RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267 - 64026 / 2024 caratulado: “SULEKIC JORA, RODOLFO GUILLERMO/ Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ FACTURACIÓN PERÍODO 05/24”; el Acta de Directorio Nº 16/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con una presentación de fecha 26/06/24, firmada por el **Sr. RODOLFO GUILLERMO SULEKIC JORA, con domicilio en Santa Apolonia, lote Nº 33 – Cerrillos – Salta, titular del NIS 5250746**, quien reclama por una facturación que considera excesiva, correspondiente al período 05/2024.

Que denuncia como su correo electrónico elianasilva.salta@gmail.com

Que a fs. 03 se agrega un reclamo escrito presentado por la Sra. ELIANA SILVA, respecto de la facturación del período de referencia.

Que a fs. 09 mediante nota DSC Nº 9449/2024 de fecha 17/09/2024, EDESA se dirige al usuario a efectos de informarle que la empresa procedió a realizar un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (05/2024) contra el promedio de los consumos que registró su suministro durante los últimos doce meses previos al período objeto de impugnación.

Que a partir de dicha comparación, surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 2882 kwh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 1743 kwh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 65% (75% = 6).

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 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.

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.

Que 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 parte del reclamante y ratifica en todos sus términos la facturación del período 05/2024.

Que sin perjuicio del rechazo precedentemente comunicado, se hace conocer al usuario - 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 el 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 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 nuestras oficinas comerciales o en nuestra página web (www.edesa.com.ar) ya que dicha información es de público acceso.

Que por lo expuesto, se menciona que habiendo la empresa cumplido con su obligación de expedirse fundadamente respecto al reclamo de consumo formulado, se le hace saber al usuario 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.

Que se informa que 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 se le comunica al reclamante 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 en caso de ser solicitado un contraste en Laboratorio de la Empresa: I) Si el resultado determinara 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). II) 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, 6º párrafo).

Que asimismo se informa 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, 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 también se 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, 2º párrafo), para lo cual deberá apersonarse en la oficina comercial de EDESA más cercana a su domicilio y/o ser solicitado a la casilla de correo tramitescomerciales@edesa.com.ar. Y en caso de decidirse por esta opción y resultase una resolución negativa del Ente con respecto a la Disconformidad presentada, se deberá abonar el saldo más los intereses moratorios sobre el saldo.

Que en caso de no realizar el planteo de disconformidad y permanecer a la fecha impaga la/s factura/s objeto del reclamo, deberán ser abonada/s, más los intereses por mora (más IVA) devengados desde la fecha

de vencimiento que figura en la/s factura/s hasta la fecha en que se realice el pago efectivo, en cualquiera de los canales de pago habilitados. Si las facturas no se encuentran disponibles para el pago en los canales virtuales o agentes de cobro, deberás dirigirte a alguna de nuestras oficinas comerciales (información disponible en edesa.com.ar) o enviar correo a tramitescomerciales@edesa.com.ar. Asi mismo el titular del suministro puede optar por realizar un plan de pago, el que deberá ser consultado para mayor información vía correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar

Que a fs.14 se agrega la disconformidad del usuario vía mail.

Que a fs. 15, y a través de la nota Nº 1510/24 de fecha 24/10/24, EDESA S.A. informa al ENRESP fin de remitir las actuaciones vinculadas con el reclamo de referencia, replicando en un todo la respuesta brindada al reclamante mediante nota DSC 9449/2024 de fecha 17/09/2024, concluyendo que corresponde rechazar el requerimiento del usuario por los mismos motivos expuestos a fs. 09 y sgtes.

Que en fecha 14/11/202 se agrega el informe de Gerencia Técnica que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo del usuario, presentado por el usuario, de referencia ante la Distribuidora, en razón del elevado consumo registrado en su domicilio desde el periodo 04/2024 a la fecha.

Que la prestadora contesta reclamo mediante Nota DSC 9449/2024. En la misma manifiestan que se realizó un análisis del caso, a partir de comparar el periodo reclamado (05/2024) contra el promedio de los consumos que registro su suministro durante los últimos doce meses previos al periodo objeto de impugnación.

Que además le informa que partir de dicha comparación surge que en el periodo cuestionado el consumo registrado ascendió a 2882 kWh, mientras que el promedio de los últimos doce meses arroja un consumo medio de 1743 kWh, lo que determina comparativamente que en el mes reclamado el incremento de consumo se ubicó en el orden del 65% (75%=ó) por lo cual al ser una diferencia menor al setenta y cinco por ciento comparado contra la

media, se concluye que no existe una presunción de error en la facturación por parte de esa Distribuidora en los términos del Art. 31, primer párrafo de la Ley de Defensa del Consumidor, procediendo a rechazar formalmente el reclamo de consumo impuesto y ratifica en todos los términos la facturación del periodo 05/2024.

Que por otra parte le informa que en virtud de la experiencia acumulada por la empresa, el consumo registrado podría obedecer a la puesta en servicio de nuevos artefactos y/o mal funcionamiento de los mismos y/o verificación de un uso más prolongado que el habitual de los mismos, así también por mala eficiencia energética y/o perdidas eléctricas existentes en las instalaciones internas del inmueble.

Que así también le informan que el mayor monto facturado por el consumo registrado, podría obedecer a los incrementos tarifarios acordados legalmente debido IF TEC 267 - GEE N° 76 - 2024 N° de Documento 20/11/2024 Fecha 1 al proceso inflacionario y/o la política nacional de segmentación tarifaria. Poniendo a disposición los cuadros tarifarios a través de las plataformas web del Ente Regulador de Servicios Públicos y/o de la Distribuidora EDESA S.A.

Que asimismo, por ese medio se le informó que podía presentar una Disconformidad y/o 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, a su vez este ensayo no fue requerido por el usuario.

Que producida la disconformidad del Usuario, EDESA procedió a remitir actuaciones técnicas a este Ente, mediante nota DSCE 1510/2024, reiterando los mismo conceptos informados, además de mencionar la realización de un contraste INSITU.

Que la Gerencia actuante procedió a analizar la documentación obrante en el Expte. y solicitar copia del acta del contraste INSITU mencionado. Dicho ensayo, vino a demostrar, que el medidor funcionaba correctamente

como lo funda el Acta de Comprobación N° 287110, que arrojó valores dentro de los parámetros admitidos (margen de error tolerable +/- 3%), con un error promedio de - 0.79%

Que en orden a lo expuesto precedentemente, **cabe concluir**: **1**. Que el medidor Nº 606046918 marca LANDIS+GYR, instalado en el suministro identificado con el NIS: 5250746 y que por medio del ensayo precedentemente mencionado, se concluye que funciona correctamente. Siendo por lo tanto, válidas las facturaciones emitidas en base a los registro del mismo. **2**. Que siendo ello así, el incremento registrado durante los períodos 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 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. 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. **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 Eléctrica, corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por el usuario **Sr. RODOLFO GUILLERMO SULEKIC JORA, con domicilio en Santa Apolonia, lote Nº 33 – Cerrillos – Salta, titular del NIS 5250746**, de esta Ciudad.

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 el usuario, **Sr. RODOLFO GUILLERMO SULEKIC JORA, con domicilio en Santa Apolonia, lote Nº 33 – Cerrillos – Salta, titular del NIS 5250746**, tramitada bajo **Expediente Ente Regulador N° 267 - 64026** / **2024**, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

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

RESO 267 - DP N° 557 - 2025	04/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 04/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/04/2025