

**DISPOSICIÓN N°:54/18.-
NEUQUÉN, 25 de Octubre de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 1998-J-2018, iniciador JUÁREZ SAA IMARA ILI y la Ordenanza N° 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 13 de abril de 2018 la Sra. Juárez 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 efectuó un reclamo en CALF por excesos de consumo;

Que en fecha 23 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 8 de mayo de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a registros obrantes en fecha 05/07/17 la Sra. Juárez Saa, solicitó el alta del servicio de energía eléctrica para el domicilio sito en calle Rufino Ortega N° 714 de ésta Ciudad. Es así que se conectó el suministro, instalándose el medidor electrónico N° 1597487 con estado "cero";

Que la Cooperativa informa que el 23 de Febrero del 2018, la Sra. Juárez Saa solicitó a la Cooperativa efectúe una inspección a los fines de verificar la correcta instalación del suministro a su nombre;

Que la Cooperativa manifiesta que en fecha 16/03/18 personal de la misma verificó que los ramales internos del Duplex n° 4 (correspondientes a la asociada Juárez Saa) y del Duplex N° 3 (correspondiente al asociado Riffo Muñoz) se encontraban cruzados, es decir que el medidor que se había instalado para el suministro de la Sra. Juárez Saa alimentaba en realidad el inmueble del Sr Muñoz y viceversa. Por tal motivo y atento que el Sr. Riffo había solicitado el retiro del medidor, se hizo efectiva dicha solicitud y se procedió a emplazar correctamente el medidor correspondiente de la Sra. Juárez Saa;

Que la Cooperativa informa que el día 28 de marzo se remitió nota (fs 17) a la asociada por medio de la cual se le comunicó el resultado de la inspección realizada. Así se le informó que los medidores fueron instalados en el pilar compartido respetando la colocación de la oblea respectiva;

Que la Cooperativa informa que se debe aclarar que al momento de la instalación de los medidores (ambos fueron colocados el mismo día) no existía identificación adicional alguna en la tapa de las cajas que alojan a los medidores, tal como se vislumbran en la actualidad;

Que la Cooperativa manifiesta que en ningún momento la Sra. Juárez Saa efectuó reclamo alguno por considerar excesivos los consumos registrados en su suministro, simplemente se limitó a requerir la inspección en el mismo. Es por ello que resulta llamativo el planteo efectuado por la asociada ante esa Dirección Municipal por facturación, cuando en ningún momento la misma efectuó ese tipo de reclamo ante la Cooperativa. Al respecto, el reglamento de suministro en su punto 3.4 establece "...La autoridad de Aplicación no considerará ningún reclamo que no haya sido previamente presentado ante la Prestadora....Por tal motivo se solicita se proceda al rechazo del reclamo intentado por la asociada, en 1er lugar por haber omitido esa Dirección Municipal la verificación de la presentación de reclamo alguno



por ante la Cooperativa y en segundo lugar porque el error verificado no resulta ser imputable a esta cooperativa. Toda vez que no existió un perjuicio a Calf (ello atento que los consumos que fueran registrado en los suministros en cuestión fueron correctamente tomados, los medidores funcionan bien y no existió ningún error en la lectura de los estados) de considerar la Sra. Juárez que existe algún perjuicio deberá direccionar el reclamo contra el Sr. Riffo Muñoz, tal como se le indicara en la nota que se le remitió oportunamente;

Que a fojas 22° se emitió Dictamen Técnico N° 78-07/18 en el cual en función de lo detallado y de la documentación aportada, la asesoría considera y observa que

En función de lo detallado y de la documentación aportada, ésta asesoría considera y observa que ante la presentación en ésta Dirección Municipal de la asociada Juárez mediante la orden de servicio fechada el 23/02/18 (fs 03) que involucra una verificación en el domicilio por posible error en la adjudicación del suministro a su nombre y la respuesta (fs 04) de la Distribuidora, a ésta Dirección le quedó perfectamente claro, que de ocurrir esto, se correspondía con un reclamo por facturación, por lo que se le caratuló y se trasladó de ésta manera al reclamo;

Que la asesoría técnica informa que independientemente de ello, no es pertinente que se le instruya mediante recomendaciones en cuanto a si debería haberse aceptado-recibido el reclamo en ésta dirección Municipal, según se argumenta en descargo;

Que la asesoría técnica indica que en cuanto al reclamo en sí, es responsabilidad absoluta de la Distribuidora, la verificación en instancias de la conexión, si el medidor se vincula con las protecciones aguas abajo del mismo y si pertenecen éstas protecciones a quién está solicitando el servicio;

Que la asesoría técnica considera que deberá rectificarse lo actuado ante la usuaria, que fuera citado en nota enviada (fs 04) y re-facturar desde su instalación, mes de julio/17 hasta la fecha de su normalización, Abril/18, de acuerdo a datos de histórico de consumos, adjudicados al usuario Riffo Muñoz (fs 21). Que se deberá indemnizar a la reclamante con el 25 % de acuerdo a lo indicado en Ordenanza 10811, Anexo I punto 3.5 , sobre el total facturado desde su conexión hasta su normalización;

Que la asesoría técnica considera debe hacerse lugar al reclamo de la Sra. Juárez Saa asociada titular N° 179496/1, instruyendo a la Distribuidora a que re-facture de acuerdo a lo citado anteriormente además de indemnizar según se fundamenta, lo que deberá acreditarse dentro de los 10 días de su toma de conocimiento;

Que a fojas 28° se emitió Dictamen Legal N° 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 jurídica manifiesta que en cuanto a la admisibilidad del reclamo, si bien surge de las constancias agregadas al expediente que no existió un reclamo previo por exceso de facturación, si hubo una presentación previa en virtud de la cual se conectó correctamente el medidor de la reclamante, pero sin ninguna consecuencia sobre lo facturado anteriormente;

Que la asesoría legal informa que rechazar el reclamo por una cuestión meramente formal, cuando ya se sabe cual sería la respuesta de la Distribuidora si la usuaria fuera a presentarlo para satisfacer esa exigencia, sólo implicaría un mayor dispendio administrativo, lo cual iría en contra de los principios de impulso de oficio y búsqueda de la verdad material que rigen este tipo de procedimientos;

Que la asesoría legal indica que por tratarse de una cuestión técnica, sugiere tener presente lo dictaminado por el director técnico del Ente de Control;

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. Juárez Saa;

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. JUÁREZ SAA IMARA ILI, socio / suministro N° 179496/1.-

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a que refacture los consumos de la Sra. JUÁREZ, desde la instalación del medidor mes de julio/17 hasta la fecha de su normalización, Abril/18, de acuerdo a datos de histórico de consumos adjudicados al usuario Riffo Muñoz.-

ARTÍCULO 3º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a indemnizar a la Sra. JUÁREZ 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. JUÁREZ, de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 6º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° <u>2207</u>
Fecha <u>02.11.2018</u>

