Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00845/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60296/23, caratulado "TORZAV S.R.L/ALDERETE FÁTIMA – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERÍODO 07/2023"; el Acta de Directorio Nº 30/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 661330 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Fátima Alderete en representación de la firma TORSAV S.R.L. en fecha 29/8/23, con domicilio en calle Mariano Boedo N° 60 de la ciudad de Salta; quien reclama la facturación del periodo 07/2023 del suministro identificado bajo NIS 3086821 por considerarla excesiva. Aclara que no modificó el patrón de consumos ni se incorporó equipamiento alguno que justifique el desmedido aumento. Solicita *"(…) la revisión correspondiente para determinar el error en la lectura o en la facturación que haya provocado este inconveniente (…)"*. Adjunta fotografías del medidor a fs. 5/10.

Que de fs. 10 se desprende que en fecha 10/8/23 la Sra. Alderete había efectuado el pertinente reclamo vía correo electrónico, a lo que la empresa en fecha 15/8/23 le responde que en atención a que la factura impugnada se encontraba adherida al débito automático *"(…) debe ser rechazada con el banco y de ahí liberada la misma para que puedas proceder a tu reclamo (…)"*. Frente a ello la usuaria informa que la factura ya fue debitada por cuanto a la fecha de la mentada respuesta de la empresa, la misma ya había vencido. Con posterioridad la Distribuidora informa sobre los requisitos para realizar un reclamo por facturación (16/8/23), los cuales son cumplimentados por la

usuaria en fecha 25/8/23 (fs. 11). No obstante lo dicho, se advierte que la Distribuidora identifica el reclamo recién en fecha 29/8/23 bajo el N° 661330 (fs. 1).

Que frente a ello, EDESA S.A. responde a la usuaria (24/10/23) a través de DSC 10038|. En la misma, informa que procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama -Acta de Comprobación N° 278464- , y tras medirse las cargas registradas por el mismo en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias por encima del limite de "+/- 3%" establecido en el +0,64 %. Señala que con esta prueba se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del medidor que registró el consumo del periodo que impugnado. Por ello, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA S.A. rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 07/2023.

Que asimismo, señala que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, el mayor consumo registrado durante el período reclamado podría obedecer a alguna de 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 periodo estacional de mayor frio 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), y/o; 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. A más de ello, informa 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 nuestro país, a más de la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento, circunstancias estas que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios, que son las bases que conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes (...)".* Seguidamente señala que los cuadros tarifarios vigentes son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios de energía eléctrica

de la provincia, en la página del Ente Regulador de los Servicios Públicos y se encuentran a su disposición en las oficinas de la empresa y en su página web.

Que por otra parte, informa a la usuaria sobre su derecho a solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa indicando los términos del art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros.

Que por último, EDESA S.A. finaliza su misiva informando a la firma TORZAV S.R.L. que le asiste el derecho a presentar su disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa, los plazos al efecto y las consecuencias en cuanto al cobro de la factura que su interposición acarrea.

Que así las cosas, a fs. 20 se agrega la disconformidad de la usuaria (24/10/23). En la misma, indica que *"(…) el problema no estuvo ni en el medidor, ni en los equipos que usamos en el centro sino en la toma de la lectura que por ser realizada por un ser humano, seguramente tomó de manera incorrecta la medición (…)".*

Que a continuación se agrega nota DSCE 997/23 a través de la cual la Distribuidora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo N° 658197 reiterando los conceptos vertidos a la usuaria en DSC 10038/23.

Que a fs. 25 rola Acta de Comprobación N° 278464 (19/19/23) a través de la cual se deja constancia del contraste in situ efectuado sobre el medidor instalado en el suministro de la usuaria, verificando que *"(…) funciona normal, se toma lectura para su control (…)".* Acto seguido se adjunta Histórico de Consumos del NIS 3086821 (fs. 26/30).

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica, a fs. 31 se agrega el pertinente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Gerencia concluye indicando que el medidor N° 606005362 marca AMPY -instalado en el suministro de la usuaria- funciona correctamente, a tenor del ensayo in situ efectuado a fs. 25 (presentando errores comprendidos dentro de la tolerancia establecida por la norma), siendo por tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Asimismo, informa que las lecturas registradas en el Histórico de Consumos son correlativas, por lo que la lectura del periodo reclamado por la usuaria *"(…) y del contraste*

"in situ" (fs. 25) resultarían correctas. Por esta razón no habría motivos para considerar que las lecturas registradas por parte de la empresa sean incorrectas (...)". Siendo ello así, indica que el incremento de consumo registrado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instaladas en ese suministro. Tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que con posterioridad, y atendiendo al planteo de disconformidad de la usuaria que cuestiona error en las lecturas del medidor instalado en su suministro y al histórico de consumos obrante a fs. 26/30, la Gerencia Jurídica remite las actuaciones a la Gerencia Económica para su intervención.

