Salta, 19 JUL 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°** 01009/24

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador Nº 267-62155/24, caratulado "RETAMBAY GIMENA / BALDERRAMA YONE ELIZABET – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 03/2024"; el Acta de Directorio Nº 32/24 y;

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 700459 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Yone Elizabet Balderrama en fecha 3/4/24, con domicilio en calle Canónigo Gorriti N° 1543, B° La Floresta de la ciudad de Salta; quien reclama la facturación del periodo 03/2024 del suministro identificado bajo NIS 3012939.

Que frente a ello, EDESA S.A. responde a la usuaria (2/5/24) a través de DSC 4400/2024. En las misma expresa que procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar el período reclamado (03/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos 12 meses previos al período objeto de impugnación. Señala que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 581 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 586 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 1 % (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 la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación del periodo 03/2024.

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. Balderrama 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 frente a ello, la usuaria presenta su disconformidad en fecha 2/5/24, reiterando los términos de su reclamo y solicitando el contraste del medidor.

Que así las cosas, en fecha 10/5/24, a través de nota DSCE 574/24 la Distribuidora remite los antecedentes vinculados al reclamo de la referencia. Reitera las razones vertidas a la usuaria para ratificar la facturación impugnada. A más de ello, informa que se programó un contrate in situ en el medidor, cuyos resultados serían remitidos a la brevedad.

Que a fs. 12/16 se incorporan copia de la factura impugnada y del Histórico de Consumos del suministro identificado bajo NIS 3012939.

Que a continuación, a través de DSCE 600/2024, la Distribuidora remite la documentación pertinente. A fs. 18 rola Acta de Comprobación N° 281010 del 7/5/24, de la que se desprende que el medidor contrastado funciona normalmente.

Que a más de ello, a fs. 19 se agrega informe de la Gerencia de Energía Eléctrica. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, informa que del contraste "in situ" efectuado sobre el medidor N° 505228196 marca LANDIS+GYR instalado en el suministro identificado con el NIS 3012939 se desprende que funciona correctamente, ya que los valores relevados se encuentran dentro de los admitidos (margen de error tolerable +/- 3%). Por esta razón, indica que resultan válidas las facturaciones emitidas

en base a los registros del mismo. Indica que, por lo tanto, el incremento registrado durante los periodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o por el funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

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: "*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, habiendo analizado las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que el medidor instalado en el suministro de la usuaria funcionaba correctamente, presentando errores comprendidos dentro de la banda de tolerancia establecida en la Norma IRAM de aplicación (de acuerdo al contraste formalizado bajo Acta de fs. 18); así las cosas, debe tenerse por válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que se advierte que el contraste del medidor –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. Yone Elizabet Balderrama, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-62155/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2°: 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