

**DISPOSICIÓN Nº:44/18.-  
NEUQUÉN, 13 de Septiembre de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE Nº 4848-G-2016, iniciador GALERA LORENA S y la Ordenanza Nº 10.811; y

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 27 de julio de 2016 la Sra. Galera solicitó la intervención de la Dirección Municipal de Gestión del Servicio Eléctrico a través de Nota de Reclamo S/Nº;

Que en la citada nota informa que realizó un reclamo en CALF por problemas con la potencia contratada en la empresa Almacenes SRL, de la cual es Gerente;

Que en fecha 5 de agosto de 2016 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 16 de agosto de 2016 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que sin perjuicio de realizar el análisis de los hechos tal y como sucedieron, corresponde de manera previa poner de manifiesto que en el emplazamiento efectuado mediante Cédula de Notificación, elevada en los términos del apartado 3.4 Anexo II, se omitió acompañar el reclamo interpuesto por el asociado, circunstancia ésta que atenta contra el derecho de defensa, toda vez que se insta a ofrecer antecedentes y manifestar respecto al accionar de la Cooperativa, desconociendo respecto de que situación debe hacerlo;

Que la Cooperativa informa que en cuanto al derecho de defensa, la jurisprudencia establece que el mismo debe entenderse como la "oportunidad rara el encausado o presunto agraviado de que se oigan y analicen....(...)...o se le prohíbe realizar actividades probatorias.";

Que la Cooperativa manifiesta que nunca recepcionó reclamo alguno respecto del asociado Almacenes S.R.L., por lo que a los fines de garantizar la legítima defensa en las presentes actuaciones, deberá correr traslado del mismo a efectos que esta cooperativa ejerza de manera efectiva su " derecho de defensa" y no como un mero formalismo que habilite la aplicación de sanciones por parte de esa dependencia administrativa. Consecuentemente se deja planteada en ésta instancia la nulidad de dicha notificación, a los fines de que se garantice el efectivo derecho de defensa de raigambre constitucional;

Que la Cooperativa informa que de acuerdo a registros obrantes en fecha en fecha 18 de enero, la firma Almacenes SRL solicitó el alta del servicio de energía eléctrica para el domicilio sito en Avenida Argentina n° 125 de ésta Ciudad. En dicha oportunidad la firma suscribió contrato de suministro, requiriendo una potencia de 30 kw. Así mismo solicitó período de prueba;

Que la Cooperativa informa que en fecha 22 de enero de 2016, personal de la Cooperativa procedió a la conexión del suministro requerido;

Que la Cooperativa manifiesta que posteriormente, en fecha 30 de marzo de 2016 al vencerse el período de prueba requerido y teniendo en cuenta que los consumos registrados en el suministro resultaron menores a la potencia contratada, la firma requirió la reducción de la misma solicitando una potencia máxima de hasta 29 Kw;

Que la Cooperativa indica que en relación a ésta situación, resulta necesario indicar que el personal de ésta cooperativa afectado a la atención a usuarios

no realiza asesoramiento de ningún tipo a los usuarios. Cada usuario deberá contar con el asesoramiento previo que estime pertinente en relación a su suministro;

Que la Cooperativa informa que efectuada la inspección en el suministro a los fines de evaluar la procedencia de lo requerido, en fecha 8 de Abril se remitió nota a la firma y se le comunicó que previo al cambio, debía adecuar las instalaciones a la nueva potencia requerida (interruptor diferencial adecuado) debiendo poner en conocimiento la culminación de dicho trabajo a la cooperativa a los fines de la instalación del equipo solicitado;

Que la Cooperativa manifiesta que fue a partir del mes de Mayo que se efectivizó la disminución de potencia requerida. Se acompaña (fs 20-22) copia de la documentación que da cuenta de lo indicado anteriormente;

Que la Cooperativa en virtud de las consideraciones expuestas, se ratifica en un todo lo actuado, en cumplimiento con las previsiones establecidas en la normativa vigente;

