

SALTA,

25 JUN 2020 .-

RESOLUCION ENTE REGULADOR N°

736 / 2020

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-49581/20, caratulado: "Presidencia. Implementación de Calculadora de Consumos y Simulador de Facturación EDESA SA"; el Acta de Directorio N° 20/20, y,

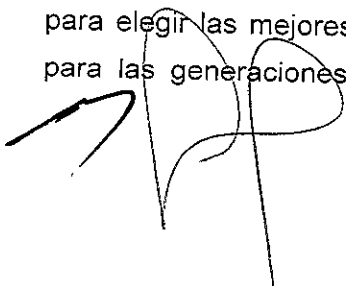
CONSIDERANDO:

Que la ley provincial N° 6.835 otorga a este organismo las potestades necesarias y suficientes para atender la regulación de todos los servicios públicos de jurisdicción provincial, procurando que los servicios actualmente existentes y los que se establezcan en el futuro, *"se presten con los niveles de calidad exigibles, con protección del medio ambiente y de los recursos naturales y con arreglo a tarifas debidamente aprobadas, todo ello en el marco de la presente ley."*

Que, informar, proteger y adecuar el comportamiento de las empresas reguladas a los derechos de los usuarios, basándose siempre en el principio de tutela efectiva y conforme lo establecido en la legislación vigente y los contratos de concesión, son algunas de las principales funciones de los entes reguladores.

Que, en ese marco, velar por la protección de los derechos económicos de los administrados, no solo a través del control de la correcta facturación de los servicios, sino también concientizando respecto de los beneficios de un uso eficiente de la energía eléctrica se vuelve un imperativo primordial del órgano de control.

Que el 25 de septiembre de 2015, la República Argentina refrenda el Pacto Global de Naciones Unidas el cual propone diecisiete ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) las cuales conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible para las generaciones futuras. En la mentada declaración, se especifica que para



alcanzar estas metas, *"todo el mundo tiene que hacer su parte, desde los gobiernos y el sector privado hasta la sociedad civil."*

Que para la concreción de ese objetivo es fundamental garantizar y facilitar el acceso a una información adecuada que posibilite el ejercicio pleno de los derechos de los usuarios y potenciales usuarios, otorgándoles las herramientas que les permitan valorar sus consumos en términos de eficiencia energética.

Que en miras a ello, El Decreto N° 140/2007 del Gobierno Nacional de la República Argentina define el Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía y lo declara de interés y prioridad nacional, así, entre sus considerandos menciona que: *"...es el sector público el que debe tomar la iniciativa y dar el ejemplo a la sociedad y al sector privado"*.

Que un considerable número de las disconformidades que ingresan a este organismo están relacionadas con reclamos por elevada facturación de consumos eléctricos, advirtiéndose que en muchos de ellos la facturación fue ajustada a Derecho y que el reclamo podría haberse evitado si el usuario hubiera contado con mayor información respecto de sus consumos.

Que una acción preventiva tendiente a capacitar a los usuarios respecto al uso eficiente y seguro de la energía redundará no solo en una disminución de los reclamos por facturación sino también en la protección del medio ambiente.

Que, para ello, es de fundamental importancia poner a disposición de los usuarios una herramienta que contribuya a disipar el estado de duda en cuanto a lo facturado en concepto de servicios eléctricos como así también a predecir el monto futuro a abonar sobre la base de un consumo habitual promedio.

Que la implementación de una "Calculadora de Consumos" permitirá al usuario obtener un promedio aproximado en kWh de los consumos mensuales del inmueble.

Que, para el uso de esta herramienta, el usuario deberá cargar todos los artefactos existentes en el domicilio, especificando, entre otras cosas, tipo, características técnicas, frecuencia y cantidad de horas -diarias, semanales y/o mensuales- que los mismos son utilizados.

Que conjuntamente con esta calculadora de consumos en kWh, es necesario contar con un sistema que permita traducir los mismos a un importe

736 / 2020

monetario, para lo cual, se deberá contar con un "Simulador de Facturación" y un "Simulador de Recargo por Mora".

Que a su vez, para que el sistema arroje como resultado el importe estimado a abonar en concepto de servicios eléctricos (energía eléctrica, incluidos los cargos fijos y variables), será necesario que el usuario ingrese la cantidad de kWh calculados, la categoría tarifaria en la que se encuentra encuadrado el NIS, la sub-tarifa (si correspondiera), el periodo de medición y una fecha probable de pago, esto último permitirá al usuario tener un estimativo del posible recargo de intereses por mora.

Que corresponde destacar que los importes resultantes de la utilización de este proceso son meramente orientativos e informativos, no teniendo ninguna validez ni efecto para practicar la liquidación de los mismos.

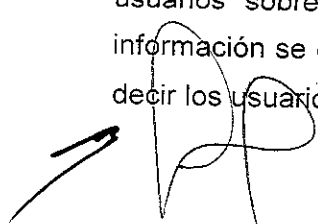
Que la adopción de estas herramientas debe ser considerada como una obligación derivada del derecho a la información que gozan los usuarios y consumidores, la cual debe ser provista por la empresa y tutelada por el organismo de control.

Que siempre teniendo en miras que la tranquilidad de los administrados descansa en la certeza de saber que todos los mecanismos y procedimientos llevados a cabo por las empresas cuentan con la supervisión del Ente Regulador, corresponde establecer la necesidad de instrumentar un plan de muestreo estadístico de medidores por lotes de similares características (tipo, corriente, antigüedad de instalación) que permita al ENTE REGULADOR evaluar las condiciones de cada lote.

Qué asimismo, en sintonía con lo que se viene exponiendo, se deberá ordenar a EDESA SA que informe a los usuarios del servicio que, en caso de existir dudas sobre el funcionamiento del medidor o equipo de medición, tienen la posibilidad de solicitar el control "in situ" del mismo y en caso de persistir las dudas solicitar el contraste en laboratorio.

Que en ese mismo orden se deberá solicitar a la Concesionaria que presente ante este Organismo los protocolos utilizados para garantizar el correcto proceso de facturación desde la toma de lectura hasta la emisión de la factura.

Que las empresas cuentan con mayor conocimiento que los usuarios sobre las características de los servicios que prestan, cuya fuente de información se encuentra en su poder y debe ser compartida con sus contratantes, es decir los usuarios.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' and 'P' with a flourish. To the left of the signature, a black arrow points towards the right.

Que para compensar esta asimetría de quien detenta un mayor poder sobre la información, se han establecido a través de diversas normas (Constitución Nacional y Provincial, Tratados internacionales con jerarquía constitucional, Leyes nacionales y provinciales, etc.) obligaciones, derechos y deberes que persiguen primordialmente proteger al usuario y contribuyen, indirectamente, a evitar los costos y demás trámites burocráticos que los usuarios deben soportar si quieren hacer valer sus derechos.

Que, en ese sentido, el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, conformado por la Ley N° 6.819 y sus normas complementarias, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, tales como el artículo 42° de la Constitución Nacional, el artículo 31° de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor.

Que así, el artículo 42° de la Constitución Nacional establece: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...”*. En la misma línea el artículo 31° de la Constitución Provincial dispone: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...”*.

Que, por su parte, el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor establece: *“Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.”*

Que, a su vez, el artículo 86°, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41°, inc. d), y 42° de la Ley 6.835, establecen el derecho que tiene el usuario de recibir una información adecuada y veraz.

Que las nuevas tecnologías de información y comunicación permiten la difusión abierta de datos e información pública a través del portal web oficial del Ente Regulator de los Servicios Públicos y de EDESA SA.

Que, por último, atento las razones de interés público esgrimidas en torno a la necesidad de ampliar las vías de acceso a la información pública y así fomentar mayor participación ciudadana con conocimiento debidamente informado,

736 / 2020

además de promover la sustentabilidad ambiental y el ahorro eficiente de recursos, resulta pertinente publicar la presente Resolución en los términos del Art. 12 de la Ley 6.835.

Que en virtud de todo lo expuesto, habiéndose emitido pertinente dictamen legal, de conformidad a la Ley 6.835 y sus normas complementarias, este Directorio procede al dictado del presente acto.

Por ello:

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

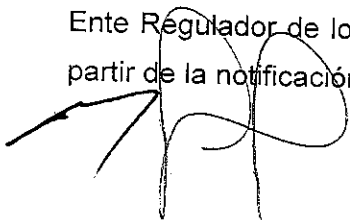
RESUELVE:

ARTÍCULO 1: ORDENAR a EDESA S.A. incorporar en su página web una "Calculadora de Consumo" que garantice a los usuarios del servicio el acceso a la información necesaria para un control aproximado del consumo y así adoptar medidas que permitan un uso racional de la energía eléctrica. El sistema deberá advertir al usuario, con letra legible y resalte suficiente, que los cálculos generados por su uso son orientativos.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Distribuidora que ponga a disposición de los usuarios un "Simulador de Facturación" que les garantice el control individual de los consumos y su repercusión económica. El sistema deberá advertir al usuario, con letra legible y resalte suficiente, que los cálculos generados por su uso son orientativos.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la Distribuidora que ponga a disposición de los usuarios un "Simulador de Recargo por Mora" que les garantice el control individual en caso de pago fuera de término de la factura del servicio. El sistema deberá advertir al usuario, con letra legible y resalte suficiente, que los cálculos generados por su uso son orientativos.

ARTÍCULO 4º: ESTABLECER que lo ordenado en los Artículos 1º, 2º y 3º deberá estar disponible en la página web oficial de la empresa y en el portal web oficial del Ente Regulador de los Servicios Públicos, en el plazo de 30 (treinta) días contados a partir de la notificación de la presente.



ARTÍCULO 5º: ORDENAR a EDESA que informe a los usuarios del servicio que, en caso de existir dudas sobre el funcionamiento del medidor o equipo de medición, tienen la posibilidad de solicitar el control "in situ" del mismo y en caso de persistir las dudas solicitar el contraste en laboratorio.

ARTÍCULO 6º: ORDENAR a EDESA que en el plazo de 30 días presente al ENTE REGULADOR un protocolo de toma de lectura de medidores que garantice publicidad, transparencia, previsibilidad, el derecho de información al usuario y la legalidad del proceso de facturación, desde la toma de lectura hasta la emisión de la factura.

ARTÍCULO 7º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el plazo de 30 días presente al ENTE REGULADOR un plan de muestreo estadístico de medidores por lotes de similares características (tipo, corriente, antigüedad de instalación) que permita al ENTE REGULADOR evaluar las condiciones de cada lote.

ARTÍCULO 8º: INSTRUIR a EDESA S.A. realizar una campaña de información dando amplia difusión de lo dispuesto en los artículos precedentes a través de su página web, canales de atención comercial y redes sociales, medios gráficos – diarios- y en las propias facturas de los usuarios.

ARTÍCULO 9º: PUBLICAR en los términos del artículo 12, último párrafo de la ley 6835, **NOTIFICAR** a EDESA S.A., registrar y oportunamente archivar.



Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS



DR. CARLOS H. SARAVIDA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS