más personas en el domicilio y se hacía uso de estufas para calefaccionar los ambientes. Sin embargo, menciona que *"(...) no se usan electrodomésticos como aires acondicionados, estufas eléctricas u otros y las facturas posteriores a la reclamada siguen con el mismo consumo (...)"*.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su intervención correspondiente, a fs. 22 se agrega el informe correspondiente. En el mismo, luego de analizar los obrados, informa que los consumos que presenta el suministro según el Histórico de Consumo, no varían significativamente. Advierte que se le informó al usuario sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa (en Nota DSC 5282/23 obrante a fs. 7/10), no obstante lo cual el usuario no lo requirió. Por último, señala que el incremento registrado durante el períodos 03 y 04/2023 puede deberse al uso excesivo de cualquier electrodoméstico o máquina destinado a la climatización del ambiente teniendo en cuenta la época del año - o a la incorporación de nuevos artefactos con un uso por fuera de lo habitual y/o un funcionamiento deficiente de los mismos.

Que a continuación la Gerencia Jurídica remite las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica a efectos que solicite un contraste en laboratorio del medidor instalado en el suministro de la referencia, en atención a lo manifestado por el usuario en el reclamo obrante a fs. 2. Así las cosas, a fs. 23 rola el pertinente requerimiento a la Distribuidora en los términos del art. 3° del Régimen de Suministro.

Que en consecuencia, mediante DSCE 45/24, EDESA S.A. remite Acta de Comprobación N° 276342 (levantamiento/cambio de medidor) labrada ante personal policial y el Acta de Apertura y Ensayo del Medidor N° 505233516 marca Landis efectuado el día 3/12/23. Del 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 se desprende que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma (fs. 27).

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Gerencia señala que la Distribuidora ha actuado en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión. Informa que el medidor N° 505233516 instalado en el suministro identificado con el NIS 3026991, a tenor del ensayo en laboratorio, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Por último, reitera los conceptos vertidos oportunamente en el informe de fs. 22.

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 lo tanto, cabe señalar que el medidor instalado en el suministro del usuario, 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. 28.

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 en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta los informes de la Gerencia de Energía Eléctrica obrantes a fs. 22 y 28, 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 el reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa, mediante nota DSC 5282/2023 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por el usuario fue interpuesto el 19/5/23 y respondido el 8/7/23, esto es treinta y dos días hábiles después de presentado el reclamo, superando así el plazo máximo de treinta días establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 913/15.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada al usuario, 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 (Resolución Ente Regulador Nº 913/15), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1: "*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 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a la mitad del promedio de consumo de los últimos 12 meses (728 kWh), por **364 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que éste revista al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

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 el usuario, Sr. Sergio Raúl Trogliero, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-59221/23; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a EDESA SA una sanción menor a favor de usuario, equivalente a la mitad del promedio de consumo de los últimos 12 (doce) meses (728 kWh), por **364 kWh (trescientos sesenta y cuatro kilovatios hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que éste revista al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: 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

DR.MARCELO CARECCHIO
A/C GERENCIA JURIDICA
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A CARGO DE LA SECRETARIA GENERAL

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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