RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267 - 62633 / 2024 caratulado: “PEÑALVA MARÌA GRACIELA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ FACTURACIÓN”; el Acta de Directorio Nº 4/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 712122 perteneciente a la Usuaria, **Sra. MARÍA GRACIELA PEÑALVA**, titular del **NIS 5095114**, con domicilio en Camino a Lesser Nº 1556 – Yacones – Vaqueros – Salta realizado en fecha 03/05/2024, a través del cual reclama un elevado consumo de los períodos 05 y 04 /2024.

Que denuncia como correo electrónico gracielapenalva57@gmail.com

Que EDESA S.A. (fs.02) responde a la reclamante en fecha 13/06/2024, mediante nota **DSC 6067/2024** informando a la usuaria que la empresa procedió a realizar un análisis del caso, por lo que se procedió a realizar un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama, lo que quedó registrado en el Acta de Comprobación N° 281046, 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 por encima del límite de +/-3% establecido en el +1,25%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo del periodo que es impugnado por su parte.

Que por lo señalado, 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 y ratificar en todos sus términos la facturación de los periodos 03-04/2024.

Que sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a la reclamante, y en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el periodo reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 1) Puesta en servicio de nuevos artefactos y/o mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual de los mismos, debido por ejemplo a la presencia de un periodo estacional de mayor frio o calor. 2) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar). 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual - de considerarlo necesario – se sugiere tenga a bien consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro

Que también se le hace saber 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 se hace saber 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 (www.entereguladorsalta.gov.ar) y que se encuentran a su disposición en las oficinas comerciales o en la página web (www.edesa.com.ar) ya que dicha información es de público acceso.

Que por lo expuesto, habiendo la empresa cumplido con su obligación de expedirse fundadamente respecto al reclamo de consumo formulado, le hacen conocer que para el caso de encontrarse en desacuerdo con la resolución de rechazo adoptada por EDESA, le asiste el derecho de

plantear DISCONFORMIDAD dentro del plazo de treinta (30) días, y que incluso tiene la facultad adicional de solicitar un contraste del medidor en el Laboratorio de la Empresa. Estos trámites deberán ser presentados vía correo electrónico a la casilla tramitescomerciales@edesa.com.ar o bien ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta-ENRESP- (Arts. 2" y 9" de la Resol. ENRESP 1200/2023).

Que a los fines de la interposición de la respectiva DISCONFORMIDAD, se comunica a la usuaria que deberá constituir domicilio a todos los efectos legales y deberá expresar en forma clara y detallada las razones en que basa su planteo, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación.

Que en caso de ser solicitado un contraste en Laboratorio de la Empresa: 1) Si el resultado determinara que el medidor se encuentra dentro de los parámetros admitidos por normas IRAM, esto es, que registra la energía correctamente, la reclamante deberá abonar (además de la factura reclamada), el costo del contraste de $22.80 más IVA, el cual será cargado en la facturación de su servicio (Art. 3º, Inc. b del Régimen de Suministros). ll) Por el contrario, en caso de que el resultado del contraste determinara que el medidor se encuentra fuera de los parámetros admitidos por normas IRAM, registrando en exceso, se procederá a la refacturación correspondiente y a la aplicación de la indemnización prevista por la Ley de Defensa del Consumidor (Art 31,6° párrafo).

Que la interposición de DISCONFORMIDAD generará automáticamente la suspensión del cobro de la factura reclamada a las resultas de la sustanciación del reclamo por parte del ENRESP, y en caso de ser rechazada la disconformidad por el ENRESP, la usuaria deberá abonar el importe de la factura con más sus respectivos intereses moratorios, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago (conforme Ley de Defensa del Consumidor, art. 31, 7 párrafo).

Que asimismo se le informa que, en caso de interponer DISCONFORMIDAD, le asiste el derecho de abonar únicamente el importe correspondiente al consumo promedio de los últimos doce (12) meses

anteriores a la facturación reclamada (conforme Ley de Defensa del Consumidor, art. 31, 2" párrafo), para lo cual deberá apersonarse en la oficina comercial de EDESA más cercana a su domicilio y/o ser solicitados a la casilla de correo tramitescomerciales@edesa.com.ar y en este caso los intereses moratorios solo serán debidos por los conceptos reclamados en el supuesto de no prosperar el reclamo.

Que en caso de no deducirse planteo de disconformidad y permanecer a la fecha impaga la factura objeto de reclamo, la misma deberá ser abonada en cualquiera de los canales de pago habilitados al efecto, pudiendo optar adicionalmente el titular del suministro por un plan de pago, el que deberá ser consultado para mayor información vía correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar .

Que a fs. 07 consta la disconformidad de la usuaria con fecha 25/06/24

Que a fs. 08, la Distribuidora, en fecha 02 de Julio de 2024, mediante nota N° 847/24 remite al ENRESP los antecedentes de la disconformidad presentada por los consumos de los periodos 03 y 04/2024.

Que al respecto, se respondió a través de la nota DSC 6067/24 que se realizó un contraste in situ del medidor instalado en el suministro sobre el cual se reclama. lo que quedó registrado en el Acta de Comprobación N° 281046, 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 por encima del límite de +/- 3% establecido en el +1.25%. Con esta prueba, se despejó toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró el consumo de los periodos impugnados por parte de la señora Peñalva.

