Salta, 30 MAY 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR** 00621/24

**VISTO:**

El expediente Nº 267-59980/23 caratulado: "SEGURA, RAMÓN EDUARDO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACION PERÍODOS 05, 06, 07 y 08/2023"; el Acta de Directorio Nº 25/24, y,

**CONSIDERANDO:**

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 653884 SEGURA, RAMÓN EDUARDO, titular del NIS 5229769, con domicilio en calle Carlos Menditegui Nº 386 – Bº Autódromo, de esta ciudad y realizado en fecha 27/06/2023, a través del cual reclama un elevado consumo del período 05/2023, informando que en el domicilio viven dos personas solas.

Que EDESA S.A. (fs.05) responde al reclamante en fecha 10/08/2023, mediante nota **DSC 7444/2023** informando que la Empresa procedió a realizar un análisis del caso por lo que se decidió realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el Acta de Comprobación Nº 268328, en el cual, tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona normalmente, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/-3% establecido en el +0,48%. Con esta prueba se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los períodos que son impugnados por su parte. Por lo señalado EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación del período 05 y 06/2023. 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. 2º y 9º de la Resol. ENRESP 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 hast 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, EDESA S.A., en fecha 13/09/23, responde mediante nota DSC 8709/23 a un nuevo reclamo efectuado por el usuario Sr. SEGURA, RAMÓN EDUARDO, titular del NIS 5229769, con domicilio en calle Carlos Menditegui Nº 386 – Bº Autódromo, de esta ciudad, realizado el 13/09/23. Expresa que ratifica todo lo expresado en la nota ya enviada por igual reclamo (consumo) por los períodos 05 – 06 – 2023 la cual fuera identificada mediante nota DSC Nº 7444/2023 (respuesta a los reclamos de consumo Nº 653884-655623, donde ya se había informado que los consumos registrados por el medidor instalado en el suministro resultan correctos. Se manifiesta también que la Distribuidora actúa en cada facturación que realiza de manera procedente y dentro del marco legal de las normativas vigentes por lo que los consumos facturados en los períodos 07 – 08 /2023 resultan correctos. Se vierten además los mismos conceptos vertidos en la nota DSC 7444/2023.

Que a fs. 15, el usuario plantea disconformidad.

Que a fs. 16, en fecha 22/09/23 y mediante nota DSCE Nº 869/2023, EDESA S.A. remite al Organismo los antecedentes de la disconformidad presentada por el usuario por los consumos 05, 06, 07 y 08/ 2023. Se hace saber que a los reclamos Nº 653884 – 655623, se respondió a través de la nota DSC 7444/23 que se realizó un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el Acta de Comprobación Nº 268328, en el cual, tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona normalmente, sin presentar diferencias por encima del límite de "+/-3% establecido en el +0,48%. Con esta prueba se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los períodos que son impugnados por parte del Sr. Segura. Por lo señalado EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación del período 05 y 06/2023. 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. Posteriormente, y en respuesta al reclamo Nº 672009, se contestó mediante nota DSC Nº 8709/23 donde se ratificó lo que ya fuera informado en nota DSC Nº 7444/2023.

Que a fs. 25 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica a los fines de su informe técnico.

Que a fs. 26 y 27 se registran nuevos reclamos del usuario RAMON EDUARDO SEGURA, titular del NIS 522979: a) el primero corresponde al número de reclamo 672009 de fecha 13/09/2023 y; b) el segundo corresponde al número de reclamo 674822 de fecha 11/10/23.

Que a fs. 30, mediante nota DSC Nº 8709/2023, en fecha 13/09/2023, EDESA S.A. responde al usuario reclamante a fines de informar que la Empresa realizó el análisis del caso por lo que ratifica todo lo expresado em la nota ya enviada por igual reclamo (consumo) por los períodos 06 y 06 /2023, la cual fuera identificada mediante nota DSC Nº 7444/2023 (respuesta al reclamo de consumo Nº653884 – 655623, donde ya se había informado que los consumos registrados por el medidor instalado en el suministro resultan correctos. Hace saber que debe advertirse que la Distribuidora actúa en cada facturación que realiza, de manera procedente y dentro del marco legal de las normativas vigentes por lo que los consumos facturados en los períodos 07 y 08 /2023, también resultan correctos. Por lo señalado EDESA S.A. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación del período 05 y 06/2023. 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. 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 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 hast la fecha de efectivo pago (con forme Ley de Defensa del Consumidor, art. 31, 7° 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. 33, y con fecha 11/10/23 se agrega una nueva disconformidad del usuario.

