Salta, 28 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01187/24

VISTO:

El expediente Nº 267-62159/2024, caratulado: "MONTES BARNETSON MAGALI. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación Periodos 01-02-03/2024"; el Acta de Directorio Nº 39/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 07/03/2024 identificado con el N°698342 y reclamo N°709910 de fecha 10/04/2024, a EDESA S.A. vía mail, por la Sra. Margarita Barnetson Montes, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio electrónico en margabarnetson@gmail.com, correspondiente al NIS 5229890, quien reclama por consumo elevado periodo 01-02-03/2024. En fecha 10/04/2024 realiza consulta al respecto al reclamo iniciado, y manifiesta que al revisar sus facturas da cuenta que existe un consumo por más de 1000kw, solicitando se bloquee los débitos automáticos hasta tanto la sea solucionada su petición. Por su parte aclara que si se revisan los consumos históricos se puede verificar que lo facturado no tiene relación con gastos de una familia de dos personas en una vivienda que no cuenta con aire acondicionado ni artefactos de gran consumo. (fs.01/04).

Que a fs. 05/08, mediante nota DSC Nº3895/2024, recepcionada en fecha 19/04/2024, EDESA S.A., en respuesta a los reclamos impetrados por la usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, por lo que realizó un análisis in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclamó, lo que quedo registrado en el acta comprobación Nº28037, en la cual tras medirse las cargas registradas por el medidor en las distintas fases de alimentación, se concluyó que dicho elemento de medición funciona de manera normal, sin presentar diferencias del límite de "+/-3%" establecido en el +0.3%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos que son impugnados por su parte.

Que indica la Distribuidora, que por lo señalado, y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro,

lectura y facturación, rechaza formalmente el reclamo interpuesto y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 01-02-03/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A le informa cuales podrían ser las causales del mayor consumo registrado durante el periodo reclamado a saber: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, o al funcionamiento de los existentes por un tiempo más prolongado; b) el mal funcionamiento de los mismos y/o c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble. Como así también el mayor consumo registrado podría deberse a los incrementos tarifarios acordados legalmente que viene experimentando el servicio de distribución eléctrica a causa del proceso inflacionario. Continúa la Distribuidora informando a la usuaria la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que a fs. 11 rola disconformidad de la usuaria, en la cual manifiesta que no está de acuerdo con la repuesta emitida por la Distribuidora. Finalmente agrega que tomo el consumo de 12 horas en horario nocturno y verifico un consumo alto.

Que en fecha 10/05/2024 mediante nota DSCE: Nº571/2024 (fs.12/23), EDESA S.A. remite ante este Organismo todas las actuaciones en referencia al reclamo de la usuaria reiterando los argumentos vertidos en la respuesta dada al mismo conforme surge de nota DSC Nº 3895/2024, ratificando la facturación de los períodos 01-02-03/2024 en su totalidad.

Que a fs. 24/36, rola presentación de la usuaria ante las oficinas de este Regulador en la cual manifiesta lo siguiente *"(…) Atentos a los valores de medición anormales registrados en las facturas recibidas por el servicio eléctrico por parte de la empresa Edesa s.a. a partir de enero 2024, hemos verificado que nuestros domicilios se registran errores similares (consumos que exceden la media anual de cada hogar). Los Castellanos, san Lorenzo). La proximidad de los domicilios y el aumento inexplicable del consumo nos lleva a pensar que no se trata de cuestiones individuales motivo por el que decidimos hacer la nota en conjunto.*

Nis: 5229890 Montes Barnetson

Nis: 5257034 Barroso Daniel

Nis: 5242724 Del Pin Rosseto

01187/24

Edesa S.A rechazó nuestros pedidos de reclamo por lo facturado argumentando que no encuentra desperfectos y que se debe a cuestiones particulares de cada hogar. Contratamos a un profesional con equipamiento adecuado y verificó que los consumos actuales no se condicen con lo que indican las facturas del servicio eléctrico por lo que se deduce un mal funcionamiento del medidor de la empresa Edesa SA. Ninguno de los hogares agregó artefactos nuevos ni un uso más prolongado que lo habitual que pudieran haber modificado el consumo medio que se estaba teniendo. Es muy importante destacar que el promedio de todo el año (indicado en la factura) permite confirmar la poca variación en los once (11) meses anteriores a la última factura, en la cual se aprecia un valor de medición es desproporcionado.

Empresa distribuidora de energía ha realizado hace poco tiempo reparaciones de equipos transformadores en cercanas a los domicilios, por lo que se puede inferir que esas acciones podrían haber originado anormalidades.

Esta situación no solo nos preocupa, sino que además significa gasto de tiempo y dinero. Hasta el presente no pudimos contactar con ninguna persona del servicio técnico de la empresa que nos orientara y /o asesorara en el camino a seguir por lo que toda acción depende de nuestro pecunio y responsabilidad personal de cada uno de los vecinos afectados.

Lo único que hasta el presente recibimos e la empresa Edesa SA es el rechazo a nuestro reclamo donde dejan en claro que los consumos excesivos podrían ser por: puesta en servicio de nuevos artefactos o mal funcionamiento de los ya existentes. Mala eficiencia energética pérdidas eléctricas

Por otra parte, se nos informa que deberemos abonar los intereses que generen las facturas Cuyo pago estuvo suspendido por la disconformidad.

Como consumidores de este servicio, nos sentimos desamparados por el monopolio de la empresa de energía y exigimos las consideraciones pertinentes a esta situación que llevamos meses tratando de resolver sin éxito. Consideramos pertinente una reunión con personal técnico de la empresa que nos oriente en la búsqueda de una solución urgente en vez de una simple amenaza donde consta que se nos facturara la mora Esperamos por lo expuesto vuestra rápida respuesta y la resolución técnica de esta situación que nos excede como consumidores (...).

Que a fs. 37, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su informe correspondiente.

Que a fs. 38 la usuaria manifiesta que solicito a la Prestadora le retirara el medidor a los fines de ser analizado en laboratorio.

Que a fs. 40, tomando intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, solicita a la Distribuidora un contraste en laboratorio del medidor Marca AMPY N°605020253.

Que a fs. 41/43, mediante nota DSCE N°798/2024, se remite al ENRESP Acta de Comprobación N° 280476 y Acta de Apertura y Ensayo Medidor N° 605020253 Marca AMPY, realizado en fecha 11/06/2024.

Que seguidamente toma nuevamente intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP y a tenor del ensayo arriba mencionado, ratifica el correcto funcionamiento del medidor por lo cual resultarían válidas las facturas objetadas por la usuaria.

Que a fs. 46, de fecha 02/07/2024, rola nota de la usuaria en la cual manifiesta lo siguiente *"(...) Luego de seis meses de gestiones reclamando consumos extremos facturados por EDESA, se logró el cambio de medidor el día 3/6/24 y envió del mismo al laboratorio de análisis para verificar su funcionamiento. El resultado del análisis en laboratorio completa nuestro desconcierto: se informa que el medidor funciona correctamente*

El medidor retirado del domicilio registraba Consumos mensuales superiores a 1000 kw (motivo por lo que se hizo reclamo).A partir del cambio de medidor los registros volvieron a los valores históricos inferiores a 200 kw.

Los técnicos de ENTE, ni la empresa de Energía pueden explicar lo sucedido entre los meses de enero y mayo respecto de los altos valores facturados. Los argumentos explicativos recaen sobre nosotros (los consumidores) nos encontramos totalmente indefensos.

Deseamos dejar constancia de los siguientes hechos:

1) El día 13 /5/24 a horas 12 la lectura del medidor era de 23408 kw .A esa hora se bajaron las llaves térmicas del pilar y el día 14/5/24 a hs. 16 el medidor registraba un consumo de 23.493 kw

2) Se verifico la inexistencia de fuga con un ingeniero electricista matriculado en COPAIPA quien verifico las instalaciones domésticas. Se colocó un disyuntor diferencial tetrapolar en el pilar para completar la prueba

3) Los cables están todos bien protegidos por lo que es imposible que haya conexiones ilegales.

4) No se usó ningún artefacto diferente en el domicilio, ni se modificaron los hábitos de consumo de la familia (2 personas).

5) No utilizamos ni poseemos artefactos de mayor consumo: aire acondicionado horno, pava, estufas, calefón eléctrico.

Solicitamos se tengan en cuenta estos argumentos al momento de emitir resolución final de nuestro reclamo (…)".

Que seguidamente (fs. 47), la usuaria manifiesta que retirado el medidor de su domicilio en fecha 3 de junio del 2024 a los fines de realizar el análisis en laboratorio consideran que el procedimiento no cumplió con lo estipulado en el art. 6 "RECLAMO POR FACTURACIÓN DEL REGLAMENTO PROCEDIMENTAL PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS POR ANOMALÍAS EN LOS SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA Y DE LOS SERVICIOS SANITARIOS" Resol. ENRESP N°1200/23, donde se indica en su inciso a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado. Considerando que el procedimiento realizado no respetó lo indicado en la norma referenciada, por tal motivo el mismo es nulo de nulidad absoluta.

Que pagina siguiente se agrega informe técnico (fs. 48/49), aportado por la usuaria en el cual deja constancias que en la vivienda inspeccionada no existen fugas de corrientes y que el medidor en cuestión aislado de la vivienda, continúa marcando consumos. Seguidamente agrega información de la última factura (fs. 50/51), enviada por la Prestadora de la cual indica lo siguiente: "(…) *Con el fin de agregar otro elemento de prueba del mal funcionamiento del medidor AMPY (retirado), remito copia de la nueva factura del periodo JUNIO 24, donde está indicado el consumo que Registro cada uno de los medidores que estuvieron instalados en nuestro domicilio.*

Con esta factura se verifica el funcionamiento de cada uno de los medidores

Medidor AMPY (RETIRADO) 473 kwh / 11 dias = 43 kwh /dia

Medidor LANDIS+GYR (NUEVO) 63 kwh / 22 dias= 2,86 kwh/día

Medidor (electricidad): 251079611 LANDIS+GYR

Período de Consumo: 03/06/2024 - 24/06/2024

Se puede observar en esta comparación, el mal funcionamiento del medidor AMPY (…)".

Que a fs. 52/53 con fecha 19/07/2024, la usuaria solicita se tomen desde el inicio del reclamo y hasta resolución definitiva (periodos 01 a 06/2024). Agrega que no han abonado las facturas y que si no lo hacen, según información proporcionada en EDESA, cae el reclamo. Refiere a que los consumos se normalizaron una vez que se cambió el medidor, lo que se refleja en los periodos posteriores (06 y 07/24) sin embargo nadie reconoce errores en el medidor.

Que por otro lado la usuaria aporta un informe técnico (fs. 55/56), respecto a las actas de comprobación proporcionadas por EDESA S.A., concluyendo el mismo que no pueden tomarse como válidos los informes contenidos en dichas actas, considerando que carecen de basamento técnico para concluir de forma fehaciente que un medidor funciona normal. Considera que cuando el reclamo del usuario es por altos consumos se debe tomar otro tipo de mediciones y no solo cumplir con un protocolo que no aclara y deja al descubierto las anomalías del sistema de control.

Que a fs. 60 se le corre traslado a la Distribuidora de la documentación aportada por la usuaria, como así también se requiere un nuevo laboratorio, de lo que debía notificar al usuario, a los fine de su participación en el mismo. Por otro lado se le solicito a la Prestadora remita constancias de los medios empleados para dar cumplimiento a lo estipulado en el art. 6 inc. a de la Res. ENRESP 1200/2023.

Que mediante Nota DSCE N°1001/2024 (fs. 61/63), por medio de la cual informa que se desplegaron todas las acciones que estuvieron a su alcance tendientes a lograr la participación del usuario en el acto.

Que continua informando que, de acuerdo a los procedimientos establecidos, su personal intenta contactar a titular del suministro para que presencie

y luego firme el acta de verificación, no resultando posible en el caso del acta N° 280371, al encontrarse ausente el 12/04/2024 (acta N° 280371) en el horario de 10:25 hs. Sin embargo, el 03/06/2024 a las 17:00 hs, al encontrarse presente, el señor Jorge Montes firma el acta N°280476.

Que destaca la Prestadora que, la participación del usuario no resulta obligatoria a efectos de la realización de la verificación y que con las acciones desplegadas se intentó priorizar la participación del mismo en las actas.

Que por lo expuesto, EDESA S.A. ratifica lo actuado, considerando correctas tanto la verificación IN SITU del medidor del día 12/04/2024, como las del laboratorio de la Empresa del 11/06/2024, confirmándose nuevamente su correcto funcionamiento el día 01/08/2024 en el laboratorio, en presencia de la usuaria, ante el requerimiento de un nuevo ensayo.

Que por último, rechaza categóricamente los argumentos expuestos por la señora Montes, siendo el contraste en laboratorio del 11/06/2024 una verificación objetiva del funcionamiento del medidor N° 605020253 marca AMPY

.

Que finaliza su misiva solicitando se agregue al expediente el Certificado de Calibración de la mesa de pruebas de su Laboratorio, expedida por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) 12/06/2024, organismo habilitado para estas certificaciones.

Que a fs. 64, la usuaria manifiesta su desacuerdo respecto a que no se pueden aceptar como seguras las condiciones de resguardo del medidor analizado, entendiendo que no se ofrecen las garantías necesarias dado el tiempo transcurrido desde que fue retirado el medidor del domicilio (03/06/24) y atento a que se realizó otro análisis anterior sobre el mismo medidor sin su presencia.

Que finalmente indica que desconocen las pruebas por extemporáneas y se solicita se tengan en cuenta los valores históricos de consumo y los registros del nuevo equipo instalado en su domicilio.

Que seguidamente la usuaria acompaña un informe técnico referente a la prueba de laboratorio de medición, en la cual participo, indicando lo siguiente: "(...) *Fuimos convocados para el día viernes 01 de agosto 2024 para el contraste en laboratorio del medidor AMPY 605020253 que fuera retirado de nuestro*

domicilio .Estuvieron presente personal del Ente Regulador de Servicios Públicos y técnicos de EDESA. En esta oportunidad Se hicieron mediciones similares a las realizadas en el medidor "In Situ" (o sea en el pilar de la vivienda), se midieron los parámetros de voltaje, amperaje coseno fi, error %.

Ni en la medición in situ, ni en la medición en laboratorio Se consideró consumo en kwh, lo que era el objetivo de la medición, darle un amperaje suficientemente alto como para que en el lapso de unas horas, el medidor pueda registrar un consumo determinada y poder comparar este valor con el cálculo que da la fórmula matemática de consumos poder despejar la duda del funcionamiento del medidor y Como se observa en el acta de apertura A ensayo de medidor retirado en recinto lacrado, el valor inicial del consumo es de 24422 kwh y el valor final es de 24423 kwh. La medición en laboratorio se realizó con un solo Kwh, en ningún momento se estimuló el medidor con cargas similares a los facturados ni se lo probo en periodos de tiempo más prolongados.

En el transcurso de la medición se le consultó al Ing. Federico Godoy "que hará si le sucede a él en su domicilio", lo que me responde "que bajaría el consumo". Lo que me refuerza el criterio de la empresa que presupone que modificamos hábitos de consumo, y esa es la explicación de los consumos excesivos

En virtud de ello, le adjunto, fotos de Whatsapp, donde se constata situaciones de anomalía que demuestran que no había consumo hogareño, aunque había registros en el medidor.

En fecha del 10 de mayo (fs. 82)

Con llaves Térmicas habilitando el ingreso de energía de 19:00 a 23:00 hrs

el Medidor en el lapso de 24 horas, registro lecturas de:

23227 kwh - 23177 kwh = 50 kwh

O sea con 4:00 hrs de energia disponible, y 20:00 hrs sin energía Imposible consumir 50 kwh

En fecha del 2 de mayo (fs.83)

Se bajó el disyuntor que está en el tablero general. y en el lapso de 12:00 hrs, o sea sin ningún consumo de energía, el medidor acusa un incremento de

4kwh, o sea una situación totalmente atípica y que muestra la distorsión de registro de los valores de consumo

El técnico del Ente Sr. Miguel Cortes presente en el acto en el laboratorio opino que el medidor pudo tener fallas por razones climáticas (alta concentración de humedad en la zona). Si esta sospecha fuera posible no se puede facturar algo que en laboratorio sería imposible de agregar al equipo recayendo sobre nosotros este tipo de factores que al parecer pueden afectar el equipo.

Se le sugirió al responsable del laboratorio de EDESA hacer la prueba con valores de registros similares a los que el medidor registro in situ (para el mes de mayo 1543 kwh) lo que significa 50 kwh por día. Se medidor negó aceptar la propuesta de in la EDESA porque para hacerlo sería necesario ocupar el laboratorio durante un periodo mayor al que se tiene previsto por usuario

Durante la prueba en laboratorio el personal del Ente no participó activamente auditando las tareas de los técnicos de EDESA lo que sumado a lo extemporáneo de la prueba de laboratorio con nuestra presencia (dos meses posteriores la fecha que fue retirado de nuestro domicilio concluimos que: las garantías ofrecidas para las tareas en laboratorio son nulas(...)".

