Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00557/24

VISTO:

El expediente Nº 267-60685/23 caratulado: "LAFUENTE FIGUEROA, Daniel Francisco" – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACION"; el Acta de Directorio Nº 23/24 y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo comercial Nº 676487 de fecha 07/11/2023 perteneciente al Usuario, Sr. **DANIEL FRANCISCO LAFUENTE FIGUEROA**, titular del **NIS Nº 5070589**, con domicilio en calle Los Ombúes Nº 162 – Bº Tres Cerritos, de esta ciudad, a través del cual reclama por correo una elevada facturación por consumo correspondiente al período 09 / 2023.

Que a fs. 02 se registra un nuevo reclamo, el Nº 682128 de fecha 11/12/2023 perteneciente al mismo usuario (Nº5070589), a través del cual reclama por consumos correspondientes a las facturas Nº 69164982 – 202310, 69597687 – 202311, referidas a los períodos 10 – 11/ 2023.

Que a fs. 11, EDESA S.A. en fecha 12/12/23, responde al reclamante en mediante nota **DSC Nº 11882/23** informando que la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos reclamados (09 – 10 y 11/2023) contra el promedio de consumos que registró su suministro durante los últimos 12 meses previos a los períodos objeto de su impugnación. Continúa la respuesta aclarando que para el análisis de su reclamo, se tuvieron en cuenta todos los períodos reclamados, esto es 09-10 y 11/2023, tomando como referencia el mayor consumo registrado, en este caso el correspondiente al período 11/23, donde surge que en el período cuestionado el consumo ascendió a 517 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 meses arroja un consumo de medio de 446 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden de 16% (75 % = o menor).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor o igual al 75%, comparando contra la media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de EDESA S.A. en los términos del Art. 31, 1° párrafo de la Ley de Defensa del Consumidor, el cual dispone: *"... Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período 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..."*. Por esa razón de orden legal, y no por verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso, lectura y facturación, EDESA S.A. procede a rechazar formalmente el reclamo de consumo interpuesto por parte del usuario y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 09 – 10 y 11/2023. Menciona asimismo que sin perjuicio del rechazo, se hace conocer al reclamante que 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.enteregulador salta.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. 2° y 9° de la Resol. ENRESP 1.200/15. 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. En caso de no deducirse el planteo de disconformidad y permanecer a la fecha impaga la factura objeto del reclamo, la misma deberá ser abonada en cualquiera de los canales de pago, el que deberá ser consultado vía correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar.

Que en fecha 19/12/2023, mediante **nota DSC N° 1201/23**, EDESA S.A. remite al Organismo los antecedentes de las actuaciones vinculados con IOS reclamos de consumo N° 676487 y N° 682128 la Distribuidora procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los períodos reclamados (09 – 10 y 11/2023, contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos 12 meses previos a los períodos objeto de impugnación. Cabe aclarar que para el análisis del reclamo se tuvieron en cuenta todos los períodos reclamados, es decir 09 – 10 y 11 de 2023, tomando como referencia el mayor consumo registrado, en este caso el período 11/2023 donde surge que en el período cuestionado el consumo registrado ascendió a 517 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 meses arroja un consumo medio de 446 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 16% (75% = o menor).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor o igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art. 31, primer párrafo de la Ley de Defensa del Consumidor, primer párrafo, que dispone al efecto: *"... Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período 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, lectura y facturación, EDESA S.A. procede a rechazar formalmente el reclamo de consumo interpuesto por parte del usuario y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 09 – 10 y 11/2023. Menciona asimismo que sin perjuicio del rechazo, se hace conocer al reclamante que 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 1.200/15. 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. En caso de no deducirse el planteo de disconformidad y permanecer a la fecha impaga la factura objeto del reclamo, la misma deberá ser abonada en cualquiera de los canales de pago, el que deberá ser consultado vía correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar.

Que a fs. 26 vta. se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para que efectúe su informe técnico.

Que a fs. 28 se remite nota a EDESA S.A. solicitando que, a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor del suministro identificado como NIS 5070589, se proceda a retirar el medidor para un contraste en laboratorio. Se menciona que el mismo debe ser ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro – Art- 3 – Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor. Se requiere además que el contraste debe realizarse en el término de 5 (cinco) días, y luego de ello se deben remitir los resultados al Organismo para permitir continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 28, EDESA S.A., mediante nota **N° DSCE 61/24** solicita prórroga de 10 (diez) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio del medidor N° 9727410 marca ABB.

Que a fs. 29, en fecha 24/01/24, a través de nota **DSCE 79/24** remite al Organismo copia del Acta de Comprobación N° 276347 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 9727410 marca ABB, realizado el día 15/01/2024.

Que a fs. 33, con fecha 23/02/2024 se agrega el Informe Técnico de Gerencia Eléctrica, que informa que el expediente de referencia se inició con un reclamo efectuado por el usuario de referencia, en razón de un elevado consumo registrado en su domicilio para el período 09 – 10 y 11/2023.

Que en respuesta, la Distribuidora procedió a remitirle la Nota DSC 11882/23 manifestando que realizaron una comparación entre los períodos 09 – 10 y 11 /2023 reclamados contra el promedio de los consumos que se registraron en el suministro durante los último 12 meses previos a los consumos objetados. Se aclara que para el análisis del reclamo tuvieron en cuenta todos los períodos reclamados tomando como referencia el mayor consumo registrado (11/2023) donde surge que el promedio de los últimos 12 meses previos a los consumos objetados. Aclaran que

para el análisis del reclamo tuvieron en cuenta todos los períodos reclamados, tomando como referencia el mayor consumo registrado (11/2023) donde surge que en el período cuestionado el consumo registrado ascendió a 517 KWh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 446 KWh, lo que determina, comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 16% (75%= o menor). Existiendo entonces una diferencia en el consumo, menor al setenta y cinco por ciento (75%) comparado contra la media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora, por lo que en los términos del art. 31, primer párrafo de la Ley de Defensa del Consumidor, que dispone al efecto: *"... Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período 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 la distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión, y demás leyes y normas complementarias y concordantes.

Que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor se solicitó a la Prestadora realizar un contraste en laboratorio, del medidor ABB Nº 9727410 cuyo resultado vino a demostrar que se encuentra fuera de norma (Acta fs. 31).

Que en orden a lo expresado se concluye que el medidor Nº 9727410 instalado en el suministro identificado con el NIS Nº 5070589, a tenor del ensayo efectuado en el laboratorio funciona en defecto (registra de menos), lo cual habilitaría a la Distribuidora a efectuar el recupero de energía no registrada (Régimen de Suministro Artículo 5º, inciso d).

Que siendo ello así, el consumo objetado por el reclamante podría deberse al uso, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instaladas en ese suministro y destinados a la climatización del ambiente, dada la época estival.

Que finalmente, según mail de fs. 32; se informa que EDESA S.A. no procederá a realizar el recupero de energía, lo cual beneficia al reclamante. Por lo tanto se deben tener por válidas las facturaciones emitidas en base a los consumos registrador por el medidor.

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. 3 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 (in 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. DANIEL FRANCISCO LAFUENTE FIGUEROA, titular del NIS **N° 5070589**, con domicilio en calle Los Ombúes N° 162 – B° Tres Cerritos, de esta ciudad.

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. **DANIEL FRANCISCO LAFUENTE FIGUEROA**, titular del NIS **N° 5070589**, con domicilio en calle Los Ombúes N° 162 – B° Tres Cerritos, de esta ciudad, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60685/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: 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