Que por lo señalado, 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 parte de la usuaria y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 03 y 04 del 2024.

Que sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hizo conocer al usuario que en virtud de la experiencia acumulada por la empresa y en el marco del cumplimiento al deber de información, que el mayor consumo registrado durante el periodo reclamado podría obedecer a alguna de las siguientes razones: 1) Puesta en servicio de nuevos artefactos y/o mal funcionamiento de los existentes y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual de los mismos, debido por ejemplo a la presencia de un periodo estacional de mayor frio o calor. 2) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar). 3) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, sugerimos tenga a bien consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en el suministro.

Que también se le hizo saber 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.

Que a fs. 14 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica a los fines de su informe técnico.

Que a fs. 15 el Organismo remite nota a EDESA S.A. en fecha 17/07/24 solicitando a la Distribuidora que a efectos de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor del suministro proceda a retirar el mismo para su contraste en laboratorio. Se hace saber que el mismo será ejecutado bajo las condiciones estipuladas en el Régimen de Suministro – art. 3° Derechos del titular, inciso b) Funcionamiento del medidor.

Que se informa además que lo requerido deberá realizarse en el término de 5 (cinco) días y posteriormente remitir los resultados al ENRESP para permitir continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 16, en fecha 23/07/24, mediante nota N° 956/24 solicita prórroga de 10 (diez) dás para remitir lo solicitado a fs. 15.

Que a fs.17, en fecha 19 de Agosto de 2024, a través de la nota N° 1097/24 EDESA S.A. remite copia del Acta de Comprobación N° 278898 (levantamiento y cambio de medidor), Acta de Apertura y Ensayo del medidor N° 505187381 marca AMPY, realizado el día 12-08-24.

Que a fs. 20 se agrega el informe de Gerencia Técnica que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por la usuaria de la referencia ante el Ente, en razón del elevado consumo registrado en su domicilio en los periodos 03-04/2024 (fs. 01) girando los antecedentes a la Distribuidora, a fin que le de tratamiento y posteriormente remita los informes pertinentes.

Que en respuesta la Distribuidora procedió a remitir los antecedentes mediante Nota DCE 6067/24 manifestando que se efectuó el contraste "in situ" del medidor instalado en su suministro, lo que quedó registrado en el Acta de Comprobación N° 281046, verificándose en esa oportunidad que el mismo funcionaba correctamente, ya que los valores relevados se encontraban dentro del margen de error admitido por la Norma IRAM de aplicación en la materia (Acta de fs. 10), margen de error +/- 3% con un error promedio de +1,25%, con esta prueba argumenta la distribuidora, que se despejo toda duda sobre el correcto funcionamiento del instrumento que registró consumo de los periodos reclamados.

Que agregan que, por todo lo señalado y por no verificarse adicionalmente otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, la Distribuidora, procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 3-4/2024.

Que por ese medio le informó que podía solicitar un nuevo contraste en el laboratorio de la empresa, quedando a su cargo los costos de dicho ensayo si el mismo viniera a confirmar los resultados ya obtenidos, conforme lo dispone el Artículo 3º inciso b) del Régimen de Suministro. Dicho contraste, a tenor de las actuaciones bajo análisis, no fue solicitado por el usuario.

Que producida la Disconformidad del usuario, la Prestadora remite los antecedentes mediante nota DSCE 577/24, reiterando conceptos ya informado al mismo.

Que a fin de despejar dudas sobre el funcionamiento del medidor, se solicitó a la prestadora realizar un contraste en laboratorio, del medidor AMPY N° 505187381, verificándose en esa oportunidad que el mismo funcionaba correctamente, ya que los valores relevados se encontraban dentro del margen de error admitido por la Norma IRAM de aplicación en la materia (Acta fs. 19).

Que en orden a lo expuesto precedentemente, cabe concluir: que el medidor N° 505187381 marca AMPY instalado en el suministro identificado con el NIS 5095114, a tenor de los ensayos realizados, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, el incremento registrado durante el periodo 03 y 04/2024 puede deberse al uso excesivo de cualquier electrodoméstico o máquina destinados a la climatización del ambiente - teniendo en cuenta la época del año o a la incorporación de nuevos artefactos.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, surgen dos cuestiones, primeramente es menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido el art. 3º 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 por su parte el **art. 4º 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 conclusión, por todo lo anteriormente expuesto, atento a la normativa precedentemente citada y teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Eléctrica, que da cuenta que conforme quedó registrado en Acta

de Comprobación N° 281046 que el medidor funcionaba correctamente y demás documentación que obra en autos, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria **Sra. MARÍA GRACIELA PEÑALVA**, titular del **NIS 5095114**, con domicilio en Camino a Lesser Nº 1556 – Yacones – Vaqueros – Salta.

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°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, **Sra. MARÍA GRACIELA PEÑALVA**, titular del **NIS 5095114**, con domicilio en Camino a Lesser Nº 1556 – Yacones – Vaqueros – tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62633 / 2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

El documento fue firmado electrónicamente por: López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 23/01/2025 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/01/2025