

**DISPOSICIÓN N°:35/18.-  
NEUQUÉN, 23 de julio de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 558-N-18, iniciador NEIRA MERELES ALEJANDRA DANIELA y la Ordenanza N° 10.811; y

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 30 de enero de 2018 la Sra. Neira solicitó la intervención de la Dirección Municipal de Gestión del Servicio Eléctrico a través de Nota de Reclamo S/N°;

Que en la citada nota informa que en mayo de 2017 solicitó un medidor y desde esa fecha sufre excesos de consumo de forma progresiva. Que ha realizado 4 reclamos y las respuestas no han sido de su satisfacción;

Que en fecha 31 de enero de 2018 la Autoridad de Aplicación, remitió a la Cooperativa, cédula de notificación para que en el plazo de diez (10) días hábiles ofrezca todos los elementos de prueba que respalden el accionar en el referido reclamo;

Que en fecha 5 de febrero de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a registros obrantes en fecha 10 de noviembre de 2017 la Sra. Neira, solicitó la verificación de los consumos registrados en el suministro sito en Calle San Martín n° 2575 Dpx 4 de Neuquén;

Que la Cooperativa informa que personal de la misma concurrió al domicilio de la asociada y constató que el medidor instalado en el inmueble se encontraba en buenas condiciones generales, registrando el mismo un estado de 13211 Kw con 104 Kw h de consumo en 12 días, descartando así posibles errores en las lecturas;

Que la Cooperativa informa que no obstante y teniendo en cuenta el programa de actualización de medidores que lleva a cabo la distribuidora, se procedió a comunicar a la usuaria que se conectaría un nuevo medidor electrónico;

Que la Cooperativa informa que en fecha 15 de enero del corriente año, la Sra. Neira efectuó nuevo reclamo por considerar excesivos los consumos registrados en el suministro. Personal de la cooperativa concurrió al domicilio de la asociada y constató que el medidor instalado en el inmueble se encontraba en buenas condiciones generales, registrando el mismo un estado de 14213 Kw con 477 Kwh de consumo en 26 días, descartando así posibles errores en las lecturas;

Que la Cooperativa informa que en fecha 1° de Febrero se llevó a cabo el retiro y se colocó nuevo medidor electrónico con estado "cero". Atento al análisis de los consumos históricos, de los registros de toma estado del medidor y las verificaciones efectuadas en el mismo, se descartan entonces errores técnicos y materiales, se ratifica en su totalidad lo actuado;

Que la Cooperativa informa que a los efectos de poder evaluar los consumos facturados y teniendo en cuenta la colocación del nuevo medidor, se recomienda efectuar una nueva verificación; de consumos y/o en su caso aguardar las próximas lecturas del suministro;

Que mediante nota 86 04/18 (fs 22) fechada el 10/04/18, se solicitó a Calf, realizar el contraste en el medidor retirado el 01/02/18;

Que a fojas 23° se incorpora actas revisión medidor, aportada por el Tec Daniel Toledo, de ésta Dirección Municipal;

Que en fecha 6 de abril de 2018 ingresa nota fechada el 04/04/18, indicando que de acuerdo a las lecturas tomadas en fecha 06/02 y 07/03 del corriente



año, en el suministro de la Sra. Neira, cuyo medidor se instaló el 01/02/18, se determinó un consumo promedio diario de 7,6 Kw h, proyectando así un consumo mensual de 226 Kw h. En función de ello, se confeccionaron las notas de crédito que se acompañan (fs. 25-26) al presente y corresponden a ajustes de los comprobantes cuyo vto operó el 08 y 12 de Febrero/18;

Que los créditos mencionados fueron aplicados a la cancelación total de los comprobantes de vencimiento 12/02 y 10/04, quedando un saldo a favor de la asociada que asciende a la suma de \$ 145,53, la que será descontada automáticamente de la próxima factura (vto. mayo) con el ítem "Anticipo Aplicado". Se acompaña planilla composición de saldos (fs 27);

Que a fojas 28° se emitió Dictamen Técnico N° 42-04/18 en el cual en función de lo detallado y de la documentación aportada, la asesoría considera y observa que se acredita que la Distribuidora le da tratamiento del reclamo, según lo estipulado en Ordenanza 10811;

