RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62468/2024, caratulado: “ESBER SAAVEDRA CARLOS ALBERTO. Reclamo Servicio Comercial EDESA S.A. s/ Facturación Período 04/2024”; el Acta de Directorio Nº 54/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N°712947, efectuado en fecha 13/05/2024 vía web ante EDESA por el Sr. Esber Saavedra, Carlos Alberto, en adelante usuario o reclamante, con domicilio en Manzana E Casa 1 El Algarrobal, provincia de Salta, constituyendo domicilio electrónico en esbercarlos@gmail.com, correspondiente al NIS 5318254, quien reclama por consumo elevado periodo 04/2024. (fs.01/02).

Que acto seguido a fs. 04, el usuario envía nuevamente correo electrónico a EDESA, informando que tiene en trámite dos reclamos N° 611798 y 611799, porque dice que realizaron la lectura del medidor fuera de tiempo lo que indicó un registro del doble de consumo en la última factura por lo que aún no tuvo respuesta, solicitando se resuelva la situación.

Que a fs. 05/08, mediante Nota DSC N° 5867/24, de fecha 07/06/2024, con acuse de recepción en fecha 10/06/2024, obrante a fs. 09, EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa, en respuesta al reclamo impetrado por el usuario expresa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el período reclamado (04/2024) contra el promedio de los consumos que registró el suministro durante los último doce meses previos al período objeto de impugnación.

Que continua la Distribuidora explicando que a partir de dicha comparación, surge que en el período cuestionado el consumo registrado

ascendió a 932 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 605 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 54% (75% = ó <).

Que 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 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 se 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 lo expuesto anteriormente, y no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, EDESA rechaza formalmente el reclamo de consumo interpuesto por la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 04/2024.

Que párrafo aparte, la Distribuidora expresa que, a pesar del rechazo previamente comunicado, informa a la usuaria, basándose en la experiencia acumulada por la empresa y en cumplimiento del deber de informar, que el aumento en el consumo registrado durante el período reclamado podría deberse a alguna de las siguientes causas: a) la puesta de servicio de nuevo artefactos, y/o al mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual; b) mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos; c) a las pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble.

Que le explica 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 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. Menciona que los mismos son publicados en el diario local para conocimiento de todos los usuarios/clientes de energía eléctrica de la provincia; en la página del ENRESP y se encuentran a disposición en las oficinas de la Distribuidora o en la página web.

Que finaliza la misiva la Prestadora, informando al reclamante respecto de la posibilidad solicitar contraste del medidor en el laboratorio de la Empresa y de presentar Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que el usuario, en su presentación de fs. 11, expresó su disconformidad ante la respuesta de EDESA S.A., manifestando lo siguiente: “(…) indico que lo facturado en el período 4 ES EQUÍVOCO, PORQUE VUESTRA EMPRESA NO REALIZÓ LA LECUTA EN FECHA, también reconozco que lo facturado en el período 5 es irreal, no existe relación alguna y el único justificativo lógico es el del error en la lectura o fecha de registro de la misma. No es justo que recaiga en el usuario lo que no es responsabilidad de él. Argumentar lo de los promedios es sesgado, siendo que si revisan los consumos históricos, esto ya pasó, se reclamó y que casualidad alguno fue en esta misma época del año. El reclamo parte del impacto que tiene en un mes tener que abonar el doble del promedio que se abona, independientemente que al mes siguiente se facture la sexta parte del monto mal facturado (…)”.

Que por último el reclamante solicita información sobre la posibilidad de plan de pago, de manera de poder evaluarlo y así tener al día la cuenta.

Que en fecha 18/06/2024, mediante Nota DSCE N° 784/2024 obrante a fs. 13/15, EDESA S.A. remite todas las actuaciones al ENRESP. Reitera lo hechos vertidos en la nota DSC N° 5867/24 de respuesta al usuario.

Que a fs. 21, toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, quien le solicita a la Distribuidora a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor del suministro, proceder a retirar el mismo, para su posterior contraste en laboratorio. El mismo será ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor, a realizarse en el término de 5 (cinco) días contados a partir de la recepción de la presente notificación y posteriormente remitir el resultado para continuar con el tratamiento del expediente.

