Salta, 17 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00558/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60255/2023, caratulado: "ALDERETE MARÍA FÁTIMA s/RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A-PERIODO 07/2023"; el Acta de Directorio Nº 23/2024.

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°660965 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. María Fátima Alderete, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Oran Tapa Medidor N° 235, B° El Tipal, correspondiente al NIS 5075946 quien reclama estar en desacuerdo con el consumo del período 07/23. (fs.01).

Que a fs.02/05 EDESA S.A. en adelante Distribuidora, Prestadora, Empresa, remite nota DSC N° 9568/2023 de fecha 09/10/2023 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 (07/2023) 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 423 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 464 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del -9% (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 07/2023. 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 18/10/2023 la usuaria presenta su disconformidad, ante la respuesta brindada por la Distribuidora conforme surge de ds.07/08. Manifiesta que, lo que plantea la Empresa es un fraude. Agrega que la mala medición se verifica en su favor con las facturas previas y las subsiguientes a las generó la queja, toda vez que no cambió, no aumentó, no uso ningún equipo nuevo, ni realizó control de fugas y sin embargo la factura volvió a los valores de facturación histórica.

Que continúa expresando la usuaria que, que hubo una mala lectura de ese consumo y solicita que al momento de realizar la lectura sea en presencia de un testigo por parte de la Institución. A más de lo expuesto añade que, la factura siguiente a la reclamada volvió el importe a la normalidad sin haber realizado ningún control adicional en la instalación eléctrica, sin haber cambiado ningún artefacto siguiendo todo igual.

Que finaliza diciendo que, podría continuar el trámite por disconformidad ante la respuesta brindada por la Distribuidora, pero su tiempo vale y no va a discutir con una empresa que jamás dará por válido un reclamo genuino por parte del usuario, ya que no hay testigos de su parte cuando los empleados registran el consumo. Exige que cuando se realice una nueva medición, sea bajo su presencia para poder verificar el numero con su firma como modo de aceptación.

Que mediante nota DSCE Nº 969/2023, de fecha 25/10/2023 obrante a fs. 09/16, EDESA S.A, remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en nota de respuesta a la usuaria.

Que a fs. 18 en fecha 01/11/2023 toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia de Económica del ENRESP quien expresa que debido a que los consumos reclamados no superan el 75% de la media, se reprodujo el cálculo de la

refacturación del período en cuestión, tomando como base los consumos que figuran en la factura.

Que agrega que, como resultado se obtiene que la facturación se efectuó en forma adecuada, aplicando la tarifa vigente en el Cuadro tarifario aprobado por Resolución ENRESP N° 652/23.

Que finaliza informando que, los consumos de los períodos posteriores, es decir 08 y 09/2023 se encuentran dentro de los mismos valores.

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 (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 sítu (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, el informe de la Gerencia Económica de este Organismo quien informó que la facturación se efectuó en forma adecuada, aplicando la tarifa vigente en el Cuadro tarifario aprobado por Resolución ENRESP N° 652/23, esta Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos y el informe de la Gerencia Económica del ENRESP, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. María Fátima Alderete.

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. María Fátima Alderete, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60255/2023; 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