

**DISPOSICIÓN N°:45/18.-
NEUQUÉN, 17 de Septiembre de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 1272-G-2018, iniciador GIOVACHINI MARIA EUGENIA y la Ordenanza N° 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 de marzo de 2018 la Sra. Giovachini 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 recibió un a factura por \$4.091,62, la cual no se pagó por que no había nadie en el domicilio que pudiera usar energía;

Que en fecha 9 de marzo 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 21 de marzo de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a registros obrantes en fecha 13 de septiembre de 2017 la Sra. Giovachini solicitó la verificación de los consumos registrados en su suministro por considerar excesivos los mismos;

Que la Cooperativa informa que personal de la misma concurrió al domicilio de la asociada y constató que el medidor se encontraba en buenas condiciones generales, registrando un estado de 63715 con 102 Kw h de consumo en 13 días, descartando así posibles errores en las lecturas;

Que la Cooperativa manifiesta que se le comunicó a la asociada el resultado de la verificación efectuada en el medidor instalado en su domicilio. Asimismo se le informó que se procedería a efectuar el contraste in situ del medidor y posteriormente se efectuaría el cambio del medidor existente por uno electrónico, ello en el marco de la renovación tecnológica que lleva a cabo la Cooperativa;

Que la Cooperativa informa que en fecha 28 de septiembre, en presencia de la asociada se llevó a cabo el procedimiento (fs 17) de revisión del medidor ubicado en el domicilio. Así se constató que el (fs 16) medidor se encontraba en curva, funcionando dentro de los parámetros normales, por lo que se descartaron errores en su funcionamiento;

Que la Cooperativa indica que el incremento en los consumos registrados, se debe a una mayor demanda del domicilio, por lo que los consumos facturados son efectivamente los consumidos. No obstante se retiró el medidor existente y se conectó uno electrónico en estado cero (fs 18-20);

Que mediante nota N° 110 04/18 fechada el 23 de abril de 2018, se solicitó (fs 25) el re-contraste en laboratorio del medidor retirado (fs 17-18) y que se adjunte acta retiro, debidamente conformada;

Que a fojas 26° se emitió Dictamen Técnico N° 52-05/18 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 manifiesta que en el descargo de la Cooperativa (inc.d) el resultado del contraste in situ indica que el medidor se hallaba en curva, reflejándose que con baja carga, se encuentra fuera de curva, por lo que se solicitó se realice contraste en laboratorio (fs 25), lo que no fue contestado a la fecha ni realizado por la Distribuidora;

Que la asesoría da por reconocido entonces el reclamo de la usuaria, para el vto julio/17 y se deberá tener en cuenta, para re-facturar el consumo reclamado, el promedio mensual, tomado de los 6 consumos posteriores a partir del cambio del medidor, emitiendo la correspondiente nota de crédito;

Que la asesoría técnica recomienda hacer lugar al reclamo de la asociada Giovachini María E, debiendo la Distribuidora acreditar, la re-facturación instruida y el pago de la indemnización correspondiente con el 25 % sobre lo facturado en vto 07/17 \$ 4.091,62, según lo establecido en Ordenanza 10811, Anexo I punto 3.5 ; dentro de los 10 días hábiles posteriores a la emisión de la disposición correspondiente;

Que a fojas 28º se emitió Dictamen Legal Nº 43/18 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 el usuario 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 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. Asimismo es preciso destacar que no se realizó la revisión en laboratorio solicitada por el Director Técnico del Órgano de control;

Que la asesoría jurídica manifiesta que la Distribuidora deberá refacturar e indemnizar conforme al art. 3.5 del Régimen de Suministro;

Que la asesoría legal manifiesta que habiendo efectuado un análisis de la legalidad de las presentes actuaciones, comparte la opinión vertida por el área técnica, en cuanto a que se debe hacer lugar al pedido de la Sra. Giovachini, debiendo refacturar y abonar indemnización del 25% sobre lo abonado o reclamado indebidamente, la cual se debe hacer efectivo 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: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Sra. GIOVACHINI MARIA EUGENIA, socio / suministro Nº 136733/1.-

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- a que refacturar el consumo reclamado, teniendo en cuenta el promedio mensual, tomado de los seis (6) consumos posteriores a partir del cambio del medidor, emitiendo la correspondiente nota de crédito.-

ARTÍCULO 3º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- a indemnizar a la Sra. Giovachini conforme lo establecido en el Art. 3.5 del Régimen de Suministro.-

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: NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y a la Sra. GIOVACHINI MARIA EUGENIA, de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 6º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

