Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01007/24

VISTO:

El expediente Nº 267-60818/2024 caratulado: "MARTÍN, Oscar Marcos" – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACION"; el Acta de Directorio Nº 32/24 y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con el reclamo comercial Nº 681138 de fecha 28/11/2023 perteneciente al Usuario, Sr. Oscar Marcos MARTÌN, titular del **NIS Nº 5026053**, con domicilio en calle Cnel. Olascoaga 26 – Hipódromo - Limache, de esta ciudad, a través del cual reclama por correo una elevada facturación por consumo correspondiente al período 11 / 2023.

Que a fs. 03, mediante nota **Nº 112116/23**, de fecha 29/12/2023 la Prestadora responde al usuario en los siguientes términos: "...Por el presente nos dirigimos a Usted en respuesta a los reclamos iniciados por su parte ante esta Distribuidora, a los fines de informarle que esta empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (11/2023) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. A partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 794 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 482 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 65% (75% = 6 <). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor ó igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de esta 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 exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período 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 continúa la nota exponiendo que por una 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 11/2023.

Que sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el periodo reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones:

*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.

*Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consignar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar).

*Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, sugerimos tenga a bien consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro.

Que también se le 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 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 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 (www.entereguladorsalta.gov.ar) y se encuentran a su disposición en nuestras oficinas comerciales ó en nuestra página web (www.edesa.com.ar) ya que dicha información es de público acceso.

Que por lo expuesto, menciona la Prestadora que "... habiendo esta empresa cumplido con su obligación de expedirse fundadamente respecto al reclamo de consumo formulado, le hacemos conocer que para el caso de encontrarse en desacuerdo con la resolución de rechazo adoptada por EDESA, le asiste el derecho de plantear DISCONFORMIDAD dentro del plazo de treinta (30) días de recibida la presente, e incluso tiene la facultad adicional de solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa. Estos trámites deberán ser presentados 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- (Arts. 2° y 9° de la Resol. ENRESP 913/15).".

Que a los fines de la interposición de la respectiva DISCONFORMIDAD, el usuario deberá constituir domicilio a todos los efectos legales y deberá expresar en forma clara y detallada las razones en que basa su planteo, explicitando el acto y/o el mecho frente al cual plantea su impugnación.

Que en caso de ser solicitado un contraste en Laboratorio de la Empresa: Si el resultado determinara que el medidor se encuentra dentro de los parámetros admitidos por Normas IRAM, esto es, que registra la energía correctamente, su parte deberá abonar (además de la factura reclamada), el costo el contraste de $ 22.80 más IVA, el cual será cargado en la facturación de su servicio (Art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros).

Que por el contrario, en caso de que el resultado del contraste determinara que el medidor se encuentra fuera de los parámetros admitidos por Normas IRAM, registrando en exceso, se procederá a la refacturación correspondiente y a la aplicación de la indemnización prevista por la Ley de Defensa del Consumidor t. 31, 6° párrafo).

Que se le hace saber que la interposición de DISCONFORMIDAD generará automáticamente la suspensión del cobro de la 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 (conforme Ley de Defensa del Consumidor, Art. 31, 7° párrafo).

Que 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 DOCE (12) meses anteriores a la facturación reclamada (conforme Ley de Defensa del Consumidor, Art. 31, 2º párrafo), para lo cual deberá apersonarse en la oficina comercial de EDESA más cercana a su domicilio y/o ser solicitados a la casilla de correo tramitescomerciales@edesa.com.ar, y en este caso los intereses moratorios solo serán debidos por los conceptos reclamados en el supuesto de no prosperar el reclamo. En caso de no deducirse planteo de disconformidad y permanecer a la fecha impaga la factura objeto de reclamo, la misma deberá ser abonada en cualquiera de los canales de pago habilitados al efecto, pudiendo optar adicionalmente el titular del suministro por un plan de pago, el que deberá ser consultado para mayor información vía correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar.

Que entre fs. 08/10, en fecha 08/01/2024, mediante nota **DSC N° 29/24**, EDESA S.A. remite al Organismo los antecedentes de las actuaciones vinculados con el reclamo de consumo Nº 681138 y correspondiente al **NIS 5026053**.

Que en su informe manifiesta que en respuesta al reclamo **N° 681138**, la Distribuidora procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (11/2023), contra el promedio del consumo que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 794 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 482 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 65% (75% = o<).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor o igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de esta 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 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.

Que 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 y ratifica en todos sus términos la facturación de los períodos 11/2023.