Que a fs. 88 toma intervención nuevamente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, emitiendo su correspondiente informe.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, 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." [...]De no satisfacerle las medidas encaradas por LA DISTRIBUIDORA el titular podrá reclamar a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN el control y revisión de las mismas [...].*

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° 1200/23)** 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 este caso particular, en virtud de lo expuesto, se desprende que la prueba aportada por la Distribuidora no resulta suficiente para acreditar de manera fehaciente el estricto cumplimiento de las obligaciones a su cargo y la inexistencia de deficiencias en el proceso de medición y facturación de los consumos registrados durante los periodos cuestionados, a la luz de los hechos cuestionados en las presentes actuaciones y de los principios del derecho consumeril que deben primar en la resolución de este tipo de controversias por imperativo constitucional (cfr. art. 42 de la Constitución Nacional en relación con el artículo 31 de la Constitución Provincial).

Que, en efecto, surge de autos que la Distribuidora no indicó ni demostró *concretamente* cuáles fueron los medios empleados por su parte en orden

a priorizar la participación del usuario en la prueba *in situ* o en el primer contraste de laboratorio realizado por ésta, con la clara afectación al derecho de defensa que tal omisión antijurídica supone. En efecto, su respuesta de fojas 61/62, es demostrativa de meras alegaciones genéricas en este sentido, no habiéndose acompañado documentación alguna que permita tener por cumplido este recaudo esencial aquí analizado, cuya falta de cumplimiento invalida jurídicamente lo actuado por EDESA, ya que imposibilitó a la usuaria controlar la prueba producida por su parte.

Que debe advertirse que el formulario utilizado por EDESA para la confección de las actas de contraste en laboratorio (ver fs. 15/42/43,), dispone de un espacio para ser llenado por el usuario estampando su firma. Sin embargo, el usuario nunca podrá hacerlo en la medida que la distribuidora no posibilite la participación de éste en la realización de la prueba en cuestión. Y, en el caso bajo examen, no consta que esa participación se haya activado, deficiencia que le resulta reprochable jurídicamente, tal como antes se señalara. Omisión, por lo demás, que no resulta salvable con la eventual participación de técnicos del Ente en el contraste de laboratorio, pues el usuario debe poder participar, incluso acompañado de profesionales de su confianza que contrate a tales efectos.

Que, en efecto, pesa sobre la distribuidora la obligación de acreditar el cumplimiento de la exigencia aquí analizada; es ella quien debe acreditar fehacientemente qué tipo de medidas utilizó para "priorizar" la participación del usuario en este tipo de prueba, es decir, probar en el expediente cómo lo notificó y acompañar las constancias de esa diligencia, mínimamente. Ese, y no otro, es el criterio que debe regir para el asunto.

Que, por lo demás, este criterio tuitivo encuentra respaldo en el derecho público local comparado, tal como ocurre -por ejemplo- en la provincia de San Juan, donde se exige a la distribuidora notificar al usuario -con al menos dos (2) días de anticipación- sobre la fecha en que se realizará el contraste de medidor en laboratorio (cfr. https://epresanjuan.gob.ar/wp-content/uploads/2022/06/Reclamo-de-Usuarios-del-Servicio-Publico-de-Electricidad-por-Error-de-Facturacion-EPRE-San-Juan.pdf).

Que, las circunstancias antes analizadas, por lo demás, cobran especial dimensión en el asunto al considerar el histórico de consumos de la reclamante, del cual surge una variación en los consumos registrados en los periodos

01 a 06/24 por el medidor AMPY605020253 (objeto de del presente reclamo) que supera el 75% (setenta y cinco por ciento) comparado con la media, sumando los consumos que registro el nuevo medidor (periodos 06 y 07/24) de donde surge claramente una baja considerable en dichos registro; así también, las particulares condiciones relacionadas a más de un reclamo de los vecinos de la zona con similar problemática *(EXPTES. 267-62170/2024"BARROSO DANIEL. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación" y 267-62171/2024 ROSSETO DEL PIN PABLO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/Facturación"),* durante los mismos períodos en cuestión; todo lo cual, hace que en la especie resulte aplicable el principio *in dubio pro usuario*, que se traduce concretamente en la interpretación más beneficiosa para el reclamante del Derecho que rige el asunto traído a conocimiento de este organismo regulador.

Que en este sentido, bien se ha dicho que: "La interpretación más favorable rige en relación con la interpretación del derecho más amplio, la ley más favorable, el plazo más favorable, la obligación menos gravosa, el plazo de prescripción más amplio, etc., tan sólo por mencionar algunas situaciones que hacen emerger este principio «in dubio pro consumidor», y otras tantas en las que se manifiesta de forma indirecta, como lo es el reconocimiento del principio de las cargas probatorias dinámicas" (cfr. Faliero, Johanna C., "Qué es el principio in dubio pro consumidor", https://aldiaargentina.microjuris.com/2023/06/13/pregunta-frecuente-que-es-el-principio-in-dubio-pro-consumidor/).