Que mediante nota enviada al Ente Regulador por parte del usuario en fecha 05 de septiembre y obrante a fs. 22/23, éste último informa que el día 02/09/2024 personal de EDESA se presentó en su domicilio a fin de efectuar el cambio de medidor. Por lo que personal de la Distribuidora comunicaron que el cambio es para realizar el control sobre el equipo para corroborar su correcto funcionamiento, y expresa que “(…) quiero dejar constancia que el reclamo elevado no alude al funcionamiento del medidor sino a que la empresa no realiza la lectura de registro en los plazos que debe ser y que cuando la hizo, ya era extemporánea por lo que facturó sobre un consumo que no transcurrió en el período de tiempo (30 días) que citan en la misma factura, si no que ese consumo se corresponde con un lapso de tiempo mucho mayor, por ende carece de toda veracidad lo expuesto por EDESA al momento de imputar el cobro y no conforme con ello, encima lo desconocen (…)”.

Que termina la misiva el usuario que no desconoce su obligación de abonar por el servicio que utiliza en su hogar, solo exige que quién presta el servicio cumpla con su trabajo y se plasme en las boletas lo que ciertamente acontece y que no deba hacerse cargo él de un mes de pagar un monto altísimo que no corresponde.

Que a fs. 24 obra Nota DSCE 1205/2024 de la Distribuidora, solicitando una prórroga de 10 (diez) días para remitir los resultados del contraste en laboratorio del medidor N° 50518415 marca AMPY.

Que a fs. 25/27, mediante nota DSCE 1308/2024, se remite al ENRESP Acta de Comprobación N° 284905 (levantamiento/cambio de medidor) y Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505184105 Marca Ampy, realizado en fecha 09/09/2024.

Que a fs. 28, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP tomó nuevamente intervención en el expediente, emitiendo su correspondiente informe, en el cual entiende que virtud de las actuaciones precedentemente expuestas, cabe concluir que el medidor N° 505184105 instalado en el suministro identificado con el NIS 5318254, a tenor del ensayo realizado el 09/09/2024 Acta N° 284905 (fs. 27) funciona correctamente. Además señalan que, tras analizar el histórico de consumo, se detectó una discrepancia en los registros correspondientes al período 4-5.

Que finaliza la Gerencia, que lo arriba mencionado sería un indicativo de un error en la lectura, por lo tanto, para un análisis más detallado, solicita la intervención de la Gerencia Económica del Organismo con el fin de que continúe con la revisión correspondiente.

Que a fs. 36 intervine la Gerencia Económica del Ente Regulador a los fines de practicar el control correspondiente.

Que en primera instancia, se procedió a verificar la facturación constatando que la misma es correcta en su cálculo conforme consumos registrados y categoría tarifaria del usuario (T1R2N3). No obstante ello, y en concordancia con el informe de la Gerencia Eléctrica, existe una discrepancia en los consumos registrados en los períodos 04 y 05/2024 por cuanto, el promedio mensual para este suministro corresponde a 500 kwh; si hacen un promedio con los consumos registrados en los periodos 03 a 05, obtienen 516 kwh, lo que los lleva a suponer que hubo en error en la lectura del período 04/24 (932 kwh) que fue compensado con lo registrado en el período 05/24 (61 kwh).

Periodo: Enero-24

Fecha desde: 11/12/2023

Fecha hasta: 11/01/2024

Cantidad de días: 31

Lecturas anteriores: 16011

Lectura actual: 16418

Consumo: 407

Periodo: Febrero-24

Fecha desde: 11/01/2024

Fecha hasta: 08/02/2024

Cantidad de días: 28

Lecturas anteriores: 16418

Lectura actual: 16852

Consumo: 434

Periodo: Marzo-24

Fecha desde: 08/02/2024

Fecha hasta: 11/03/2024

Cantidad de días: 32

Lecturas anteriores: 16852

Lectura actual: 17407

Consumo: 555

Periodo: Abril-24

Fecha desde: 11/03/2024

Fecha hasta: 11/04/2024

Cantidad de días: 31

Lecturas anteriores: 17407

Lectura actual: 18339

Consumo: 932

Periodo: Mayo-24

Fecha desde: 11/04/2024

Fecha hasta: 10/05/2024

Cantidad de días: 29

Lecturas anteriores: 18339

Lectura actual: 18400

Consumo: 61

Periodo: Junio-24

Fecha desde: 10/05/2024

Fecha hasta: 10/06/2024

Cantidad de días: 31

Lecturas anteriores: 18400

Lectura actual: 19005

Consumo: 605

Promedio de enero a junio: 500 kwh

Promedio de marzo a mayo: 516 kwh.

Que analizando los consumos de periodos posteriores, los mismos resultan normales para el promedio mensual de este suministro (fs. 35). Sugiriendo ordenar la refacturación de los períodos 04 y 05/2024 dado que, si bien el cuadro tarifario es el mismo para los periodos mencionados, el rango tarifario correspondiente a los consumos para esos meses sería inferior teniendo en cuenta además, topes de kwh consumidos en cada periodo.

