Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

VISTO: 00851/24

El expediente Ente Regulador Nº 267-60486/23, caratulado "SANTILLÁN LUIS ANTONIO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 07/2023"; el Acta de Directorio Nº 30/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 657116, efectuado ante EDESA S.A. por el Sr. Luis Antonio Santillán en fecha 10/8/23, con domicilio en calle Carmen Puch N° 629, V° Los Álamos de la localidad de Rosario de la Frontera; quien reclama la facturación de los periodos 07/2023 del suministro identificado bajo NIS 5052006 por entender que el consumo resulta excesivo.

Que frente a ello a fs. 2/5 se incorpora DSC 9822/2023, a través de la cual, en fecha 18/10/23, la Distribuidora responde al usuario. En la misma informa 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. Señala que a partir de dicha comparación surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 299 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 304 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del -2% (75% o<). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, la Distribuidora concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la empresa 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 periodo consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo periodo de los DOS (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 DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio...".

Que 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 periodo 07/2023.

Que continúa su misiva señalando que, en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, se le hace saber al usuario que 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, caso en el cual de considerarlo necesario, sugiere consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro. Asimismo, 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 (...)".*

Que a más de ello, 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 asimismo, informa al usuario 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 al Sr. Santillán 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 a fs. 7 se adjunta la nota de disconformidad del usuario – 15/11/23- solicitando a la empresa el contraste del medidor en el laboratorio de la empresa. Señala que *"(…) en un periodo de 15 días nos fuimos de vacaciones por lo que no hubo consumo de energía al quedar todo desconectado y en la lectura de la factura del periodo 07/23 (fecha en que no estuvimos en casa) me marcó el mismo consumo del periodo anterior (…)".*

Que a fs. 8/10 se agrega DSCE 1200/2023 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo N° 657116, reiterando lo informado al usuario en nota DSC 9822/2023. Con respecto a los dichos del usuario señala que *"(…) el* de la referencia. *consumo del periodo 07/2023 (299 kWh) es inferior al periodo 06/23 (337 kWh) y al periodo 07/2022 (364 kWh), por lo que no es correcto el análisis de la señora Miranda. (…)".* A fs. 11/12 rolan copia de factura correspondiente al periodo 07/2023 e Histórico de Consumos del suministro.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica para su intervención, la misma procedió a analizar la facturación del usuario. Informa que la misma fue calculada de forma correcta de acuerdo con los consumos informados, valuados según el cuadro tarifario vigente para el periodo segmento T1-R2 N1 1er tramo. Por ello, indica que

los cargos mensuales verificados de $ 13.774,53 del periodo 07/2023 más la incidencia de Energía Alumbrado Público son correctos.

Que con posterioridad, se remite el Expte. de la referencia a la Gerencia de Energía Eléctrica a efectos que solicite a EDESA S.A. la realización del contraste en laboratorio del medidor instalado en el suministro en cuestión, tal como fuera oportunamente requerido por el Sr. Santillán a fs. 7.

Que así las cosas, la mentada Gerencia intima a la Distribuidora a efectuar el contraste correspondiente bajo las condiciones estipuladas en el art. 3° inc. b) del Régimen de Suministros. (fs. 14). A continuación, la empresa solicita a este Órgano de Contralor una prórroga para remitir los resultados del contraste en laboratorio, la cual es otorgada a fs. 16.

Que a fs. 17, mediante DSCE 265/24 la Distribuidora remire Acta de Comprobación N° 265671 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 10073399 marca AA, realizado el día 28/2/24.

Que del Acta de Apertura y Ensayo de Medidor Retirado en Recinto lacrado suscripta por personal de la Distribuidora y del Ente Regulador de los Servicios Públicos se desprende que el medidor se encontraba *"(...) con bornera fundida y deformada, con tornillo fundido el borne (...)"*, razón por la cual el mismo se encontraba "FUERA DE NORMA".

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su intervención correspondiente, a fs. 20 se agrega el informe correspondiente. En el mismo, luego de analizar los obrados, informa *"(...) que el medidor N° 10073399 marca ABB, instalado en el suministro identificado con el NIS: 5052006 no se encontraba en condiciones (Medidor Fuera de Norma), situación que debió ser percatada por el lecturista (borneras fundidas) (...)"*. Advierte que la Distribuidora debería haber realizado el contraste del medidor según lo requirió el usuario en su disconformidad (fs. 07), acción que no ocurrió hasta tanto se le exigió mediante nota (fs. 14). Atendiendo a que la falla del medidor (bornera fundida), detectada en laboratorio era visible para el lecturista, solicita aplicar una penalización a favor del usuario. A más de ello, y considerando que el usuario había solicitado en su

oportunidad la realización del contraste en laboratorio sin que la Distribuidora lo efectuara, solicitamos aplicar una penalización a su favor.

