Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00550/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60522/23, caratulado "SOLER ALFREDO RODOLFO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. - FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 23/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 676525 efectuado en fecha 8/11/23 ante EDESA S.A., por el Sr. Daniel Bonacci (Titular del suministro: Sr. Alfredo Rodolfo Soler) , con domicilio en calle Los Azahares N° 192 del B° Tres Cerritos, correspondiente al suministro identificado bajo NIS 5268580; quien reclama elevado consumo en los períodos 05, 06, 07. 08, 09 y 10/2023 (fs. 1).

Que a fs. 3/5 mediante nota DSC 10625/2023 -notificada en fecha 9/11/23- EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por el usuario, expresa que procedió a realizar un análisis a partir de comparar los periodos reclamados (05-06-07-08-09-10/2023) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos a los periodos objetos de impugnación. Aclara que para el análisis de su reclamo, se tuvo en cuenta todos los periodos reclamados, tomando como referencia el de mayor consumo registrado, en este caso el periodo 10/2023 con 1332 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 801 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 66% (75% = 6 <). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor o igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de esta distribuidora 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 entiende que por esta 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 el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 05, 06, 07, 07, 08, 09 y 10/2023.

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 a la usuaria 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. Bonaccio 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 frente a ello, en fecha 16/11/23, el Sr. Bonaccio presenta su disconformidad a la respuesta otorgada por la Distribuidora, manifestando que los consumos resultan demasiado elevados y solicitando la verificación del medidor.

Que mediante nota DSCE 1099/2023 (23/11/23), EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 10625/2023. Sin perjuicio de ello, indica que se programó un contraste en el laboratorio de la empresa conforme el pedido del usuario, cuyos resultados serían remitidos a la brevedad. A fs. 12/17 y19/20 rolan copias de las facturas impugnadas e Histórico de Consumos relativos al suministro de la referencia. A fs. 18 se agrega solicitud de contraste en laboratorio del medidor instalado en el suministro del usuario.

Que así las cosas, en fecha 6/12/23, mediante DSCE 1143/23 la Distribuidora remite copia de Acta de Comprobación N° 278621 (levantamiento/cambio de medidor) y del Acta de Apertura y Ensayo de medidor N° 505227907 marca Landis, realizado el día 27/11/23. Informa que se generó *"(...) una Nota de Crédito de energía a favor del usuario de $2.081,77 resultante de aplicar el máximo error obtenido en laboratorio (+1,01 %) al consumo registrado en los doce periodos desde el 11/2022 al periodo 10/2023, por el valor de la tarifa vigente (T1R2-N3 franje 2, $20,2724) (...)"*. Indica que se tomó como referencia el periodo 11/2023, etapa en que se consumieron 677 KWh. Así, del Acta de Apertura y Ensayo de Medidor retirado en Recinto Lacrado obrante a fs. 23 se desprende que el mismo se encontraba fuera de norma.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia de Energía Eléctrica agrega su correspondiente informe a fs. 27. En el mismo, luego de analizadas las actuaciones, procedió a corroborar lo calculado por esa Distribuidora en concepto de los promedios obtenidos de acuerdo al estipulado por la Ley de Defensa del Consumidor, concluyendo que los valores obtenidos son correctos. Señala que el ensayo efectuado en laboratorio al medidor instalado en el suministro del usuario, tal como consta en el acta de fs. 23, para uno de los estados de carga previstos en el protocolo de ensayo establecido en la Norma IRAM (Imin, 10 Itr, 10 itr, Imax) el error de medición verificado (+1,01%) excedía la tolerancia permitida en la misma (±1). Informa que, en consecuencia, EDESA S.A. procedió a calcular el importe del crédito a favor del usuario de

$2.081,77, utilizando para ello el máximo error detectado (+1,01%) al consumo registrado desde el 11/22 al 10/2023, por el valor de la tarifa vigente (T1R1-N3 franja 2, $20,2724), resultando correcta la devolución efectuada por EDESA S.A.

Que en orden a todo lo expuesto precedentemente, concluye que el incremento de consumo en los períodos reclamados podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos 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.

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. 4º, 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 por otra parte, y de acuerdo a lo establecido en el art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros, el usuario tiene derecho a exigir a la DISTRIBUIDORA el contraste del medidor instalado en su suministro en los laboratorios de la empresa, y *"(...) en todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el artículo 5° inciso d) de este Reglamento y los gastos del contraste y recontraste serán a cargo de la DISTRIBUIDORA (...)".*

Que así las cosas, el art. 5° inc. d) del citado Régimen establece que: *"(...) Por propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. I) Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita,*

basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de UN (1) año y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad (...)".

Que asimismo, el artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, en lo atinente establece: *"(...) En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente (...)"*

Que por lo tanto, habiendo examinado las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que el medidor instalado el suministro de la usuaria se encontraba, a tenor del ensayo efectuado en el laboratorio de la Distribuidora se encontraba por fuera de norma, registrando un error de medición verificado (+1,01%) que excedía la tolerancia permitida en la misma (±1). Por ello, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad del usuario, ratificando la Nota de Crédito emitido por EDESA por la suma de $2.081,77, (utilizando para ello el máximo error detectado (+1,01%) al consumo registrado desde el 11/22 al 10/2023, por el valor de la tarifa vigente (T1R1-N3 franja 2, $20,2724)) y ordenando a la Distribuidora que haga efectiva la indemnización prevista en el art 31 de la Ley N° 24240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso que el usuario hubiera abonado las facturas impugnadas la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la Prestadora cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución.

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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Daniel Bonacci (Titular del suministro: Sr. Alfredo Rodolfo Soler), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60522/2023, ratificando la Nota de Crédito emitido por EDESA por la suma de $2.081,77 (Pesos Dos Mil Ochenta y Uno con 77/100), utilizando para ello el máximo error detectado (+1,01%) al consumo registrado desde el 11/22 al 10/2023, por el valor de la tarifa vigente (T1R1-N3 franja 2, $20,2724); en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A que haga efectiva la indemnización prevista en el art 31 de la Ley N° 24240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso que el usuario hubiera abonado las facturas impugnadas la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la Prestadora cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución; en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. a que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo precedente, remita a este Organismo constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; 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