Que a fs. 34, mediante nota DSCE Nº 960/2023, y con fecha 20/10/2023, EDESA S.A. remite al Organismo los antecedentes de las actuaciones vinculadas con el reclamo de consumo Nº 672009 – 674822 correspondiente a los períodos 07 y 08/ 2023. La contestación expresa que en contestación al reclamo iniciado por el usuario se le informó que la Distribuidora procedió a realizar un análisis del caso por lo que ratifica todo lo expresado en la nota ya enviada por igual reclamo (consumo) por los períodos 05 y 06 /2023, la cual fuera identificada mediante nota DSC Nº7444/2023 (respuesta a los reclamos de consumo), donde ya se había informado que los consumos registrados por el medidor instalado en el suministro resultan correctos. Se manifiesta también que la Distribuidora actúa en cada facturación que realiza de manera procedente y dentro del marco legal de las normativas vigentes por lo que los consumos facturados en los períodos 07 – 08 /2023 resultan correctos. Por lo señalado, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. se procedió formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por parte del usuario se ratifica en todos su términos la facturación de los períodos 05, 06, 07 y 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. 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 tarifarias existentes.

Que fs. 46 se incorpora nota manuscrita del usuario Ramón Eduardo Segura solicitando nuevamente intervención del ENRESP.

Que a fs. 49 se agrega nota requiriendo a EDSA S.A. a efecto de correr traslado con copias pertinentes del usuario Sr. RAMÓN EDUARDO SEGURA, por el plazo reglamentario para que remita al Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador 913/15).

Que a fs. 50, con fecha 30/10/2023, mediante nota DSCE Nº 991/23 EDESA S.A. informa que los antecedentes de los reclamos del Sr. Segura ya fueron remitidos al ENRESP a través de notas DSCE 869/2023 Y 960/2023 del Expediente Nº 267 – 59980/2023..

Que a fs. 50 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica.

Que a fs. 51 se agrega un informe de Gerencia Técnica que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Sr. Ramón Eduardo Segura, en razón del elevado consumo registrado en el período 05/2023, luego agrega el período 06/ 2023 (fs. 03), En respuesta la Distribuidora procedió a remitirle la nota DSC 7444/2023 (fs. 05) manifestando que se efectuó un contraste "in situ" del medidor instalado en su suministro, verificándose en esa oportunidad que el mismo funcionaba correctamente ya que los valores relevados se encontraban dentro del margen de error admitido (Acta Nº 268328 de fs. 19). Continúa enumerando una serie de consideraciones y que analizadas las mismas no se pudo constatar hechos causales que permitan responsabilizar a la Distribuidora por el consumo facturado, razón por la cual ratifica las facturaciones realizadas en los períodos 05 y 06 /2023. Asimismo se procedió a informar que podía solicitar un nuevo contraste en el laboratorio de la empresa, quedando a su cargo los costos de dicho ensayo si el mismo viniera a confirmar los resultados ya obtenidos, conforme lo dispone el Artículo 3º, inciso b) del régimen de Suministro. En fecha 13/09/2023 el reclamante agrega los consumos de los períodos 07 y 08 /2023. Posteriormente el usuario, en fecha 14/09/2023, mediante nota de fs. 15, presenta nota de disconformidad respecto a los

períodos 05 y 06 /2023. A continuación, la Distribuidora procedió a remitir al reclamante la nota DSC Nº 8709/2023 (fs. 11), manifestando entre cosas que analizado el caso nuevamente ratifica todo lo expresado en la nota DSC Nº 7444/2023 (fs. 05) en el cual ya se le había informado que los consumos registrados por el medidor instalado en el suministro resultan correctos. Agrega que "*...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 de los períodos 05, 06, 07 y 08 – 2023.* Posteriormente EDESA S.A. remite a este Organismo lo actuado mediante nota DSCE 869/2023 (fs. 16). En fecha 11/10/2023, el reclamante mediante nota de fs. 33, manifiesta su disconformidad respecto a los períodos 07 y 08 /2023. En fecha 20/10/23 la Distribuidora nuevamente remite todo lo actuado a este Organismo, mediante nota DSCE 960/2023 (fs. 34). Así las cosas y siendo que el reclamante no procedió a solicitar contraste en laboratorio, esta Gerencia analizó el presente expediente con la documentación del mismo. En orden a lo expuesto precedentemente cabe concluir; que el medidor Nº 606085564 Marca AMPY, instalando en el suministro identificado con el NIS 5229769, a tenor del ensayo mencionado "ut supra", funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. (Acta de fs. 19). No se observan saltos de consumo atípicos, que hagan presumir la existencia de alguna anormalidad en los consumos registrados. Asimismo se observa que para períodos similares de años anteriores, se registran consumos similares e incluso superiores a los objetados, lo que evidencia la estacionalidad de los mismos, tal como se observa en los históricos de consumo fs. 24 y 25. El reclamante no ejerció su derecho a solicitar un contraste en laboratorio.

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. RAMO EDUARDO SEGURA, itular del NIS n° 5229769 con domicilio en calle Menditegui N° 386 – B° Autódromo, 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 el usuario, Sr. RAMÓN EDUARDO SEGURA, itular del NIS nº 5229769 con domicilio en calle Menditegui Nº 386 – Bº Autódromo, de esta ciudad tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-59980/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

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

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS