

**DISPOSICIÓN Nº:53/18.-
NEUQUÉN, 25 de Octubre de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE Nº 1900-G-2018, iniciador GUIÑE MARIBEL RAMONA y la Ordenanza Nº 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 de abril de 2018 la Sra. Guiñe 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 exceso de consumo, que la Cooperativa le cambió el medidor y la Cooperativa le manifestó que le estaban cobrando el consumo del vecino;

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 fecha en fecha 17/07/15 solicitó el alta del servicio para el domicilio Mz R Lote 9 sector Las Plateas B° S. Lorenzo Sur;

Que la Cooperativa informa que en fecha 14 de marzo de 2018 se recepcionó nota por medio de la cual se indicó que por error le suspendieron el suministro por deuda. Efectuada la inspección correspondiente se verificó que el suministro que debía estar suspendido era el de la vecina (Sra Gacitua);

Que la Cooperativa manifiesta que se procedió a efectuar distintas pruebas que arrojaron como resultado que los ramales internos de los inmuebles se encontraban cruzados, es decir que el medidor que se había instalado para el suministro de la Sra. Guiñe alimentaba en realidad el inmueble de la Sra. Gacitua y viceversa. En tal sentido se procedió a actualizar los datos en sistema, se suspendió el suministro que registraba deuda y se normalizó el de la Sra. Guiñe;

Que la Cooperativa manifiesta que atento a la irregularidad detectada se derivó el reclamo a coordinación informática a los fines de efectuar la re facturación de los consumos correspondientes a cada uno de los suministros desde el alta de los mismos. Se emitieron las Notas de débito y Crédito correspondientes, se adjuntan (fs 24-25);

Que en fecha 31 de mayo de 2018, (fs 27) se solicitó mediante nota 211 05/18, se envíe la metodología de calculo, en detalle y se aconsejó no aplicar las Notas de Débito y Crédito, hasta la resolución final del expediente;

Que en fecha 7 de junio de 2018, ingresa respuesta-manifiesta a lo solicitado, indicándose que se procedió a lo estipulado en Disposición Nº 07/08 Art. 3.5, aplicándose a vencimientos 20/02/18, 16/03/18 y 18/04/18 y el saldo se descontará automáticamente en las próximas facturas, con el ítem anticipado aplicado, tal como consta en comprobante de Vto 18/06/18. Se adjuntó además planilla composición de saldos del asociado Gacitua Valeria;

Que a fojas 89º se emitió Dictamen Técnico Nº 60-06/18 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 hubo un corte indebido del suministro, (inc. b) que fuera denunciado por la reclamante, el que se realizó el día 12/03 y se restituyó el 16/03 a las 14 hs (fs 15), luego de haber sido detectado el error;

Que la asesoría técnica indica que se acredita (fs 31-88) la regularización de las diferencias mal facturadas, aplicando la tarifa vigente, al momento de la detección;

Que la asesoría técnica manifiesta que se deberá indemnizar a la reclamante con el 25 % de acuerdo a lo indicado en Ordenanza 10811, Anexo I punto 3.5.- y se aplicará sobre la diferencia (fs 23) de las facturaciones (consumo real y facturado) es decir sobre \$ 2.184,70. Asimismo se debería indemnizar a la usuaria por el corte indebido del suministro, de acuerdo a lo citado en Ordenanza 10811;

Que por lo expuesto precedentemente, la asesoría técnica considera que debe hacerse lugar al reclamo de la Sra. Guiñe asociada titular N° 51799/1, debiendo indemnizarse según lo fundamentado anteriormente;

Que a fojas 91° se emitió Dictamen Legal N° 48/18 en el cual la asesoría manifiesta que el reclamo se encuadra en los términos de los puntos 3.3, 3.4, 3.5, inc d) del 4.1 y 5.4.1 del Anexo I de la Ordenanza 10811;

Que la asesoría legal informa que atento a que la Distribuidora ha admitido el error, sólo corresponde verificar si el reclamo fue resuelto en forma correcta;

Que la asesoría legal manifiesta que tal como afirmó el Director Técnico del Ente de Control, la Cooperativa CALF deberá indemnizar a la reclamante conforme al Art. 3.5 del Régimen de Suministro y asimismo abonarle lo dispuesto en inciso D del Art. 4.1;

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. Guiñe, debiendo refacturar y abonar una indemnización del 25% sobre lo abonado o reclamado indebidamente, la cual se debe hacerse efectivo como un crédito en las facturas inmediatas siguientes y el 10% de la facturación erróneamente objetada por la suspensión indebida del suministro;

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 1°: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Sra. GUIÑE MARIBEL RAMONA, socio / suministro N° 51799/1.-

ARTÍCULO 2°: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a indemnizar a la Sra. GUIÑE MARIBEL RAMONA conforme lo establecido en el Art. 3.5 del Régimen de Suministro y que se aplicará sobre la diferencia de las facturaciones (consumo real y facturado) es decir sobre \$ 2.184,70.-



ARTÍCULO 3º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- a indemnizar a la Sra. GUIÑE MARIBEL RAMONA conforme lo establecido en el inciso “D” Art. 4.10 del Régimen de Suministro el 10% de la facturación erróneamente objetada, hasta el efectivo restablecimiento del 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: NOTIFIQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y a la Sra. GUIÑE MARIBEL RAMONA, de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 6º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

