Salta, 17 MAY 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:** 00560/24

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador Nº 267-59609/2023, caratulado: "MACIEL MARCELA ADRIANA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-PERIODO 05/2023"; el Acta de Directorio Nº 23/2024.

**CONSIDERANDO**

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°653995 efectuado en fecha 28/06/2023 por la Sra. Marcela Adriana Maciel, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio Los Saucos N°151, B° Tres Cerritos, correspondiente al NIS 3072712 quien reclama estar en desacuerdo con el consumo del período 05/23. (fs.01).

Que a fs.03/06 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 6951/2023 de fecha 24/07/2023 con acuse de recepción en idéntica fecha, en respuesta al reclamo impetrado por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (05/2023) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. Expresa la Prestadora, que a partir de dicha comparación surge que el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1223 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 1075 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 14% (75% =o<).

Que la Distribuidora le informa a la usuaria que existiendo una diferencia en el consumo menor 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 la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que párrafo aparte, EDESA S.A rechaza formalmente el reclamo presentado por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del período 05/2023. Seguidamente le informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado a saber: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado; b) el

mal funcionamiento de los mismos y/o c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que finaliza la misiva la Distribuidora, informando a la reclamante respecto de la posibilidad de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en fecha 31/07/2023 la usuaria presenta su disconformidad, sobre la respuesta brindada por la Distribuidora. Manifiesta que "(...) *planteo disconformidad en la facturación del servicio NIS 3072712. Se hicieron reclamos en las últimas dos facturas períodos 04/2023/ y 05/2023, no obstante, las anteriores facturas, si bien no fueron reclamados, tampoco reflejan el consumo real. Baso mi pedido en que han cambiado las condiciones en mi domicilio en los últimos meses, menos personas, menos aparatos eléctricos, menos horas en el hogar, sin embargo, el consumo no se ha modificado. (...)"* Finaliza expresando que "(...) *solicito cambio de medidor además de la verificación de funcionamiento del que está instalado.* (...)" (fs. 08).

Que mediante nota DSCE Nº 747/2023, de fecha 04/08/2023 obrante a fs. 12/14, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria, agrega que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa.

Que a fs. 15/17 en fecha 09/10/2033 EDESA S.A. remite nota DSCE 934/2023 a este Organismo con copia de Acta de Comprobación N°267983 (levantamiento/cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo (medidor N°1668980 marca LANDY), realizado el día 14/08/2023.

Que a fs. 18 en fecha 27/10/2023 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la cual luego de analizar las actuaciones concluye que, el medidor Landys N°1668980, instalado en el suministro identificado con el NIS:3072712, a tenor del ensayo realizado el 14/08/2023 acta N°267983 (fs.17), funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP manifestando que, los consumos registrados en períodos de años anteriores son similares a los objetados por el usuario.

Que acto seguido toma intervención en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRES. Entrando en el análisis de las presentes actuaciones, 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 FACTURACIÓN, 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 ahora bien, considerando que, en fecha 07/08/2023 se realizó mediante Acta de comprobación N°267983 el levantamiento del medidor N°1668980 marca LANDYS el cual fue contrastado en laboratorio mediante Acta de Apertura y Ensayo, arrojando el examen del mismo, que no se encontraron anormalidades. A más de ello, la Gerencia de Energía Eléctrica, corroboró que el medidor funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo, siendo verificada tal situación en presencia del personal técnico del ENRESP, conforme consta en Acta obrante a fs17. Por todo lo antes mencionado, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Marcela Adriana Maciel.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, 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. Marcela Adriana Maciel, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-59609/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2º: 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