Que sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hizo conocer al usuario que en virtud de la experiencia acumulada por esta empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el periodo reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: * 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.

* Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar).

* Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, sugerimos tenga a bien consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro.

Que también se le hizo saber al usuario 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 conocimiento, circunstancias éstas que se ven reflejadas en los cuadros y notorio tarifarios, que son las bases que

conforman el cálculo y cobro del servicio en cada una de las categorías tarifarias existentes. Se adjunta la siguiente documentación: a) Reclamo N° 681138, b) Fotocopia del DNI del usuario, c) Nota DSC 12116/23, d) Mail de Edesa con la nota DSC 12116/23, e) Nota de disconformidad del usuario de fecha 29-12-23, f) Periodo 11/2023 y g) Históricos de Consumo.

Que a fs. 14 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs. 15 el Organismo remite nota simple a EDESA S.A. solicitando que a con el fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor se solicita que en el término de 5 (cinco) días proceda a contrastar el mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente remita el resultado de manera que se permita continuar con el tratamiento del expediente de referencia.

Que a fs. 16 mediante nota DSCE Nº 80/2024 EDESA S.A. solicita prórroga de 5 (cinco) días para el envío del contraste del medidor marca LANDIS+GYR, el cual fue realizado el 22/01/2024.

Que a fs. 19 en fecha 01/02/2024 a través de nota DSCE Nº 110/2024 remite el Acta de Comprobación Nº 282851 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor Nº1521637 marca LANDIS, realizado el día 22/01/2023.

Que a fs. 20 Gerencia Eléctrica emite su informe técnico en los siguientes términos, expresando que el presente expediente se inicia con el reclamo realizado por la usuaria de la referencia ante a Distribuidora, en razón del elevado consumo registrado en su domicilio para el periodo 11/2023 (fs. 01)

Que en respuesta la Distribuidora le remitió la Nota **DSC 12116/23** (fs. 03) manifestando que procedió a comparar el periodo reclamado (11/2023) contra el promedio a de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. El periodo cuestionado ascendió a 794 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 482 kwh, que determinó comparativamente que en el mes reclamado, el incremento de consumo se ubicó en el orden del 65% (75% o -).

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (79%), concluyeron que no existe una presunción de error

en la facturación en los termino 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 estacionales facture en un periodo consumo que exceda el 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.

Que para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomara en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, abonara únicamente el valor de dicho consumo promedio..."

Que por lo señalado, y por no verificarse otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, la Distribuidora procedió formalmente a rechazar el reclamo y ratifico la facturación del periodo 11/2023.

Que asimismo, por ese medio se le informó que podía solicitar un 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 3 inciso b) del Régimen de suministro, a su vez este ensayo no fue requerido por el usuario.

Que a su vez, la Distribuidora, enumera una serie de consideraciones por las cuales se podría presumir el mayor consumo.

Producida la disconformidad del Reclamante (fs 07), EDESA mediante nota **DSCE N 29/24** (fs. 08), eleva lo actuado a este Organismo, reiterando conceptos ya informados al usuario. Posteriormente, la Gerencia procedió a corroborar lo calculado por esa Distribuidora en concepto de los promedios obtenidos de acuerdo al estipulado por la Ley de Defensa del Consumidor citada previamente. Siendo los valores obtenidos por esa Distribuidora correctos. Asimismo, se solicitó un contraste en el laboratorio de la empresa del medidor instalado en el suministro (fs. 15). Dicho contraste, vino a demostrar, que el medidor funcionaba correctamente como funda el Acta agregada a fs. 19 presentando errores comprendidos dentro de la tolerancia establecida por la Norma.

Que en orden a lo expuesto precedentemente, cabe concluir que el medidor N° 1521637 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS

5026053, a tenor de los valores calculados de acuerdo a lo dispuesto por la ley y al ensayo efectuado, funciona correctamente. Siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, el consumo registrado durante los períodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados 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 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 (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 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 Eléctrica, que da cuentas que el periodo reclamado se encuentra calculado correctamente y demás documentación que obra en autos, corresponde RECHAZAR la disconformidad presentada por el Usuario Sr. Oscar Marcos MARTIN, titular del NIS Nº 5026053, con domicilio en calle Cnel. Olascoaga 26 – Hipódromo - Limache, 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 PÚBLICOS

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Oscar Marcos MARTIN, titular del NIS Nº 5026053, con domicilio en calle Cnel. Olascoaga 26 – Hipódromo - Limache, de esta ciudad, tramitada bajo Expediente Ente Regulador

N° 267-60818/24, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA