Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01010/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60804/24, caratulado "DEVIA GALLEGUILLOS DENNISE– RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERÍODO 11/2023"; el Acta de Directorio Nº 32/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 682052 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Dennisse Massiel Devia Galleguillos en fecha 11/12/23, con domicilio en Manzana N° 1, Casa 14, B° Santa Rita II de la localidad de Cerrillos; quien reclama la facturación del periodo 11/2023 del suministro identificado bajo NIS 5300070.

Que frente a ello, EDESA S.A. responde a la usuaria (21/12/24) a través de DSC 1116/2024. En la misma, informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 11/2023 contra el promedio de los consumos registrados *"(…) durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de la impugnación (…)".*

Que señala que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 201608 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 546 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 25% (75% o<). Sostiene que, existiendo una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%) comparado con la media, 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 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 esta 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 el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 11/2023.

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 a la usuaria 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 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 Sra. Devia Galleguillos 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. 6 se agrega la disconformidad de la usuaria, señalando que la comparación hecha por la empresa no es correcta puesto que su consumo en el periodo impugnado disminuyó, al no estar usando ya maquinaria para la construcción de su casa y, por tal motivo, solicita se revise su medidor.

Que frente a ello, en fecha 8/1/24, a través de nota DSCE 20/24 la empresa remite los antecedentes vinculados al reclamo de la referencia. Reitera las razones vertidas a la usuaria para ratificar la facturación impugnada (fs. 7/9).

Que a fs. 10/13 se incorporan copias de la factura impugnada y del Histórico de Consumos del suministro identificado bajo NIS 5300070.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la misma incorpora informe técnico a fs. 14. En atención a que la usuaria había solicitado expresamente la realización de un contraste en el medidor, la Gerencia Jurídica devuelve las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica a fin de que solicite a la Distribuidora la debida verificación.

Que intimada al efecto, a fs. 16 la Distribuidora -a través de DSCE 536/24- remite la documentación correspondiente. Asi las cosas, a fs. 18 rola Acta de Comprobación N° 278291 del 15/4/24, en la que se deja constancia del levantamiento del medidor para su contraste en laboratorio ante autoridad policial. A fs. 19 rola 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, en la que se detallan los resultados de la verificación. En la misma se deja constancia que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los parámetros de norma.

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia de Energía Eléctrica incorpora nuevo informe a fs. 20. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, concluye indicando que el medidor N° 505297523 marca LANDIS instalado en su suministro identificado con el NIS 5300070, a tenor del contraste efectuado en el laboratorio de la empresa, funciona correctamente. Por esta razón informa que resultan válidas las facturaciones emitidas en base a los registros de aquel. Por último, advierte que el incremento de consumo registrado podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instaladas en el domicilio, a la existencia de pérdidas eléctricas en la instalación interna o al funcionamiento deficiente de los artefactos o máquinas conectadas al suministro.

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 1200/23) en su art. 6º - **RECLAMOS POR FACTURACIÓN**, establece: "**6.1.** Para el supuesto 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 este Ente Regulador.-

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico respectivamente .-

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 en laboratorio efectuado, funciona correctamente, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuados conforme a su registro, todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 20.

Que así las cosas, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora fueron los idóneos y suficientes a la hora de llevarle a la usuaria una respuesta certera. Se advierte que el contraste del medidor efectuado en el laboratorio de la empresa –que arrojó valores dentro de los admitidos por norma- responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que la escalada de consumo denunciada obedece a

requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Distribuidora no debe responder.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la reclamante.

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 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Dennisse Massiel Devia Galleguillos, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60804/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: 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