Factura periodo 04/2024: 932 kwh

T1R2N3

Cargo Variable tope de 400 kwh: 14,007,52

Cargo Variable excedente 532 kwh: 72,985,45

Total: 86,992,97

Factura periodo 05/2024: 61 kwh

T1R2N3

Cargo Variable tope de 400 kwh: 1,806,52

Cargo Variable excedente: 0 kwh

Total: 1,806,52

Total periodos 04 y 05: 88.799,49.

REFACTURACIÓN:

Factura periodo 04/2024: 497 kwh

T1R2N3

Cargo Variable tope de 400 kwh: 12.337,32

Cargo Variable excedente 97 kwh: 12.306,55

Total: 24.643,87

Factura periodo 05/2024: 497 kwh

T1R2N3

Cargo Variable tope de 400 kwh: 12.337,37

Cargo Variable excedente 97 kwh: 12.306,55

Total: 24.643,87

Total periodos 04 y 05: 49.287,73

Que dicha Gerencia, manifiesta por último que este análisis se realizó teniendo en cuenta sólo el valor del cargo variable de los kwh refacturados, sin considerar cargo fijo e impuestos, al sólo efecto de simular el impacto en pesos que significaría la refacturación correspondiente.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, corresponde distinguir dos cuestiones, por un lado si la estimación del consumo facturado en el período recurrido es correcta y por el otro si la Distribuidora actuó diligentemente al responder el reclamo realizado por el usuario.

Que en este sentido corresponde citar la normativa vigente al caso, 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 así también, 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. Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Sub anexo “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas y facturando los consumos resultantes de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente”.*

Que además, el Anexo III del Contrato de Concesión (art. 4.2 Facturación Estimada) establece “Salvo caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo. Para un mismo usuario no podrán emitirse más de DOS (2) facturaciones sucesivas estimadas (de ser bimestrales) y TRES (3) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y CUATRO (4) en los casos restantes. El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el OCHO POR CIENTO (8%) de las lecturas en cada categoría.”

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). ya que mediante Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505184105 marca AMPY (fs. 26), establece que en el medidor en cuestión no se encontraron anormalidades, de esta manera se despejan las dudas sobre su funcionamiento, debiéndose facturar las lecturas reales.

Que por todo lo antes mencionado, la Gerencia Jurídica, considera que conforme la normativa ut supra mencionada, la documentación incorporada en autos, el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica y Gerencia Económica del ENRESP, corresponde **HACER LUGAR** la disconformidad presentada por el reclamante Sr. Esber Saavedra, Carlos Alberto, y en su mérito, **ORDENAR** a EDESA S.A. proceda a REFACTURAR los períodos 04 y 05/2024, conforme surge del informe emitido por la Gerencia Económica del ENRESP (FS. 36).

Que ahora bien, es necesario dilucidar si el accionar de EDESA S.A. respecto al tratamiento del reclamo planteado por el usuario, se ajusta a la normativa vigente, en lo que hace a la obligación de la Empresa de brindar

información pertinente.

Que el Anexo III “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones” del Contrato de Concesión, punto 1° define “*Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario*”, y en su punto 4 “Calidad del Servicio Comercial”, que reza “*LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria … - Emitir facturas claras, correctas y basadas en las lecturas reales”,* y en caso de incumplimiento la Distribuidora será pasible de sanciones.

Que por otra parte, el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA SA, en su artículo 4° “Obligaciones de la empresa prestataria” inc. a) “Calidad de Servicio” establece “*LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a los previsto respecto en el Subanexo “Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión”*.

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, por lo 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, sobre el promedio de los últimos 12 meses (12) períodos registrados, esto es **494,08 kWh**; valorizados

según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5318254** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que en consecuencia, esta Gerencia Jurídica considera que corresponde dictar una resolución haciendo lugar a la disconformidad presentada por el usuario Sr. Esber Saavedra Carlos Alberto y aplicar una sanción a EDESA S.A. por la mala calidad comercial brindada y por no brindar un adecuado tratamiento reglamentario.

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 PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Esber Saavedra, Carlos Alberto, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62468/2024, 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 04 y 05/24 inclusive, correspondiente al NIS N° 5318254, en los términos y por los motivos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Distribuidora una sanción menor a favor del usuario, por la mala gestión comercial, equivalente a un (1) mes de consumo, consistente en una multa de **494,08 kWh**, valorizados según la categoría

tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5318254** al momento de la notificación, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 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 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. -

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 09/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 09/12/2024