RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61570/24, caratulado “TKACZEK ÁNGEL CUSTODIO / VERÓN CARLOS FERNANDO – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODOS 10 Y 11/2023”; el Acta de Directorio Nº 54/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo N° 68225 (13/12/23) efectuado ante EDESA S.A., por el Sr. Carlos Fernando Verón (titular del Suministro: Sr. Ángel Custodio Tkaczek), con domicilio en Block “D” Dpto 4° V° Saavedra 101 Dptos. de la ciudad de Tartagal, correspondiente al suministro identificado bajo NIS 2032179; quien reclama elevado consumo en los períodos 10 y 11/2023.

Que a fs. 3/6 mediante nota DSC 931/24 -de fecha 7/2/24- EDESA S.A., en respuesta al reclamo impetrado por el usuario, expresa que procedió a realizar un análisis del caso a partir de comparar los períodos reclamados (10 y 11/23) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos 12 meses previos a los períodos objeto de impugnación. Señala que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 852 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 571 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 49 % (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 de los periodos 10 y 11/23.

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 el usuario que el mayor consumo registrado durante los períodos reclamados 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 al usuario 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 al Sr. Verón 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 a continuación se agrega reclamo N° 692884 en la que el usuario hace extensiva su impugnación a la facturación correspondiente al periodo 12/23 (23/1/24). La Distribuidora responde a este reclamo a través de nota DSC 2088/24 (fs. 10/14 de fecha 4/3/24). En la misma, EDESA S.A. indica que analizó el caso a partir de comparar el periodo 12/23 contra los consumos registrados hasta la última fecha de lectura realizada el día 17/1/24 *"(…) ya que de este análisis surge que existe en este suministro una tendencia a registrar una demanda eléctrica, posiblemente, por las condiciones meteorológicas de la época estacional en el inmueble (…)*". Por este motivo, ratifica la facturación impugnada y reitera las consideraciones efectuadas a través de DSC 931/24.

Que frente a ello, en fecha 8/3/24, el Sr. Verón presenta su disconformidad a las respuestas otorgadas por la Distribuidora, tal como se desprende de fs. 15/17. En la misma, invocando la calidad de abogado (aunque sin reponer estampilla profesional) y de inquilino del inmueble, cuestiona por erróneos los parámetros que se tomaron para determinar la facturación *"(…) atendiendo a consumos medios de 571 kWh (…)".* Señala que el error de facturación viene de facturaciones anteriores del año 2023 en las que pidió se corrobore el correcto funcionamiento del *medidor "(…) el cual no fue consultado ya que durante el año 2023 y previo a los periodos anteriores se produjo una facturación de $1272,9 en el periodo 08/23 y de $ 1739,84 en el periodo 09/23, en el periodo 10/23 se produjo una facturación de $33.484,53 la*

cual fue abonada por entender que existía algún tipo de compensación de la empresa por los periodos anteriores, luego de ello se sucedieron las facturas cuestionadas, ante las cuales me opongo firmemente (…)" (agrega copia de facturas a fs. 19/22). Manifiesta que el error de facturación se presume pues no existe razonabilidad alguna en los saltos de facturación existentes, impugnando asimismo la factura del periodo 02/24 por la suma $46.673,44 por considerarla elevada. Indica que habría utilizado el simulador de consumo de la Prestadora y que, de acuerdo al uso de los artefactos eléctricos que efectúa en la vivienda, arrojaría *"(…) en promedio una factura mensual de $12.219 más impuestos, con un consumo total de 354 kWh (…)"* (adjunta print de pantalla a fs. 18). En consecuencia, solicita se refacturen los periodos impugnados y se corrobore el buen funcionamiento del medidor instalado en el suministro.

Que a continuación se agrega copia de reclamo N° 698879 (8/3/24) en relación a la facturación al periodo 02/24.

Que mediante nota DSCE 323/2024 (18/3/24), EDESA S.A remite todas las actuaciones al ENRESP, reiterando lo manifestado al usuario en nota DSC 931/24. Informa que el usuario realizó un nuevo reclamo por el periodo 02/24 (N° 698879), el cual se encuentra en tratamiento. A más de ello, indica que se programó un contraste del medidor en el laboratorio de la empresa, cuyos resultados serán remitidos a la brevedad. A fs. 27/34 rolan copias de las facturas impugnadas e Histórico de Consumos relativos al suministro de la referencia.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, la misma intima a la Distribuidora a que remita los resultados del contrate del medidor efectuado en el laboratorio de la empresa (fs. 35). Así las cosas, a fs. 36 de agrega DSCE 410/24 a través de la cual EDESA remite copia de Acta de Comprobación N° 279006 (levantamiento/cambio de medidor) y Acta de Apertura y Ensayo de Medidor N° 505195753 marca LANDIS realizado el día 26/3/24 (fs. 36/38). Del 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 se desprende que no se detectaron anormalidades y que el medidor contrastado se encuentra dentro de los

parámetros de norma (fs. 38)**.**

Que así las cosas, a fs. 39 se agrega informe de la Gerencia de Energía Eléctrica. En el mismo, indica que corroboró lo calculado por EDESA S.A. *"(…) en concepto de los promedios obtenidos de acuerdo al estipulado por la Ley de Defensa del Consumidor citada previamente, vinculado al reclamo de los periodos 10-11/2023 (…) siendo los valores obtenidos por esa Distribuidora correctos (…)".*A más de ello, informa que el medidor N° 505195753 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 2032179, a tenor de los valores calculados de acuerdo a lo dispuesto por la ley y acuerdo al ensayo efectuado, funciona correctamente; *"(…) siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo (…)*".

Que por lo dicho, la mentada Gerencia manifiesta que el consumo registrado durante los periodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro. Agrega que tampoco puede descartarse la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica, a fs. 41 agrega el pertinente informe. En el mismo, advierte que procedió a verificar la facturación de los periodos 10 y 11/2023 del usuario identificado con el NIS 2032179. Indica que las facturaciones de tales periodos fueron calculadas correctamente, en base a los cuadros tarifarios vigentes en cada momento y para el segmento T1-R2-N3 2do tramo, T1-R2-N3 3r tramo respectivamente. Así las cosas, señala que los cargos de $ 32.081,56 y $ 28.923,49, más la Incidencia del Energía Alumbrado Público –respectivamente- son correctas, y que en el caso del periodo 11/23 y hasta el del 03/24 incluyen la bonificación del Decreto N° 50/23 y Res. ENRESP N° 192/23.

Que asimismo indica, respecto a lo planteado por el usuario en su disconformidad de fs. 16, donde compara las facturas de los periodos 08 y 09/23, *"(….) las cuales son influenciadas por el concepto "N.C. Reducción*

Decreto Provincial N° 38/23 Gobierno de Salta" en forma retroactiva de los periodos 12/2022 y 01/2023, relativo al descuento por Zonas Cálidas aplicables a usuarios residenciales y generales de los Departamentos Orán y San Martín, cuyo monto calculado compensa los cargos por consumos e Incidencia Energía Alumbrado Público del periodo 08/2023 por $9.620,27, restando un saldo aplicado a compensar cargos del periodo 09/2023, que además incluye un incremento en el consumo de 354 a 775 kWh, con incremento de tarifa y restricción de subsidio nacional hasta los 400 kWh (…)".

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 asimismo, el artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, en lo atinente establece: ***"****Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período 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 otra parte, y de acuerdo a lo establecido en el art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros, el usuario tiene derecho a exigir a la DISTRIBUIDORA el contraste del medidor instalado en su suministro en los

laboratorios de la empresa, y *"(…) en todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el Artículo 5° inciso d) de este Reglamento y los gastos del contraste y recontraste serán a cargo de la DISTRIBUIDORA (…)"* .

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 se advierte que en el caso, aun cuando el incremento de consumo respecto del promedio de los últimos doce meses rondaba el 49% (porcentaje que fue constatado por la Gerencia de Energía Eléctrica), el usuario solicitó el contraste del medidor instalado en su suministro, lo cual fue efectuado en fecha 26/3/24, tal como se desprende de Acta de fs. 38. A tenor del ensayo en laboratorio efectuado en el laboratorio del empresa-y ante la

presencia de personal técnico de este ENRESP-, dicho medidor (N° 505195753-marca LANDIS) funciona correctamente, presentando errores dentro de la norma, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuadas conforme a su registro, todo de ello de acuerdo a lo informado por la mentada Gerencia a fs. 17 (el subrayado nos pertenece). Cabe destacar que el ensayo del medidor fue efectuado con posterioridad incluso a la facturación del periodo 02/24 -que fuera objetada luego por el usuario- razón por la cual debe entenderse que el consumo registrado en esa oportunidad también resulta válido.

Que corresponde señalar que el contraste del medidor efectuado en el laboratorio de la empresa –que, insistimos, 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 dicho esto, ha de estarse por lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP a fs. 39 respecto a que el consumo registrado durante los periodos objetados podría deberse al uso intensivo, por fuera de lo habitual, de los electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, o a la posibilidad de que se hubieran producido pérdidas eléctricas en la instalación interna o un funcionamiento deficiente de los artefactos y/o máquinas conectadas en el domicilio.

Que asimismo, debe tenerse presente lo informado por la Gerencia Económica, que verificó la facturación de los periodos 10 y 11/2023 del usuario identificado con el NIS 2032179, indicando que las facturaciones de tales periodos fueron calculadas correctamente, en base a los cuadros tarifarios vigentes en cada momento y para el segmento T1-R2-N3 2do tramo, T1-R2-N3 3r tramo respectivamente.

Que por otro lado, si bien el usuario en su disconformidad compara las facturas impugnadas con los bajos montos facturados en las de

los periodos 08 y 09/23, en su informe de fs. 41 la Gerencia Económica del ENRESP instruye indicando que aquellas *"(…) fueron alcanzadas por el concepto "N.C. Reducción Decreto Provincial N° 38/23 Gobierno de Salta" en forma retroactiva de los periodos 12/2022 y 01/2023, relativo al descuento por Zonas Cálidas aplicables a usuarios residenciales y generales de los Departamentos Orán y San Martín, cuyo monto calculado compensa los cargos por consumos e Incidencia Energía Alumbrado Público del periodo 08/2023 por $9.620,27, restando un saldo aplicado a compensar cargos del periodo 09/2023, que además incluye un incremento en el consumo de 354 a 775 kWh, con incremento de tarifa y restricción de subsidio nacional hasta los 400 kWh (…)"* (a fs. 42/45 se adjuntan copias de las facturas correspondientes a los periodos 07, 08, 09 y 10/23 que dan cuenta de lo señalado).

Que en resumen, atento a la normativa citada, a las constancias de autos, y en especial a los informes de las Gerencias Económica y de Energía Eléctrica del ENRESP y a los resultados del contraste efectuado en el medidor del usuario, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la empresa prima facie no se ajustó a la normativa aplicable, en tanto las respuestas dadas por la Distribuidora a los reclamos del usuario (N° 692884 y 68225) superan ampliamente el plazo de 30 (treinta) días corridos establecido por Res. ENRESP N° 1200/23, por cuanto los mismos se realizaron los días 13/12/23 y 23/1/24 y las DSC 931/24 y 2088/24 fueron notificadas los días 7/2/24 y 23/2/24 respectivamente.

Que por todo lo expuesto, 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 (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1: "*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 6.3. del Reglamento"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente al promedio de consumo de los últimos doce (12) meses del suministro, esto es por **582 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2032179 al momento de 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 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 el usuario, Sr. Carlos Bernardo Verón (titular del suministro: Sr. Ángel Custodio Tkaczek), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61570/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2º: APLICAR a EDESA S.A. una sanción menor, consistente en una multa a favor del usuario, equivalente al promedio de consumo de los últimos doce (12) meses del suministro, esto es por **582 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 2032179 al momento de 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; por los motivos expuestos en los

considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA SA que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

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