

**DISPOSICIÓN N°:52/18.-  
NEUQUÉN, 22 de Octubre de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 1911-N-2018, iniciador NIETO NILDA DOMINGA y la Ordenanza N° 10.811; y

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 4 de abril de 2018 la Sra. Nieto 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 por exceso de consumo, que la Cooperativa le cambió el medidor y desde allí comenzaron a bajar los consumos;

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 26 de abril de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a registros obrantes en fecha 24 de enero de 2018, la Sra. Nieto solicitó la verificación de los consumos de su suministro, sito en calle Las Dalías n° 977 B° Alta Barda esta Ciudad, 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 instalado, se encontraba en buenas (fs 15) condiciones generales, registrando un estado de 99949 con 426 Kw h (fs 16) de consumo en 21 días;

Que la Cooperativa manifiesta que se le comunicó a la asociada el resultado de la verificación efectuada en el medidor instalado. Asimismo se le informó (fs 17) que se procedería a efectuar el contraste in situ del medidor y posteriormente se le efectuaría el cambio del medidor existente por uno electrónico, ello en el marco de la renovación tecnológica que lleva a cabo la Distribuidora;

Que la Cooperativa informa que en fecha 5 de febrero, en presencia de la asociada se llevó a cabo (fs 18-19) el procedimiento de revisión del medidor ubicado en el domicilio de la Sra. Nieto. Así se constató que el medidor se encontraba en curva, funcionando dentro de los parámetros normales, por lo que se descartaron errores en su funcionamiento;

Que la Cooperativa notificó a la asociada que se procedería al retiro del medidor existente y a la conexión de uno nuevo electrónico. Así el 09/02 (fs20) se efectuó el retiro del medidor y se colocó uno nuevo electrónico con estado "cero" (fs 22);

Que la Cooperativa indica que posteriormente en fecha 8 de marzo y el 3 de abril, se recibieron sendas notas de la asociada que fueron debidamente respondidas en fecha 26 de marzo y 13 de abril respectivamente;

Que la Cooperativa manifiesta que recepcionada la cédula objeto del presente descargo, se analizaron los consumos históricos, de los registros de toma estado del medidor en cuestión y se descartaron errores técnicos y materiales por lo que los incrementos de consumo registrados en el suministro se deben a una mayor demanda del mismo;

Que en fecha 23 de julio de 2018 se solicita mediante nota N° 299 07-18 se realice el contraste en laboratorio del medidor con personal de ésta Dirección Municipal;

Que el 31 de julio de 2018, ingresa nota de la Cooperativa manifestando que el medidor retirado, se mantuvo por un período máximo de 30 días y luego pasó a disposición final de equipos obsoletos, por lo que resulta imposible efectuar el contraste requerido. No obstante y previo a efectuar el retiro en cuestión se efectuó revisión in situ del mismo. Así en fecha 5 de febrero y en presencia de la asociada se llevó a cabo el procedimiento de revisión del medidor. En dicha ocasión se constató que el medidor se encontraba en curva, funcionando dentro de los parámetros normales, por lo que se descartaron errores en su funcionamiento. Oportunamente, al momento de efectuar el descargo se acompañó copia del acta respectiva suscripta por la Sra. Nieto;

Que mediante nota fechada el 05/09/18 se solicita (fs 32) se envíen los registros históricos de enero a la fecha. A fs 33-34 se incorpora manifiesta con los históricos solicitados;

Que a fojas 35° se emitió Dictamen Técnico N° 104-09/18 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, salvo en dar respuesta a la nota recibida en Calf ( fs 06) el 07/03/18 que fuera respondida el 26/03/18, sin acreditar fehacientemente la comunicación a la usuaria. Anexo I Sub anexo I punto 3.4 Reclamos o quejas;

Que la asesoría técnica indica que mediante nota 299-07/18 se solicitó el re contraste en laboratorio, no pudiéndose realizar por no estar disponible el medidor a contrastar;

Que la asesoría técnica indica que del análisis de los registros históricos con el nuevo medidor se observa, tal cual lo evidencia la usuaria reclamante, que los mismos son sustancialmente menores a los registros obrantes desde abril/17 hasta la fecha en que se retiró el medidor antiguo (fs 27-28 y 34);

Que la asesoría técnica manifiesta que por lo expuesto precedentemente, considera que debe hacerse lugar al reclamo de la asociada Nieto Nilda usuaria N° 16370/1, según se fundamenta debiendo la Distribuidora re facturar desde los consumos de abril hasta el cambio del medidor, con el promedio de las 6 consumos registrados en facturaciones emitidas con el nuevo medidor, es decir 258 Kw/h;

Que a fojas 38° se emitió Dictamen Legal N° 90/18 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 informa en el presente caso se realizó la verificación de consumos por pedido de la usuaria y posteriormente la revisión in situ del medidor. El resultado fue que no existieron ni errores de lectura ni técnicos y que el medidor funcionaba correctamente;

Que la asesoría legal informa que de la nota de fojas 17, surge que se le informó a la usuaria que iba a preservar el medidor retirado por un período máximo de 30 días y que de estimarlo conveniente se procedería a la revisión en laboratorio;

Que la asesoría legal manifiesta que esa comunicación resulta confusa y no se ajusta a lo previsto en el artículo 3.3 del Régimen de Suministro, ni satisface el deber de informar adecuadamente a los usuarios, conforme surge de la Carta Orgánica de la Municipalidad de Neuquén (inc. 2 artículo 14), la Constitución Provincial (Art. 55) y la Constitución Nacional (Art. 42);

Que la asesoría legal indica que en el presente caso la forma de comunicar resultó un obstáculo para que la usuaria solicitara la revisión en laboratorio y por ende pudiera ejercer sus derechos en forma plena. La mención a que se procedería a la revisión del medidor en el caso de que lo "estimara conveniente", claramente genera la idea de que tal posibilidad solo dependería de la discrecionalidad de la Distribuidora. Por ello la comunicación debería indicar, tal como la Distribuidora lo realiza en relación con la posibilidad de solicitar la revisión in situ en las notificaciones de los resultados de las verificaciones de los consumos, de forma clara y precisa, la posibilidad de

solicitar la revisión en laboratorio y a cargo de quien serían los gastos según el resultado;

Que la asesoría legal indica que por otro lado resulta irrazonable hacer referencia a un plazo máximo de 30 días respecto de la conservación del medidor retirado, por cuanto de ser así implicaría que podría conservarlo el tiempo que quisiera dentro de ese plazo, y por ende, estaríamos ante una arbitrariedad inadmisibles desde la óptica de los derechos de los usuarios, así como también para una prestadora de un servicio público esencial. Por ello la asesoría entiende que el plazo de 30 días debería ser mínimo y no máximo. De esta manera se podrían verificar los nuevos consumos registrados desde la conexión del nuevo medidor;

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 Sra. Nieto;

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. NIETO NILDA DOMINGA, socio / suministro N° 16370/1.-

**ARTÍCULO 2º: INSTRUIR** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a que refacture desde los consumos de abril hasta el cambio del medidor, con el promedio de los seis (6) consumos registrados en facturaciones emitidas con el nuevo medidor, es decir 258 Kw/h.-

**ARTÍCULO 3º: NOTIFÍQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y a la Sra. NIETO NILDA DOMINGA, de la presente Disposición.-

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

**FDO. AVERSANO**

|                                       |
|---------------------------------------|
| Publicación Boletín Oficial Municipal |
| Edición N° <u>2206</u>                |
| Fecha <u>26 / 10 / 2018</u>           |