Que la asesoría técnica informa que se observó que de los resultados del contraste en laboratorio (fs 23) del medidor Monofásico retirado, no es posible acreditar el correcto funcionamiento del medidor, debido a la aparición de un mensaje de error en display (trinquete) y que el contador avanza cuando se encuentra sin carga;

Que la asesoría técnica manifiesta que se toma como procedimiento válido, la acreditación de consumos no realizados, en las notas de crédito aplicadas a la usuaria reclamante (fs 25-27);

Que la asesoría considera que se ha resuelto el reclamo de la Sra. Neira Alejandra usuaria titular N° 178664/1, no siendo necesaria emitir Disposición al respecto. Debería solo requerirse a la Cooperativa que termine de descontar el saldo pendiente de las Notas de Créditos emitidas;

Que a fojas 31° se emitió Dictamen Legal N° 35/18 en el cual la asesoría manifiesta que el reclamo se encuadra en los términos de los puntos 3.3, 3.4, 3.5 y 5.4.1 del Anexo I de la Ordenanza 10811;

Que la asesoría legal indica que en relación a la cuestión de fondo estamos ante un reclamo por exceso de consumos, en donde la usuaria reclamó a la Distribuidora por cuanto consideró que el consumo registrado no era el real. En estos casos existen dos posibilidades: la primera implica que se realice una verificación de los consumos registrados por el medidor, para descartar que hayan existido errores de lectura o errores en el funcionamiento del medidor; la segunda tiene lugar cuando el usuario no está de acuerdo con el resultado de la verificación y por ello solicita revisión in situ, o bien ésta es solicitada por el Órgano de Control, en virtud de los principios de impulso de oficio y búsqueda de la verdad material, por los cuales se rigen los procedimientos administrativos;

Que la asesoría legal informa en el presente caso se realizó la verificación de consumos y la revisión in situ del medidor por pedido del Ente de Control. El resultado fue que no existieron ni errores de lectura ni técnicos y que el medidor funcionaba correctamente;

Que la asesoría legal informa que el examen sobre el funcionamiento del medidor es una cuestión que demanda un estudio técnico que escapa a la visión jurídica, la que solo se debe limitar a observar que se hayan respetado los lineamientos previstos por la normativa aplicable. Por lo que con referencia a ese punto, es preciso tener en cuenta lo dictaminado por el área técnica y la documentación agregada al expediente relativa al funcionamiento del medidor;

Que la asesoría jurídica manifiesta que surge de las actas de revisión y de lo opinado por el Director Técnico, que no se pudo acreditar el funcionamiento correcto del medidor;

Que la asesoría legal informa que si bien el reclamo esta resuelto, observa que no se cumplió con la indemnización del 25% por importe cobrado o reclamado indebidamente, que se encuentra prevista en el Art. 3.5 del Régimen de Suministro;

Que la asesoría legal manifiesta que habiendo efectuado un análisis de la legalidad de las presentes actuaciones, corresponde que la Distribuidora le abone a la Sra. Neira una indemnización del 25% por lo abonado indebidamente, la cual deberá hacerse efectiva como un crédito en las facturas inmediatas siguientes;

Que conforme los antecedentes que obran en el expediente y las consideraciones expuestas;

**POR ELLO**

**LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º: NO HACER LUGAR** al reclamo interpuesto por la Sra. NEIRA MERELES ALEJANDRA DANIELA, socio / suministro N° 178664/1, por encontrarse el mismo resuelto.-

**ARTÍCULO 2º: INSTRUIR** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a que abone a la Sra. NEIRA MERELES ALEJANDRA DANIELA una indemnización del 25% por importe cobrado o reclamado indebidamente, previsto en el Art. 3.5 del Régimen de Suministro.-

**ARTÍCULO 3º: NOTIFÍQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y a la Sra. NEIRA MERELES ALEJANDRA DANIELA, de la presente Disposición.-

**ARTÍCULO 4º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-**

**FDO. AVERSANO**

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° <u>2193</u>
Fecha <u>27.1.07.17018.</u>