Que sobre el particular tiene dicho la Sala IV de la Cámara de Apelaciones de la Provincia de Salta, que "Desde la perspectiva del usuario resulta gravitante la protección genérica establecida en los arts. 42 de la Const. Nacional y 31 de la Const. Pcial. y en concreto la previsión del art. 30 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, de aplicación complementaria y directa al régimen de los servicios públicos domiciliarios en virtud de lo que dispone el art. 25, según el cual cabe presumir la imputabilidad a la empresa de la interrupción o alteración del servicio, a menos que demuestre lo contrario. Ello así en virtud de la situación de supremacía de las prestadoras con respecto a los usuarios y que además poseen los conocimientos y medios técnicos para acreditar que no son responsables por las fallas o privaciones del servicio (cf. doctrina y jurisprudencia citados, esta Sala, fallo citado), lo que en el caso no ha ocurrido.". (Sala IV, in re: "EDESA S.A. vs. ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS – RECURSO DE APELACIÓN

DIRECTA" Expte. CAM-63230/02, sentencia de fecha 29 de octubre de 2.003, T. XXV, F. 831/833).

Que en ese sentido, el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, conformado por la Ley Nº 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa.

Que en ese orden el Ente Regulador de los Servicios Públicos, ha tomado como pauta rectora en el dictado de sus resoluciones el principio "In Dubio Pro Consumidor", por imperio de lo establecido en el art. 3 de la Ley 24.240, que "...se integra por los tres aspectos fundamentales del "in dubio pro usuario", en: a) La apreciación de los hechos, desde la celebración del contrato hasta la ejecución del contrato, b) La aplicación del Derecho, a fin de dar el enfoque más conveniente al consumidor, cuando no exista certeza con respecto a quien resulta legitimo titular de derechos e intereses; c) La doctrina de las cargas probatorias dinámicas, que determinan que la carga de la prueba recae en quien se encuentra en mejores condiciones de aportarla, poniendo la prueba en cabeza de quien le resulta más fácil, más cómodo o más barato, atendiendo siempre a las circunstancias del caso y al desequilibrio de fuerzas que generan situaciones económicas o fácticas.

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada, existiendo además otros dos usuarios en las mismas condiciones de reclamo sugiriendo la existencia de un problema común y considerando el principio in dubio pro usuario la Gerencia Jurídica considera que corresponde **HACER LUGAR** a la Disconformidad interpuesta por la usuaria, ordenando a EDESA S.A. refacture los periodos 01 a 06/2024, conforme el promedio de los consumos posteriores registrados por el nuevo medidor correspondiente al NIS 5229890, desde su instalación hasta la fecha.

Que a más de ello, conforme lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 en su art. 31 la cual establece textualmente: *"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.* Es por ello que corresponde **ORDENAR** a EDESA S.A. a que proceda a dar cumplimiento de esto en la factura inmediata siguiente correspondiente al 25 % con más los intereses calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución conforme lo ut supra expresado.

Que finalmente, del análisis de autos surge que la respuesta brindada respecto al reclamo Nº698342, por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron 43(cuarenta y tres) días desde la interposición del reclamo (07/03/2024), ello en contraposición a lo regulado en el art. 7º segundo párrafo del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución ERESP Nº 1200/23) en donde se establece el plazo no mayor a 30 (treinta) días corridos para tramitar resolver y notificar 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, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1. que: "*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 9.5. del Reglamento*"; y en consecuencia, **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor por la extemporaneidad de las respuestas brindadas, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **666,66 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5229890** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

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.

01187/24

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Magali Montes Barnetson, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62159/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a EDESA S.A, que proceda a realizar la REFACTURACIÓN de los periodos 01 a 06/2024 conforme el promedio de los consumos posteriores registrados por el nuevo medidor correspondiente al NIS 5229890, desde su instalación hasta la fecha; por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor de la usuaria por la Extemporaneidad en la respuesta brindada, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **666,66 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5229890** al momento de la notificación de la Resolución en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: **ORDENAR** a EDESA S.A. que haga efectiva la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley N° 24.240, 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 de que la usuaria hubiera abonado la factura impugnada, la Distribuidora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la misma cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta su efectiva devolución, por los motivos expuestos en los considerandos

ARTÍCULO 5°: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el art. precedente, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; 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. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS