Salta, 28 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 01186/24

VISTO:

El expediente Nº 267-62171/2024, caratulado: "DEL PIN ROSSETO PABLO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación"; el Acta de Directorio Nº 39/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 17/05/2024 ante las oficinas del Ente, por el Sr. Pablo Rosseto del Pin, en adelante usuario o reclamante, con domicilio electrónico en pablodelpin@hotmail.com, correspondiente al NIS 5242724, quien reclama por consumo elevado periodo 01-02/2024, acompañado por otros dos usuarios, los Sra. Montes Barnetson Margarita (NIS 5229890) y Daniel Barrios (NIS 5257034), quienes también manifestaron haber experimentado incrementos inexplicables en sus consumos eléctricos, indicando que estos eran similares a los registrados por la usuaria en cuestión. Estos usuarios solicitaron una acción conjunta debido a la proximidad de sus domicilios y el aumento simultáneo e inexplicado del consumo registrado, el cual consideran no corresponde a un comportamiento individual sino a un posible error sistemático de EDESA S.A. (fs.01/14).

Que a fs. 15 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP a los efectos de correrle traslado a EDESA S.A. de la presentación realiza por el usuario con copias pertinentes, se le requiere además remita la totalidad de las actuaciones vinculadas, por el plazo reglamentario, todo ello en el marco Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP N°1200/23).

Que a fs. 16/20 rola reclamo N°700054 incoado por el usuario en fecha 21/03/2024, indicando que reclama por los consumos en periodos 01-02/24. Indica que no existen ningún cambio de hánito, ni la incorporación de artefactos en su hogar que justifique el salto en los consumos. Solicitando se revise el medidor

Que a fs. 22/26, mediante nota DSC Nº3766/2024, de fecha 18/04/2024, EDESA S.A., en respuesta al reclamo Nº700054, impetrado por la

usuaria expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar los periodos reclamados (01-02/2024) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los últimos doce meses previos al periodos objeto de impugnación. Indica que de dicha comparación surge que el periodo cuestionado registrado ascendió a 473 kwh, mientras que el promedio de los últimos 12 (doce) meses arroja un consumo medio de 271 kwh., lo que determina comparativamente que el mes reclamo el incremento de consumo se ubicó en el orden del 75% (75% = ó <).

Que la Distribuidora le informa al usuario que existiendo una diferencia en el consumo menor o igual al setenta y cinco por ciento (75%), comparado contra la media, concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de la Distribuidora en los términos del art 31, de la Ley de Defensa del Consumidor.

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 rechaza formalmente el reclamo presentado por el usuario y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 01-02/2024.

Que párrafo aparte, EDESA S.A seguidamente 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 al usuario la posibilidad de solicitar un contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa.

Que a fs. 28 rola nuevo reclamo N°711778 impetrado por el usuario de fecha 24/04/2024, mediante el cual realiza reclamo conjunto a los NIS 5229890/5257034/5242724, en el cual indican consumos elevados desde el cambio de transformador de la zona el 02/12/2023, manifiestan los reclamantes que ninguno modifico hábitos de consumo, requiriendo auditoría de red externa.

Que a fs. 30/34, mediante nota DSC Nº5030/2024, recepcionada en fecha 15/05/2024, EDESA S.A., en respuesta a los reclamos impetrados por el usuario 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 Nº281006, 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 +0.75%. 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 las facturaciones realizadas.

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 en fecha 22/05/2024, mediante Nota DSCE N° 636/2024 (fs. 36/46), EDESA S.A. reiteró ante este Organismo sus argumentos, ratificando la facturación impugnada en todos sus términos.

Que a fs. 47, el usuario reitera su reclamo ante las oficinas del Ente Regulador, y agrega que le solicitó a la Distribuidora el cambio de medidor.

Que a fs. 48, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente, quien le solicita a la Empresa la realización de un contraste en laboratorio a los fines de despejar toda duda sobre el funcionamiento del medidor marca AMPY 60603254**2**, en un plazo de 10 días.

Que a fs. 51/53, mediante nota DSCE N°809/2024, se remite al ENRESP Acta de Comprobación N° 280477 y Acta de Apertura y Ensayo Medidor N° 60513546 Marca AMPY, realizado en fecha 10/06/2024.

Que a fs. 54, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP tomó intervención en el expediente, emitiendo su informe correspondiente.

Que a fs. 78, intervine en autos la Gerencia Económica del ENRESP, emitiendo el informe competente a su área.

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 FACTURACIÓN, 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* los medios empleados por su parte en orden a priorizar la participación del usuario en la prueba *in situ* o en el contraste de laboratorio realizado por ésta, con la clara afectación al derecho de defensa que tal omisión antijurídica supone, cuya falta de cumplimiento invalida jurídicamente lo actuado por EDESA, ya que imposibilitó al usuario 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.42 y 53), 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 del reclamante , del cual surge una variación en los consumos registrados en los periodos 01 a 05/24 por el medidor AMPY60513546 (objeto de del presente reclamo) que supera el 75% (setenta y cinco por ciento) comparado con la media, como así también el consumo que registró el nuevo medidor (periodos 06 y 07) donde surge claramente la baja considerable en dichos registros; así también, las particulares condiciones relacionadas a más de un reclamo de los vecinos de la zona con similar problemática durante los mismos períodos en cuestión *("Exptes. 267-62159/24 "MONTES BARNETSON MARGARITA. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación Periodos 01-02-03/2024" y 267-62170/2024 "BARROSO DANIEL. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación Periodos 01-02-03-04/2024")*; 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 N°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 N° 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 N° 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 el usuario, ordenando a EDESA S.A. refacture los periodos 01-02-03-04 y 05/2024 inclusive, conforme el promedio de los consumos posteriores registrados por el nuevo medidor correspondiente al NIS 5242724, 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 y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle al usuario una respuesta certera, clara y detallada, es por ello que 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, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente a un mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **320,41kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5242724 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse las mismas 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.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Del Pin Rosseto Pablo, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62171/2024, 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 01-02-03-04 y 05/2024 inclusive, conforme el promedio de los consumos posteriores registrados por el nuevo medidor correspondiente al NIS 5242724, desde su instalación hasta la fecha; por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor a favor del usuario por mala gestión comercial al momento de enviarle su respuesta, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, **320,41 kWh**, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5242724** al memento de la notificación de la Resolución

en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: **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 el usuario 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 5º: 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 6º: 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