RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-62561/2024, caratulado: "DÍAZ CLAUDIA - PRIOU OROZCO MARTHA INÉS– RECLAMO SERVICIO COMERCIAL EDESA S.A. – FACTURACIÓN PERIODO 04/2024"; el Acta de Directorio Nº 8/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo Nº 711940 efectuado ante EDESA S.A. por la Sra. Claudia Díaz (Titular del Suministro NIS 5249616 – Sra. Martha Inés Priou Orozco) en fecha 2/5/24, con domicilio en O'Higgins N° 68 de esta ciudad (correo electrónico: mdidister@gmail.com); quien reclama la facturación del período 04/2024 por entender que el consumo sobre el NIS 5249616 resulta excesivo.

Que frente a ello, a fs. 3/6 se incorpora DSC 5896/2023, a través de la cual, en fecha 7/6/24, la Distribuidora responde a la usuaria el reclamo N° 711940. En la misma informa que procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo 04/2024 contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que señala que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 803 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 728 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 10% (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 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 del periodo 04/2024.

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 la usuaria que el mayor consumo registrado durante el período 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), 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 a la usuaria 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 a la Sra. Díaz 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 fs. 8 se adjunta nota de disconformidad presentada por la usuaria – 19/6/24- reiterando el cuestionamiento de facturación. Solicita asimismo que le remitan a su correo electrónico copia de la factura impugnada indicando dónde efectuar el pago, por cuanto no figura en la oficina virtual. Por último, objeta el concepto de "*Incidencia Energía Alumb. Pub. "*incluido en la factura, solicitando información sobre su alcance y señalando que su domicilio carece de alumbrado público.

Que en fecha 25/6/24 la Distribuidora remite correo electrónico a la usuaria, en el que le informa que el concepto de *"Incidencia Energía de Alumbrado Público"* es *"(…) una cláusula dentro del contrato de concesión que faculta a la distribuidora cobrar por el "costo de la energía" consumida por el alumbrado público (AP). El servicio de AP consiste en proveer la iluminación necesaria en los espacios públicos y viales de la Provincia de Salta. El total de la energía consumida por el AP se prorratea por tipo de tarifa de acuerdo con precios sancionados por el Ente. A este concepto de incidencia alumbrado público lo abonan todos los usuarios de EDESA de la provincia. En todas las facturas se incluye este concepto y no depende si en la calle donde vive el usuario tiene o no lámparas de AP. Todos los que habitamos en la provincia circulamos por calles, avenidas o espacios públicos con AP y disfrutamos de tenerlo, por eso es un pago "solidario" (…)"*.

Que posteriormente se agrega DSCE 831/2024 a través de la cual la Prestadora remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo N° 711940, reiterando lo informado a la usuaria en DSC 5896/2024. A fs. 14/17

rola copia de factura correspondiente al periodo 04/2024 e Histórico de Consumos del suministro de la referencia.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para su intervención correspondiente, a fs. 18 solicita a la Distribuidora la realización de un contraste del medidor instalado en el suministro de la usuaria en el laboratorio de la empresa, de acuerdo a los términos del art. 3° inc. b) del Régimen de Suministros, remitiendo posteriormente los resultados a esta Autoridad de Control.

Que en fecha 16/7/24 la Distribuidora solicita al ENRESP prórroga a efectos de remitir los resultados del contraste requerido, la cual es otorgada por la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 20. A continuación, a través de DSCE 966/24 EDESA S.A. adjunta Acta de Comprobación N° 280492 (levantamiento/cambio de medidor) labrada ante personal policial y el Acta de Apertura y Ensayo del Medidor N° 251003042 marca LANDIS efectuado el día 17/7/24. 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. 22)**.**

Que seguidamente la Gerencia de Energía Eléctrica agrega el pertinente informe técnico. En el mismo, luego de analizar las actuaciones señala que la Distribuidora ha actuado en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión. Informa que el medidor N° 251003042 instalado en el suministro identificado con el NIS 5249616, a tenor del ensayo en laboratorio, funciona correctamente, siendo por lo tanto válidas las facturaciones emitidas en base a los registros del mismo. Por último, indica que el incremento de consumo registrado en el período reclamado podría deberse al uso estacional, por fuera de lo habitual, de electrodomésticos o máquinas instalados en ese suministro, sin descartar 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 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 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 si bien la usuaria, no obstante haber sido notificada de su derecho a solicitar un contraste del medidor instalado en su suministro, no efectuó presentación alguna en tal sentido, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP-a efectos de despejar toda duda- procedió a solicitarlo. Así las cosas, de fs. 22 se desprende que el medidor instalado en el suministro de la usuaria, a tenor del ensayo en laboratorio efectuado, funciona correctamente, siendo por tal motivo válidas las facturaciones efectuadas conforme a su registro, todo de ello de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Energía Eléctrica a fs. 24.

