

**DISPOSICIÓN N°:33/18.-
NEUQUÉN, 10 de julio de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 5750-R-17, iniciador RUIZ MIRTA YOLANDA y la Ordenanza N° 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 de octubre de 2017 la Sra. Ruiz 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 el 14 de agosto de 2017, realizó un reclamo en CALF por exceso de consumo, el cual no tuvo una respuesta satisfactoria;

Que en fecha 19 de octubre de 2017 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 31 de octubre de 2017 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a registros obrantes en fecha 14 de agosto de 2017 la Sra. Ruiz, solicitó la verificación de los consumos registrados en su suministro por considerar excesivos los mismos;

Que personal de la Cooperativa concurrió al domicilio de la asociada y constató que el medidor se encontraba en buenas condiciones generales, registrando un estado de 37336 con 222 Kw h de consumo en 20 días, descartando así posibles errores en las lecturas;

Que la Cooperativa informa 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 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 11 de Octubre, en presencia de la asociada se llevó a cabo el procedimiento de revisión del medidor ubicado en el domicilio de la Sra. Ruiz. 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 manifiesta que a la fecha aún queda pendiente el cambio del medidor que fuera debidamente notificado a la asociada;

Que la Cooperativa informa que atento a lo actuado por esta Cooperativa en relación al reclamo iniciado por la Sra. Ruiz, se descartaron errores técnicos y materiales de funcionamiento del medidor, como de errores en toma de lecturas del mismo. Por lo que el incremento en los consumos registrados se debe a la mayor demanda del suministro;

Que mediante nota N° 480 12/17 fechada el 05/12/17 se solicita a la Cooperativa, el re-contraste en laboratorio del medidor retirado. En fecha 20/12/17, mediante nota N° 492 12-17, se emplaza por 48 hs a realizar el contraste solicitado;

Que en fecha 26 de diciembre de 2017, en presencia de personal de ésta Dirección Municipal, se realiza el contraste (fs. 22) del medidor retirado del domicilio de la reclamante, arrojando que el mismo se encontraba fuera de curva;

Que a fojas 23° se incorpora copia de mail con el histórico de consumos de la Sra. Ruiz;

Que a fojas 24° se emitió Dictamen Técnico N° 49-05/18 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 informa que está debidamente acreditado que el medidor retirado (fs. 22) no se encontraba en buenas condiciones de funcionamiento.;

Que la asesoría técnica manifiesta que se deberá tener en cuenta para re- facturar el consumo reclamado, la tarifa vigente al reclamo y el promedio mensual, tomado de los 6 consumos posteriores consecutivos, emitiendo la correspondiente nota de crédito;

Que la asesoría técnica informa que debería indemnizarse a la asociada reclamante, con el 25 % sobre lo facturado en vto 08/17 \$ 1.365,50, según lo establecido en Ordenanza 10811, Anexo I punto 3.5;

Que por último la asesoría indica que se hace lugar al reclamo de la asociada Ruíz Mirta Yolanda, debiendo la Distribuidora acreditar, la refacturación instruida y el pago de la indemnización, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la emisión de la disposición correspondiente,

Que a fojas 26° se emitió Dictamen Legal N° 42/18 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 la usuaria 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 en el presente caso se realizó la verificación de consumos y la revisión en laboratorio del medidor por pedido del Ente de Control. El resultado fue que el medidor no funcionaba correctamente;

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;

Que la asesoría jurídica manifiesta que conforme a ello, la Distribuidora deben re- facturar e indemnizar conforme al artículo 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. Ruiz, debiendo re- facturar y abonar una indemnización del 25% sobre lo abonados o reclamado indebidamente, debiendo hacerse efectiva como un crédito en las factura 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. RUIZ MIRTA YOLANDA, socio / suministro N° 132631/1.-

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a que re-facture el consumo reclamado, a la tarifa vigente al reclamo y teniendo en cuenta el promedio mensual, tomado de los seis (6) consumos posteriores consecutivos.-

ARTÍCULO 3º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- a abonar a la Sra. RUIZ MIRTA YOLANDA una indemnización del 25% sobre lo abonado o reclamado indebidamente.-

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. RUIZ MIRTA YOLANDA, de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 6º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° <u>2191</u>
Fecha ... <u>13</u> ... <u>1</u> ... <u>07</u> ... <u>2018</u>