Que la Cooperativa informa que atento a que en el reclamo presentado por ante esa Dirección, la firma requiere volver a contar con la potencia contratada originalmente (30 Kw) se informa que deberá concurrir a la Cooperativa a los fines de suscripción de la documentación necesaria. Independientemente de ello y de corresponder deberá re-adecuar nuevamente las instalaciones a la potencia requerida;

Que en fecha 5 de septiembre de 2016, mediante nota del área técnica N° 295 09/16, (fs 26) se solicitó a la distribuidora re facturar los comprobantes período Mayo y Junio/16 entendiéndose a que no se tuvieron en cuenta necesidades Técnico-Económicas al momento de indicarle una potencia menor al usuario solicitante;

Que en fecha 27 de octubre de 2016, ingresa nota de la Cooperativa (fs 27-28) indicando que al momento de solicitar el servicio, nuestro personal solicita a los asociados, completar el formulario contrato de potencia lo cual realizó considerando la potencia por el anterior usuario y la capacidad de las instalaciones. En dicho momento se le indicó que podría solicitar el período de potencia a prueba de 90 días, para determinar en forma definitiva el valor de la potencia para los últimos 12 meses, opción que tomó. En el transcurso del último mes del período de prueba, la representante de la empresa se acercó a nuestras oficinas comerciales donde se le suministró la información obrante en sistema, de la cual surgía que estaba en condiciones de reducir la potencia al rango inferior (12 a 29 Kw) ya que difícilmente llegara a demandar potencias superiores al rango antes mencionado, motivo por lo que efectuó nuevo contrato. Generalmente, cuando se observa que en el período de prueba las potencias demandadas son muy inferiores a las contratadas, se solicita información al usuario sobre si las instalaciones están siendo utilizadas en forma parcial o total, informándole sobre el contenido de la norma en cuanto a la posibilidad de reducir potencia solo una vez cada 12 meses y por el contrario, incrementar tantas veces como fuera necesario. De ésta forma hemos establecido que las sugerencias al momento de ratificar o modificar potencias al término del período de prueba o en usuarios con antigüedad en el sistema, siempre se limita a la verificación de sus históricos de consumo y sugerir nuevos encuadramientos en función de las demandas registradas, teniendo como objetivo evitar el pago de cargos por potencias no utilizadas que encarecen el costo de las facturas;

Que la Cooperativa informa que considera importante dejar sentada esta situación por que el caso que nos ocupa es diferente a la generalidad, dado que lo alegado por el usuario, no tiene relación con el correcto encuadramiento de su servicio en función del uso real, si no en la conveniencia económica de solicitar mayor potencia que la necesaria al solo efecto de beneficiarse con inconsistencias entre el encuadre y cuadro tarifario, que hace convenientes situaciones que no debieran serlo. Ésta situación si bien beneficiaría a ciertos usuarios, conspira con el concepto de economía de las inversiones que debe hacerse para atender la demanda, dado que debería

incrementarse la capacidad de las redes para atender incrementos de demanda, que en realidad no existirían, lo cual es un absurdo;

Que por último la Cooperativa indica que la re facturación solicitada es improcedente toda vez que la misma no se fundamenta en un error en el asesoramiento de nuestro personal , que reiteramos no puede sugerir contratar potencias mas elevadas que las que los registros de consumos indican, si no en la conveniencia económica del usuario, por lo cual solicitamos se analice nuevamente lo acontecido y se ratifique o rectifique la solicitud de ALMACENES S.R.L.;

Que mediante nota N° 07 01/17 en fecha 13/01/17 se solicita no cortar el suministro del asociado ALMACENES S.R.L. teniendo en cuenta encontrarse en período de resolución el reclamo presentado;

Que en fecha 24 de enero de 2017 en nota N° 26 01/17 se solicita indicar con precisión y pronto despacho los registros de cortes y re conexión del suministro;

Que en fecha 30 de enero de 2017 ingresa nota informando que el día 5 de diciembre de 2016 se generó suspensión atento a la deuda registrada en el sistema, que a esa fecha correspondía a Vto.08/16 y 09/16. Así también el día 20 de diciembre se procedió a la suspensión del suministro y se re-habilitó el 21/12 atento al pago a cuenta de la deuda registrada;