Que cabe señalar que el contraste del medidor efectuado en el laboratorio de la empresa –que 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 a más de ello, se informa que el alumbrado público es un servicio público esencial, que consiste en la iluminación de las vías, parques públicos y demás espacios de libre circulación; su objetivo es proporcionar visibilidad óptima para el normal funcionamiento de las actividades en lugares de concurrencia pública de toda la provincia.

Que la incidencia del alumbrado público hace referencia a la energía eléctrica que fuera entregada al sistema de alumbrado municipal, plazas, parques, calles, avenidas, cámaras de seguridad, paradores, semáforos, etc.

Que cabe aclarar que los Municipios conservan la titularidad de los suministros de Alumbrado Público de su jurisdicción, correspondiéndole idénticos derechos y obligaciones que al resto de los usuarios del servicio.

Que por ello, cada Municipio es responsable del control de los consumos de Alumbrado Público facturados por EDESA S.A., ya que el mismo es de jurisdicción municipal y no ha sido cedido a la Distribuidora.

Que, así las cosas EDESA no es la empresa concesionaria de la prestación de alumbrado público. Por lo tanto, su rol en el servicio podría interpretarse como un agente de facturación de esta energía por cuenta y

orden de los Municipios, quienes reservan para sí esta parte de la prestación. Prueba de ello es que EDESA no gestiona reclamos de alumbrado público.

Que por otra parte, cuando EDESA expande redes de Baja Tensión, se lo hace saber al municipio para que participe con el conductor piloto. En los loteos privados o públicos, existe la misma exigencia.

Que ahora bien, conforme lo establece el 4to párrafo del artículo 32º del Contrato de Concesión vigente, la Distribuidora debe mensualmente realizar las mediciones de los consumos del Alumbrado Público de todos y cada uno de los Municipios de la Provincia y luego emitir a éstos la facturación correspondiente.

Que entonces, EDESA compra la energía y potencia en el MEM (Mercado Eléctrico Mayorista) y entrega para el servicio de AºPº la cantidad de GWh/mes requerido.

Que se debe destacar, que a todos los suministros/usuarios de la Distribuidora se les factura un concepto que se denomina IAP. Este concepto consiste en una cantidad de KWh proporcional a su tarifa y que, en el conjunto, reintegra el total de la energía usada a tal efecto. Se factura como ítem separado denominado “Incidencia Energía Alumbrado Público”.

Que en resumen, atento a la normativa citada; teniendo en cuenta el informe de la Gerencia de Energía Eléctrica obrante a fs. 24, y habiéndose verificado que el medidor instalado en el suministro funciona correctamente a fs. 22, la Gerencia Jurídica de este Organismo considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la reclamante.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la respuesta dada por la Empresa a la Sra. Díaz mediante nota DSC 5896/2024 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 2/5/24 y respondido el 7/6/24, superando el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7 de la antes mencionada Resolución Ente Regulador Nº 1200/23.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada a la usuaria, 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 de la usuaria, equivalente a la mitad del promedio de consumo de los últimos 12 meses (665 kWh) por **333 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5249616 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 la usuaria, Sra. Claudia Díaz (Titular del Suministro NIS 5249616 – Sra. Martha Inés Priou Orozco), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-62561/24; 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 a favor de la usuaria, consistente en una multa equivalente a la mitad del promedio de consumo de los últimos 12 meses (665 kWh) por **333 kWh (trescientos treinta**

y tres kilovatios/hora); valorizados según la categoría tarifaria que revista el NIS 5249616 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.

RESO 267 - DP N° 353 - 2025	26/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 26/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 26/02/2025