RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-62720/24 caratulado: “GONZA MENDOZA, MIRIAM LUJÁN” – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN – PERÍODO 02 – 03 / 24”; el Acta de Directorio Nº 57/24 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 700487 de fecha 03/04/2024 perteneciente a la usuaria, Sra. **MIRIAM LUJÁN GONZA MENDOZA**, titular del NIS 5205564, con domicilio en calle Dr. David Zambrano Caro – Tapa de Medidor 412 – Luis Burela – Chicoana - Salta, a través del cual reclama una elevada facturación por consumo correspondiente al período 03/2024.

Que denuncia como dirección de correo electrónico malauraceballos417@gmail.com .-

Que EDESA S.A. (fs.05) responde al reclamante en fecha 03/06/2024, mediante nota **DSC Nº 5168/2024** informando que la empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (02/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que a partir de dicha comparación surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 1882kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 1499kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 26% (75%=6<). Existiendo entonces una diferencia en el consumo menor o 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

Que 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 la usuaria abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

Que en cuanto al reclamo de facturación realizado a través de trámites web: - Nro. Tram Web. 598736 ajuste cobranzas", es que se ha realizado un análisis en los registros de facturación del periodo reclamado sin haberse detectado la facturación de dicho concepto (N. D. Ajustes de cobranzas).

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. procede formalmente a rechazar el reclamo de consumo interpuesto por su parte y ratifica en todos sus términos la facturación de los periodos 02-03/2024.

Que sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer a su parte 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: A) 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. B) Mala eficiencia energética de los artefactos eléctricos (se recomienda consultar tabla de eficiencia energética de los artefactos de mayor uso intensivo en el hogar). C) Pérdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble, caso en el cual de considerarlo necesario, se sugiere consultar con un electricista habilitado para comprobar el estado y descartar cualquier anormalidad en su suministro 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 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 se encuentran a disposición en nuestras 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, se le hace 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, e 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. 2º y 9º de la Resol. ENRESP 1200/23)

Que a los fines de la interposición de la respectiva DISCONFORMIDAD, 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 se informa además que en caso de ser solicitado un contraste en Laboratorio de la Empresa: 1) Si el resultado determinará que el medidor se encuentra dentro de los parámetros admitidos por Normas IRAM, esto es, que registra la energía correctamente, su parte 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), 2) 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 esa autoridad de control, su parte 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, 7º párrafo).

Que asimismo se le informa que, en caso de interponer DISCONFORMIDAD, le asiste 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 l, 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.comar , 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. 10 con fecha 03/07/2024 el usuario presenta formalmente su disconformidad.

Que a fs. 11, en fecha 11/07/24, mediante **nota DSC Nº 894/23** , EDESA S.A. remite al Organismo los antecedentes de las actuaciones vinculados con el reclamo de consumo Nº 700486 y 700487 y replica los conceptos volcados en la respuesta a la usuaria.

Que a fs. 18 vta. se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su informe técnico.

Que a fs. 19, con fecha 05 /08 /2224 se remite nota simple a EDESA solicitando que a fin de despejar dudas respecto del funcionamiento del medidor se solicita que en el término de 5 (cinco) días proceda a constatar el mismo en el laboratorio de la empresa y posteriormente a remitir el resultado a efectos de continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 20, en fecha 13/08/24, mediante nota **Nº 1060/24** la Prestadora solicita prórroga de 10 (diez) para remitir el contraste en laboratorio del medidor Nº 251041087 marca LANDIS.

Que a fs. 21 se agrega nota simple del ENRESP concediendo la prórroga solicitada respecto del medidor Nº 251041087.

Que a fs. 22, en fecha 28/08/24 a través de la nota Nº 1142/24 EDESA S.A. remite copia del Acta de Comprobación Nº 284708 (levantamiento/cambio de medidor) y el Acta de Apertura y Ensayo del medidor Nº 251041087 marca LANDIS, realizado el día 13/08/24.

Que a fs. 25 se incorpora el Informe Técnico que resume todo lo actuado en este Expediente y concluye que

se inicia con el reclamo realizado por la usuaria de la referencia ante la Distribuidora, en razón del elevado consumo registrado en su domicilio para los periodos 02-03/2024 (fs 01, 03).

Que en respuesta la Distribuidora le remitió la Nota DSC 5168/2024 (fs. 03) manifestando que procedió a comprar el periodo reclamado (03/2024) contra el promedio a de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación. El periodo cuestionado ascendió a 1882 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 1499 kwh, que determinó comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 26% (75% o<)

Que existiendo entonces una diferencia en el consumo menor al setenta y cinco por ciento (75%), concluyeron que no existe una presunción de error en la facturación en los termino 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 estacionales facture en un periodo consumo que exceda el 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 abonara únicamente el valor de dicho consumo promedio."

Que en relación al reclamo N°598736 ajuste cobranzas, realizaron un análisis en sus registros de facturación del periodo reclamado sin haberse detectado la facturación de dicho concepto (ND Ajuste de cobranzas).

Que por lo señalado, y por no verificarse otro indicio que haga presumir un error en el proceso de registro, lectura y facturación, la Distribuidora procedió formalmente a rechazar el reclamo y ratifico la facturación de los periodo 02-03/2024.

Que a su vez, la Distribuidora, enumera una serie de consideraciones por las cuales se podrían presumir el mayor consumo

Que posteriormente comunica, que el 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, más la política nacional de segmentación tarifaria que resulta de público y notorio conocimiento, circunstancias que se ven reflejadas en los cuadros tarifarios.

Que asimismo, por ese medio se le informó que podía solicitar un 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.

Que producida la disconformidad de la Reclamante (fs. 10), se eleva lo actuado a este ENTE mediante nota DSCE 894/2024 (fs. 11), reiterando conceptos ya informados a la usuaria.

Que la Gerencia procedió a corroborar lo calculado por esa Distribuidora en concepto de los promedios obtenidos de acuerdo al estipulado por la Ley de Defensa del Consumidor citada previamente. Siendo los valores obtenidos por esa Distribuidora correctos. A su vez, se procedió a solicitar a la empresa que realice un contraste en laboratorio del medidor N° 251041087 marca LANDIS (fs. 19).

Que dicho contraste, vino a demostrar, que el medidor funcionaba correctamente como lo funda el Acta (fs. 24) presentando errores comprendidos dentro de la tolerancia establecida por la Norma.

Que en orden a lo expuesto precedentemente, cabe concluir que el medidor Nº 251041087 marca LANDIS instalado en el suministro identificado con el NIS 5205564 a tenor de los ensayos efectuados, **funciona**

correctamente. Siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo.

Que siendo ello así, 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. 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 por otro lado surge del análisis de autos que la respuesta brindada por la Distribuidora a la usuaria, fue extemporánea, por cuanto transcurrieron más de los 61 (sesenta y un) días desde la interposición del reclamo (03/04/2023), 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 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 la respuesta brindada, consistente en una multa a favor de la usuario, equivalente a un (1) mes de consumo, calculado sobre el promedio de los últimos doce (12) períodos registrados, esto es, 1491,16 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el NIS 5205564 al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

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. 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 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. 6º, 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 Económica, que da cuenta que el periodo reclamado se encuentra

calculado correctamente y demás documentación que obra en autos, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la usuaria Sra. **MIRIAM LUJÁN GONZA MENDOZA**, titular del **NIS Nº 5205564** con domicilio en calle Dr. David Zambrano Caro – Tapa de Medidor 412 – Luis Burela – Chicoana – 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 PUBLICOS

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. **MIRIAM LUJÁN GONZA MENDOZA**, titular del **NIS Nº 5205564** con domicilio en calle Dr. David Zambrano Caro – Tapa de Medidor 412 – Luis Burela – Chicoana - Salta, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-62720/2024, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTICULO 2º: APLICAR a la Distribuidora una **sanción menor** por la extemporaneidad de la respuesta brindada, 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, 1491,16 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista el **NIS 5205564** al momento de la notificación de la Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

ARTÍCULO 3º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 03/01/2025 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e