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. Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Sub anexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los periodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas y facturando los consumos resultantes de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente."

Que así, el art. 4º Calidad del Servicio Comercial, del Anexo III, del Contrato de Concesión establece: "*LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria……..*
*-**Emitir facturas** claras, correctas y **basadas en lecturas reales**.*
Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones descriptas en el punto 5) de este documento."

Que en igual sentido, el art. 4.2. de las Normas de Calidad de Servicio Público y Sanciones, reza: "*Salvo en caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo. Para un mismo usuario no podrán emitirse más de DOS (2) facturaciones sucesivas estimadas (de ser*

bimestrales) y TRES (3) en los casos restantes, durante UN (1) año calendario, asimismo no podrán efectuarse más de TRES *(3) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y CUATRO (4) en los casos restantes. El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el OCHO POR CIENTO (8%) de las lecturas emitidas en cada categoría".* Por su parte el Art. 5º inc. 5.5.3.2 de igual cuerpo dispone: "***Facturación estimada:*** *Para los casos en que el ENTE REGULADOR detecte mayor número de estimaciones que las previstas (punto 4.2) del presente documento, percibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA, una multa equivalente al TREINTA POR CIENTO (30%) del monto de la facturación estimada, y derivará esta multa hacia los usuarios perjudicados."*

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 dicho esto vale cabe resaltar que, tal como se desprende del contraste en laboratorio efectuado sobre el medidor instalado en el suministro del usuario, el mismo se encontraba *"(…) con bornera fundida y deformada, con tornillo fundido el borne (…)"*,esto es "FUERA DE NORMA". Así las cosas, mal puede decirse que las mediciones efectuadas por el instrumento sean válidas, sin que pueda establecerse desde qué momento el mismo se encuentra en esa situación irregular, ni qué mecanismo utilizó la empresa en orden a registrar o estimar los consumos. A más de ello, y para el caso que la Distribuidora los hubiera estimado, se advierte que la misma no estaba habilitada a hacerlo, pues no nos encontramos dentro de un caso de probado caso fortuito o fuerza mayor sino de un medidor defectuoso sin que en ello hubiera mediado responsabilidad del usuario.

Que a esto debe sumarse que, si analizamos el Histórico de Consumos del suministro en cuestión, se advierte que, retirado el medidor en fecha 9/2/24 para su contraste y colocado uno nuevo, los consumos registrados por este último bajan significativamente.

Que asimismo, resulta importante señalar lo puntualizado por la Gerencia de Energía Eléctrica respecto a que la bornera fundida debió ser advertida por el lecturista. Dicho esto, corresponde tener presente en el caso que, tal como lo prevé el Régimen de Suministro en su art. 4° inc. d) (Obligaciones de la Distribuidora-Anormalidades) *"LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de instruir a su personal vinculado con la atención, conservación, lectura, cambio, etc., de medidores, equipos de medición, conexiones y otros, sobre su responsabilidad inexcusable de informar anormalidades que presenten las instalaciones comprendidas entre la toma y el primer seccionamiento (tablero)".*

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica obrante a fs. 20, habiéndose verificado (luego que el ENRESP se lo solicitara) que el medidor instalado en el suministro se encontraba fuera de norma (lo que era verificable a simple vista del lecturista) y por lo tanto habiendo efectuado facturaciones por fuera de la normativa, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por el reclamante aplicando una **SANCIÓN MENOR** a favor del usuario -conforme art. 11

de Resolución ENRESP 913/15- equivalente a dos veces la diferencia entre la suma de lo facturado en los doce meses anteriores al periodo 02/2024 (cambio de medidor) y el promedio de las lecturas reales posteriores multiplicadas por 12, esto es, por 2454 kWh valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5052006 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:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad planteada por el usuario, Sr. Luis Antonio Santillán, tramitada en el expediente Ente Regulador Nº 267-60486/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA SA una sanción menor a favor del usuario, consistente en una multa de **2454 KWh** (dos mil cuatrocientos cincuenta y cuatro kilovatios hora), valorizados según la categoría tarifaria y la tarifa vigente que revista el NIS 5052006 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; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este Ente Regulador,

00851/24

constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: 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

0085124