

**DISPOSICIÓN N°:49/18.-
NEUQUÉN, 24 de Septiembre de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 1553-F-2018, iniciador FUENTES ALAN JAVIER y la Ordenanza N° 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 13 de marzo de 2018 el Sr. Fuentes 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 realizó un reclamo en CALF solicitando se revea la facturación emitida, al considerar que el consumo facturado en el suministro no es el real desde su conexión, que le es imposible de afrontar, por la cual debió cerrar su negocio;

Que en fecha 16 de abril 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 2 de mayo de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a registros obrantes en ésta Cooperativa, en fecha 01/09/17 el Sr. Fuentes, solicitó el alta servicio energía eléctrica, para el domicilio sito en Rufino Ortega N° 1070 de ésta Ciudad, destinado a un local comercial (Autoservicio);

Que la Cooperativa manifiesta que en dicha oportunidad el asociado suscribió contrato de suministro, requiriendo una potencia de hasta 17 kW, sin requerir período de prueba. Resulta necesario aclarar que dicha potencia es la que se previó en el proyecto eléctrico que se presentara en la Cooperativa para dotar de energía dicho local comercial;

Que la Cooperativa informa que en fecha 12/09/17, personal de la misma procedió a la conexión del equipo de medición que alimentara el suministro requerido. Posteriormente, en fecha 07/12/17, el Sr. Fuentes solicitó factibilidad para colocar medidor monofásico en lugar del equipo de medición instalado. En dicha oportunidad se le comunicó que debía modificar las instalaciones para receptor el nuevo servicio, incluyendo la modificación de los diagramas unifamiliares presentados y aprobados oportunamente;

Que la Cooperativa indica que, en fecha 31 de Enero del corriente año, el asociado solicitó el retiro del suministro;

Que la Cooperativa informa que en fecha 22 de febrero se recepcionó nota del Sr. Fuentes por medio de la cual requirió resarcimiento económico atento que por los elevados montos de las facturas recibidas en el suministro, a las que no pudo hacer frente debió, abandonar la actividad comercial que había emprendido, ello según entiende por un mal asesoramiento por parte de Calf;

Que la Cooperativa 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 manifiesta que ello fué comunicado al asociado en nota de fecha 27 de Febrero, entre otras consideraciones que influyeron en los montos de energía facturados, todos imputables a la conducta de consumo del suministro y a la que en honor a la verdad nos remitimos a ratificarnos en todos sus términos;

Que por último y atento a que el Sr. Fuentes ha omitido abonar las facturas desde el mes de Noviembre del 2017, de no verificarse su cancelación se procederá a dar inicio a las acciones judiciales tendientes a su recupero. A tal fin se indica que podrá suscribir plan de pago en caso de así requerirlo;

Que a fojas 33º se emitió Dictamen Técnico N° 53-05/18 en el cual en función de lo detallado y de la documentación aportada manifiesta que queda acreditado que la Distribuidora no ha dado el tratamiento debido al reclamo, ni a la solicitud del servicio, según lo estipulado en Ordenanza 10811;

Que la asesoría técnica informa que el usuario reclamante, (fs.3-4) argumenta en su nota a Calf, que no se le ofreció el llamado "período de prueba" y que se le requirió (así lo entendió el) el cambio del tablero, cuando en realidad era cambiar las protecciones. Esto en razón de que solicitaba reducir la potencia que se le había asignado en el momento de solicitar el servicio;

Que la asesoría técnica informa que los requerimientos que argumenta se le hicieron, (adjuntar nuevo esquema unifamiliar del tablero y demás cuestiones técnicas) dependen y corresponde solo al propietario del inmueble, el que habilitó un tablero para utilizar con una potencia instalada de hasta 17 Kw y que no corresponde se lo involucre a quién alquila el local. Salvo que éste requiriera una muy superior que no pudiera otorgarse;

Que la asesoría técnica manifiesta que la Distribuidora en su descargo argumenta que no es su responsabilidad la solicitud de potencia, si no del usuario. Para el caso que nos ocupa, está muy claro, fue Calf quien adjudicó la potencia, de acuerdo a lo aprobado en proyecto presentado por el titular del inmueble, situación ésta que no estaba en conocimiento del usuario, ya que solo solicito energía para habilitar un mercadito-autoservicio y que Calf, pretende soslayar indicando que no fue solicitado un período de prueba;

Que la asesoría técnica informa que en Anexo I Sub. Anexo III Régimen tarifario, se indica para la tarifa T2 Medianas demandas inc 5) dice " Los usuarios comprendidos en ésta tarifa podrán solicitar a la Distribuidora el otorgamiento de un período de prueba para fijar la capacidad de suministro.". Este, podrán solicitar, debe ser advertido e instruido por Calf al usuario solicitante del servicio, tanto en su significado como en cual es su implicancia en cuanto a la tarifa, ya que es muy difícil que éste esté en conocimiento del mismo, y que ha quedado evidenciado en éste caso, que así ocurrió, tal como se sita en descargo inc g;

Que la asesoría técnica manifiesta que se adjunta, a modo de acreditar algunas inconsistencias en cuanto a la atención de quien requiere el servicio de energía, en donde se nos indica en nota N° 048 GC/2016 (fs 31-32), por otro caso similar, que se le informa-asesora al usuario que puede solicitar un período de prueba de 90 días (éste podrá aceptarlo o no) y que si se observa que la potencia utilizada son muy inferiores a las contratadas, se le solicita información al usuario sobre si las instalaciones están siendo utilizadas en forma parcial o total. Para el caso del Sr Fuentes, éste no fue asesorado de la misma manera;

Que la asesoría técnica indica que por lo expuesto precedentemente, se recomienda hacer lugar al reclamo del asociado Fuentes Alan, debiendo la Distribuidora re-facturar todos consumos registrados desde su conexión hasta el retiro del medidor y el pago de la indemnización correspondiente con el 25 % sobre lo facturado, abonado o no según lo establecido en Ordenanza 10811, Anexo I punto 3.5, lo que será acreditado dentro de los 10 días hábiles posteriores a la toma de conocimiento de la disposición correspondiente;

Que a fojas 36º se emitió Dictamen Legal N° 44/18 en el cual la asesoría manifiesta que el reclamo se encuadra en los términos de los puntos 2.1, 3.4, 3.5 y 5.4.1 del Anexo I de la Ordenanza 10811;

Que la asesoría legal indica que considera procedente la intervención de la Autoridad de Aplicación, por cuanto existe falta de conformidad del usuario con respecto a la respuesta brindada por CALF;

Que la asesoría legal indica que es necesario aclarar que lo pretendido por el usuario en la nota presentada a la Distribuidora, es decir resarcimiento económico, no es posible determinarlo en sede administrativa, por ser necesario recurrir a normas de derecho común, lo cual es competencia del Poder Judicial. Si es factible una indemnización por sumas cobradas indebidamente, en los términos del Art. 3.5 del Régimen de Suministro, por lo que es preciso analizar dentro de esos límites;

Que la asesoría legal manifiesta que el reclamo debe tratarse como de facturación, por lo que cabe determinar la responsabilidad de CALF respecto de la información suministrada al usuario al momento de solicitar el servicio y si ello puede haber generado que el usuario tuviera que realizar mayores erogaciones en relación con el tipo de potencia que le hubiere correspondido a las características de la actividad desarrollada;

Que la asesoría legal indica que 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, es necesario aclarar que, en rigor, si bien su función no es asesorar, si lo es informar. Es un derecho de los usuarios conforme surge de la Carta Orgánica de la Municipalidad de Neuquén (inciso 2 artículo 14), la Constitución Provincial (artículo 55) y la Constitución Nacional (artículo 42). Pero además las características técnicas del servicio prestado requiere que el prestador brinde información exacta, puesto que esta en mejores condiciones de tener el conocimiento sobre aquellas que los usuarios;

Que la asesoría legal informa que en línea con ello, la obligación del usuario prevista en el 2.1 del Régimen de Suministro despeja las dudas sobre quién debe realizar el encuadre, ya que dice que la información que suministra el usuario es para "...la correcta aplicación de (el) Reglamento y de su encuadre tarifario." De modo que la obligación de informar los datos requeridos es el usuario, pero la de encuadrar a partir del análisis de los datos suministrados por éstos, recae sobre la Distribuidora. Lo cual es razonable por lo motivos expresados anteriormente;

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 del Sr. Fuentes, 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 el Sr. FUENTES ALAN JAVIER, socio / suministro N° 180175/1.-

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a que refacturarse todos consumos registrados desde su conexión hasta el retiro del medidor.-

ARTÍCULO 3º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a indemnizar al Sr. FUENTES ALAN JAVIER 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 al Sr. FUENTES ALAN JAVIER, de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 6º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