Que así las cosas, a fs. 24 se agrega el informe correspondiente a la Gerencia Económica. En el mismo, señala en primer término que, en fecha 10/8/23, el usuario reclama a la empresa por la facturación del periodo 07/2023, donde se consignan 2.568 kWh, con una "Lectura Anterior" de 143.789 kW y una "Lectura Actual" 146.357 kW en fecha 11/07/23, argumentando que no hubo variación en los consumos normales de la clínica que se abastece del mencionado suministro, por lo que supone que existió un error en la facturación. Advierte que en fecha 16/8/23, el usuario adjunta a tales efectos fotos del medidor, donde se observa una lectura de 146.862 kW. Señala que el promedio de consumo del NIS aludido para los últimos 12 meses es de 1.445 kWh. Asimismo, indica que, posteriormente, EDESA S.A. emite la factura del periodo 08/2023, donde se consigna un consumo de 1.236 kWh, y una lectura "Lectura Actual" al 11/8/23, de 147.593 kW; por último, el usuario recibe la facturación del periodo 09/2023 con un consumo de kWh y una lectura "Lectura Actual" al 11/08/23, de 147.884 kW. Dicho esto, la Gerencia Económica agrega el siguiente cuadro, que da cuenta de la inconsistencia de la facturación de la Distribuidora:

Concepto	Fecha	Lectura	Consumo Facturado
fact 06/23	9/6/2023	143.789	1.149
fact 07/23	11/7/2023	146.357	2.568
fact 08/23	11/8/2023	147.593	1.236

foto usuario	16/8/2023	146.862	A fs. 03
fact 09/23	12/9/2023	147.884	291

Que por lo expuesto, la mentada Gerencia, y en desacuerdo con lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica en su informe a fs. 31, concluye indicando que *"(…) efectivamente existió un error en la toma de lecturas, tanto del periodo 07/2023 como del 08/23, habiendo la Distribuidora ajustado los consumos a los reales en el periodo 09/23 (…)"*. Por tal motivo, indica que la empresa deberá refacturar los periodos 07 y 08/2023 considerando un consumo de 1365 kWh para cada uno de ellos, *"(…) el cual surge de la diferencia entra la última lectura correcta de fecha 11/07/23 y donde la misma se normaliza el 12/09/23 (…)"*. Adjunta copias de facturas correspondientes a los periodos 08 y 09/2023 a fs. 35/36.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, el art. 4º, inciso (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 contrario, 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 Regulador Nº 913/15) en su art. 6º - **RECLAMOS POR FACTURACIÓN**, establece: "*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 un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por el Ente.-*

c) ***Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con 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 por lo tanto, cabe señalar, en primer lugar, que el medidor instalado en el suministro de la usuaria, a tenor del ensayo in situ efectuado, funciona correctamente, tal como se desprende Acta de Comprobación a fs. 25 y de informe de la Gerencia de Energía Eléctrica fs. 34.

Que sin embargo, y de acuerdo a los términos del reclamo y la disconformidad de la usuaria, es preciso analizar si hubo un error en la toma de las lecturas registradas por el medidor en cuestión. En este sentido, la Gerencia Económica, en su informe a fs. 34, da cuenta –de acuerdo a las constancias de autos- de las inconsistencias en las facturaciones de los periodos 07 y 08/2023, señalando que *"(…) efectivamente existió un error en la toma de lecturas, tanto del periodo 07/2023 como del 08/23, habiendo la Distribuidora ajustado los consumos a los reales en el periodo 09/23 (…)"*. El error advertido se desprende con facilidad del cuadro agregado ut supra. Asimismo, cabe resaltar que el promedio de consumo del NIS aludido para los últimos 12 meses es de 1.445 kWh, el cual guarda relación con lo señalado por la usuaria

Que así las cosas, la Gerencia Jurídica comparte el criterio de la Gerencia Económica entendiendo que la Distribuidora deberá refacturar los periodos 07 y 08/2023 considerando un consumo de 1365 kWh para cada uno de ellos, *"(…) el cual surge de la*

diferencia entra la última lectura correcta de fecha 11/07/23 y donde la misma se normaliza el 12/09/23 (...)".

Que asimismo, deberá aplicarse lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240,que en lo atinente establece: *"(...) En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente (...)"*

Que por lo tanto, habiendo examinado las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que existió un error de lectura en el medidor instalado en el suministro de la usuaria, por lo que las facturaciones de los periodos 07 y 08/2023 resultan inválidas. Por ello, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad de la usuaria, ordenando a EDESA S.A. que proceda a refacturar de acuerdo a lo establecido por la Gerencia Económica en su informe a fs. 34. Asimismo, corresponde ordenar a la Distribuidora que haga efectiva la indemnización prevista en el art 31 de la Ley N° 24240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso que la usuaria hubiera abonado las facturas impugnadas la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la Prestadora cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la Distribuidora al reclamo de la usuaria infringe los términos de lo establecido en la Res. ENRESP N° 913/15 –vigente al momento de la interposición de aquél- toda vez que, tal como se desprende las actuaciones, el reclamo por facturación fue efectuado por la usuaria en fecha 10/8/23 (fs. 2) y la Distribuidora consigna como fecha del mismo el 29/8/23.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada al usuario, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 913/15), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1: "*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 6.3. del Reglamento*"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un mes del promedio de consumo calculado por la Gerencia Económica a fs. 34, por **1445 kWh (mil cuatrocientos cuarenta y cinco kilovatios/hora)**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3086821 al momento de notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

00845/24

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por la usuaria, TORZAV S.R.L., tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-60296/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. que proceda a refacturar los periodos 07 y 08/2023 de acuerdo a lo establecido por la Gerencia Económica en su informe a fs. 34, esto es, considerando un consumo de **1365 kWh (mil trescientos sesenta y cinco kilovatios/hora)** para cada uno de ellos; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art 31 de la Ley N° 24240, debiendo efectuar una Nota de Crédito en la factura inmediata siguiente equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Asimismo, en el caso que la usuaria hubiera abonado las facturas impugnadas la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la Prestadora cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución; ellos; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 4°: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria, consistente en una multa de **1445 kWh (mil cuatrocientos cuarenta y cinco kilovatios/hora)**, valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 3086821, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 5º: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6°: 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. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA

0084574