Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 006201/24

VISTO:

El expediente Nº 267-60345/23 caratulado: "ACOSTA, VANESA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACION PERÍODO 08/2023"; el Acta de Directorio Nº 25/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo comercial Nº 671878, titular del NIS 5310701, con domicilio en Avda. San Martín puerta Nº 366 – Loc. 7 – Centro Joaquín V. González - Salta y realizado en fecha 12/09/23, a través del cual reclama un elevado consumo del período 08/2023.

Que a fs. 04 se agrega un nuevo reclamo de la misma usuaria identificado con el Nº 675575, de fecha 24/10/23, pero esta vez por el consumo facturado en el período 10/2023.

Que EDESA S.A. (fs.06) responde al reclamante en fecha 18/10/2023, mediante nota **DS Nº 9875/2023** informando que la Empresa procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período reclamado /08/23) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos 12 meses previos al período objeto impugnación. A partir de dicha comparación surge que en el período cuestionado el consumo registrado ascendió a 801 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 563 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento se ubicó en el orden del 42% (75% = o menor). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor ò igual al 75% comparado con 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 el cual dispone al respecto: "Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que excedan en un setenta y cinco por ciento el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los 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 12 meses anteriores a la facturación. En ambos casos el usuario abonará únicamente el valor de dicho promedio...".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 período 08/2023. Sin perjuicio de ello se hace conocer 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, y se encuentran a disposición en las oficinas comerciales ó en la página web (www.edesa.com.ar) ya que dicha información es de público acceso. 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 N° 913/15. 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. La

interposición de disconformidad generará automáticamente la suspensión del cobro del factura reclamada a las resultas de la sustanciación del reclamo por parte del ENRESP, y en caso de ser rechazada la disconformidad por esa autoridad de control, su parte deberá abonar el importe de la factura con más sus respectivos intereses moratorios calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago (con forme Ley de Defensa del Consumidor, art. 31, 7º párrafo). Asimismo se le informa que en caso de interponer disconformidad, le asiste el derecho de abonar únicamente el importe correspondiente al consumo promedio de los últimos 12 (doce) meses anteriores a la facturación reclamada. En caso de no deducirse 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 habilitados al efecto.

Que a fs. 11, se agrega la manifestación de disconformidad de la usuaria.

Que a fs. 12, mediante nota DSCE Nº 1023/23, y con fecha 06/11/2023, EDESA S.A. remite al Organismo las actuaciones correspondientes al presente reclamo. Informa que el reclamo Nº 671878 la Prestadora procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el período reclamado (08/2023) contra el promedio del consumo que registró este suministro durante los últimos 12 meses previos al período objeto de impugnación. A partir de dicha comparación, surge que en el período cuestionado el consumo registrado ascendió a 801 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 563 kwh. Lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 42% (75% o menor). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor ò igual al 75% comparado con 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 el cual dispone al respecto: "Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que excedan en un setenta y cinco por ciento el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los 2 años anteriores se presume que existe error en la facturación. Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomara en cuenta el consumo promedio de los últimos 12 meses anteriores a la facturación. En ambos casos el usuario abonará únicamente el valor de dicho promedio...".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 período 08/2023. Sin perjuicio de ello se hace conocer 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. Asimismo informa que el reclamo Nº 675575 se encuentra en tratamiento.

Que a fs. 19 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica a los fines de su informe técnico.

Que a fs. 20, se agrega un informe de Gerencia Económica de fecha 24/11/2023 que informa que de acuerdo con lo solicitado se procedió a verificar la facturación de la usuaria, titular del NIS Nº 5310101. En ese sentido se manifiesta que la facturación del período cuestionado fue calculada en forma correcta de acuerdo con los consumos informados, valuados según los cuadros tarifarios vigentes para cada período para el segmento T!-R2 N1 3er. tramo hasta el período 08/2023. Por lo tanto, los cargos mensuales verificados de $36.032,11 del período 08/2023 más la incidencia de Energía Alumbrado Público son correctos.

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 re contraste 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 la Usuaria Sra. VANESA ACOSTA, titular del NIS nº 8310101 con domicilio en Avda. San Martín puerta Nº 366 – Loc. 7 – Centro Joaquín V. González - Salta, de esta ciudad.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 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 la usuaria, Sra. VANESA ACOSTA, titular del NIS nº 8310101 con domicilio en Avda. San Martín puerta Nº 366 – Centro - Joaquín V. González - Salta, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60345/23, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