Que en fecha 14 de mayo de 2018 mediante nota N° 079 05/18 se solicita se indique: Nombre titular y/o razón social, tarifa aplicada en el suministro desde Dic/15 a Dic/16, registros histórico de consumos y facturación emitida. En fecha 17 de mayo ingresa la documentación requerida;

Que a fojas 56° se emitió Dictamen Técnico N° 69-06/18 en el cual en función de lo detallado y de la documentación aportada la asesoría considera y observa que en principio, la solicitud de nulidad a la notificación enviada por el traslado del reclamo carece de fundamento, ya que al presentar la reclamante, las órdenes de servicios tanto de la conexión (fs 04) como la del cambio de equipo (fs 08-09) dan por acreditada la presentación ante la Distribuidora previo a su reclamo ante ésta Dirección Municipal;

Que la asesoría indica que la Distribuidora realizó cortes del suministro (fs 36) mientras se encontraba pendiente de resolución el reclamo interpuesto, provocando graves perjuicios económicos, teniendo en cuenta la actividad de la reclamante (Resto-Bar). Debería aplicarse lo citado Ordenanza 10811 Anexo II punto 4.5.3.5.;

Que la asesoría indica la asociada en su presentación hace referencia (fs 01) a que desde atención asociados, se les indicó "que como el consumo de potencia de energía máxima mensual era entre 15-21 kw aproximadamente nos convenía solicitar la reducción de potencia máxima de 29 kw a fin de reducir el costo fijo de la facturación";

Que la asesoría manifiesta que la referencia de la asociada, queda también plasmada en la respuesta dada por la distribuidora a nuestra nota (fs26), lo que es relativamente cierto, ya que se reduce el ítem 2-Cargo x potencia máxima, en la factura, pero se incrementa notablemente el importe final en la misma, se cita como ejemplo (fs 47) 5.228 Kwh consumidos ,con potencia contratada de 30 Kw...\$ 6,793.- y (fs 49) 4.992 Kwh consumidos, con potencia contratada de 29 Kw ...\$ 14.104.- es decir con menos consumo paga un 107,6 % mas en su facturación;

Que la asesoría indica que, la afirmación en el párrafo final de su nota (fs 28) que su personal "no puede sugerir contratar potencias mas elevadas que las que los registros de consumos indican, si no en la conveniencia económica del usuario" resulta en si misma una contradicción, pues se le indica que debe contratar menor potencia pero no se tiene en cuenta la conveniencia " económica" de mantenerse en los valores contratados con anterioridad;

Que la asesoría técnica recomienda hacer lugar al reclamo de la asociada Galera Lorena S. usuaria N° 172550/1, debiendo la Distribuidora re-facturar los períodos que figuran con potencia 29 kw ( fs 42) y hacerlos con potencia contratada de 30 Kw, teniendo en cuenta para ello los consumos registrados en los mismos , a tarifa vigente al momento del reclamo y sin devengar intereses, lo que deberá acreditar dentro de los 10 días subsiguientes a la toma de conocimiento;

Que la asesoría técnica asimismo informa que independientemente de ello deberá proseguirse, de acuerdo a lo fundamentado en inc 2) con la iniciación de cargos correspondientes.

Que a fojas 61° se emitió Dictamen Legal N° 51/18 en el cual la asesoría manifiesta que el reclamo se encuadra en los artículos 3.3; 3.4 y 5.4.1 Anexo I de la Ordenanza N° 10.811;

Que la Asesoría legal manifiesta que conforme al 3.3 el titular está facultado para exigir a la Distribuidora su intervención cuando exista una supuesta anomalía en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. Ante el requerimiento por parte del titular de control sobre su medidor o equipo de medición, la Distribuidora puede, como primer medida, verificar el funcionamiento de éstos. En caso dudas o falta de acuerdo del titular, éste puede solicitar el contraste in situ;

Que la asesoría legal indica que respecto del punto 3.4, el usuario tiene derecho a reclamar y recibir una respuesta dentro de los diez días hábiles de parte de la Distribuidora. En caso de no obtener respuesta dentro de los diez días hábiles o cuando ésta no lo conforme, el usuario está facultado para iniciar un reclamo ante esta Autoridad de Aplicación. Asimismo, la Autoridad de Aplicación no podrá considerar ningún reclamo que no haya sido presentado previamente ante la Prestadora;

Que la asesoría legal informa que con referencia al 5.4.1, establece lo siguiente: "Cuando los valores de la energía no hubiesen sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA, deberá emitir Nota de Crédito o de Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o de atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados, y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la irregularidad. El lapso antes mencionado no podrá exceder los 4 (cuatro) años";

Que la asesoría legal manifiesta que con relación a la admisibilidad del reclamo, si bien no se acreditó el reclamo previo ante la Cooperativa -tal como ésta lo afirmó en su descargo-entiendo que debe admitirse, en virtud de los principios de informalismo, impulso de oficio y búsqueda de la verdad material que rigen los procedimientos administrativos. No admitir el presente caso sólo generaría mayor dispendio administrativo y un exceso de rigor formal que sólo dilataría la resolución del conflicto, pues se trata de un requisito formal cuyo fin es que la Distribuidora pueda expedirse y resolver la cuestión por sí misma. En el presente caso, la situación ha avanzado hasta el punto de saberse qué resolvería la Cooperativa CALF si la usuaria presentara el mismo reclamo ante ella;

Que la asesoría indica que se desprende de las presentaciones realizadas por la Distribuidora que ha podido ejercer debidamente su derecho de defensa;

Que la asesoría legal manifiesta que respecto de la cuestión de fondo, comparto todos los argumentos brindados por el Director Técnico de este Ente de Control en su dictamen con relación al análisis de los hechos y la responsabilidad de la Cooperativa CALF.

Además de ello, respecto de la manifestación realizada por la Distribuidora en su descargo con respecto a que el personal de "Atención a Usuarios" no realiza asesoramiento de ningún tipo a los usuarios, es necesario aclarar que, en rigor, si bien su función no es "asesorar" sí lo es "informar". Es un derecho de los usuarios, conforme surge de la Carta Orgánica de la Municipalidad de Neuquén (inc. 2, artículo 14), la Constitución Provincial (art. 55) y Constitución Nacional (art. 42). Tal

información debe comprender las consecuencias de las opciones existentes, de forma tal que el usuario pueda elegir aquella que considere más pertinente;

Que la asesoría manifiesta que por lo demás, en relación con la suspensión del suministro mientras se tramitaba el presente expediente, aconsejo que se formulen los cargos correspondientes, según el artículo 4.5.3.5 del sub anexo II de la Ordenanza N° 10811;

Que la asesoría manifiesta que habiéndose efectuado un análisis de la legalidad de las presentes actuaciones, comparto la opinión del Director Técnico de esta Autoridad de Aplicación, en cuanto a que se debe hacer lugar al reclamo de Almacenes S.R.L. y refacturarse conforme a lo sugerido por aquél;

**POR ELLO**

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

**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR** al reclamo interpuesto por la Sra. GALERA LORENA S, en representación de la firma Almacenes SRL socio / suministro N° 172550/1.-

**ARTÍCULO 2º: INSTRUIR** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a que re-factorar los períodos que figuran con potencia 29 kW y hacerlos con potencia contratada de 30 KW, teniendo en cuenta para ello los consumos registrados en los mismos a tarifa vigente al momento del reclamo y sin devengar intereses.-

**ARTÍCULO 3º: FORMULAR** cargos contra la Distribuidora CALF por incumplimiento de lo dispuesto el artículo 4.5.3.5 del subanexo II de la Ordenanza N° 10811.

**ARTÍCULO 4º: INSTRUIR** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- a que dentro del plazo de diez (10) días hábiles, acredite el cumplimiento de la presente Disposición.

**ARTÍCULO 5º: NOTIFIQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y a la Sra. GALERA LORENA S, de la presente Disposición.-

**ARTÍCULO 6º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-**

**FDO. AVERSANO**

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° <u>2201</u>
Fecha <u>21 / 09 / 2018</u>