

DISPOSICIÓN N° 04/19.-

NEUQUÉN, 21 de marzo de 2019.-

VISTO:

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 1996-C-2018, iniciado por MIRIAM ANGELI CISTERNA ANTILEF; la Ordenanza N° 10.811; **EL RECURSO INTERPUESTO POR CALF CONTRA la Disposición N° 55/18;** y

CONSIDERANDO:

Que el 16 de abril de 2018 la señora Cisterna Antilef solicitó la intervención de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico;

Que la reclamante informó que había realizado un reclamo ante la Distribuidora CALF por exceso de consumo, que ésta le había cambiado el medidor y que desde allí comenzaron a bajar los consumos, pero que nunca le refacturaron;

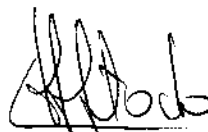
Que el 23 de abril de 2018 la Autoridad de Aplicación notificó a la Distribuidora CALF;

Que el 8 de mayo de 2018 la Cooperativa CALF presentó su descargo, en el cual manifestó que por solicitud del sector "Toma Estado" (v. fs. 13) el 12 de marzo de 2018 se había retirado el medidor instalado y conectado uno nuevo con estado "cero" y que se había derivado al laboratorio de CALF;

Que la Distribuidora indicó que el 5 de abril de 2018 se había procedido a realizar la revisión de dicho medidor y que había dado como resultado que funcionaba correctamente, encontrándose en curva;

Que la Cooperativa CALF indicó que en ningún momento la usuaria efectuó algún reclamo por considerar excesivos los consumos registrados en su suministro;

Que la Distribuidora CALF solicitó que se procediera al rechazo del reclamo interpuesto por la asociada, por haber omitido la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico la verificación de la presentación del reclamo previo ante la Cooperativa y por la inexistencia de irregularidad en relación con lo actuado por parte de la Cooperativa CALF respecto del suministro en cuestión;



Que a fojas 18 se emitió Dictamen Técnico N° 63-06/18, en el cual la asesoría opinó que la Distribuidora le dio tratamiento al reclamo según lo estipulado en Ordenanza 10811;

Que ese asesor señaló que la usuaria no hizo una presentación formal ante la Cooperativa, porque como fue ésta la que detectó -mediante el Toma Estado y en presencia de la asociada- la irregularidad en el *display* ("medidor descontrolado"), quedó en espera de que la Distribuidora resolviera el asunto;

Que la asesoría técnica señaló que en cuanto al argumento de la Distribuidora de que se debería rechazar el reclamo de la asociada, ello quedaba a criterio de la Autoridad de Aplicación y no a lo que pudiera opinar la Distribuidora al respecto y que la usuaria se presentó con una copia de la orden de servicio N° 1054764 por pedido de revisión en laboratorio, del 27 de marzo de 2018, resultado que ya tenía su poder y que ello era razón suficiente para correr traslado del expediente;

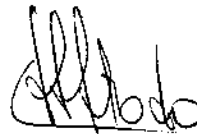
Que la asesoría técnica indicó que, con respecto al retiro del medidor realizado el 12 de marzo de 2018 y al acta confeccionada por la revisión del medidor, no se advertían el embolsado y la colocación de los precintos correspondientes, de acuerdo a lo indicado en Disposición N° 07/08, punto 5.4.1, cuestión indispensable en estos procedimientos, por lo que no se debía tomar en cuenta el resultado del contraste;

Que el mismo asesor destacó que, además de ello, el toma estado (v. fs. 13-14) informó que el medidor se encontraba descontrolado y que por ello se tuvo que reemplazar;

Que la asesoría técnica consideró que debía hacerse lugar al reclamo de la señora Cisterna Antilef, e instruir a la Distribuidora CALF a que re-facturara desde su conexión los registros de estados tomados, teniendo en cuenta el promedio mensual de las últimas facturaciones registradas con el nuevo medidor, tres (3) por lo menos;

Que a fojas 21 se emitió Dictamen Legal N° 50/18, en el cual la asesoría manifestó que el reclamo se encuadraba en los términos de los puntos 3.3, 3.5 y 5.4.1 del Anexo I de la Ordenanza 10811;

Que la asesoría jurídica señaló que, en cuanto a la admisibilidad del reclamo, si bien no se había acreditado el reclamo previo ante la Cooperativa CALF, debía admitirse, en virtud de los principios de informalismo, impulso de oficio y búsqueda de la verdad material que rigen los procedimientos administrativos;



Que la asesoría legal adujo que no admitir el reclamo sólo hubiera implicado un mayor dispendio administrativo y un exceso de rigor formal que hubiera dilatado la resolución del conflicto, y que se trataba de un requisito formal cuyo fin es que la Distribuidora pueda expedirse y resolver la cuestión por sí misma y que en el presente caso la situación había avanzado hasta el punto de saber qué hubiera decidido la Cooperativa CALF si la usuaria hubiera presentado el mismo reclamo ante ella;

Que la asesoría legal indicó que, en cuanto a la cuestión de fondo, lo que importaba a los efectos de decidir, era lo relativo al funcionamiento del medidor que fue reemplazado y que por tratarse de una cuestión técnica, debía tenerse presente lo dictaminado por el director técnico del Órgano de Control;

Que la asesoría legal señaló que habiendo efectuado un análisis de la legalidad de las actuaciones, compartía la opinión vertida por el área técnica, en cuanto a que se debía hacerse lugar al pedido del señora Cisterna Antilef, debiendo refacturarse;

Que a fojas 24/26 se expidió la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico mediante la Disposición 55/18, en la cual dispuso:

"ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Sra. CISTERNA ANTILEF MIRIAM ANGELI, socio / suministro N° 88207/2/1.-

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF-a que refacture desde su conexión los registros de estados tomados, teniendo en cuenta el promedio mensual de las últimas facturaciones registradas con el nuevo medidor, tres (3) por lo menos".

Que a fojas 28 se puso en conocimiento de la Distribuidora CALF respecto de la Disposición 55/18;

Que a fojas 29/30 la Distribuidora CALF interpuso recurso de reconsideración con apelación en subsidio contra dicha disposición;

Que la Distribuidora adujo en su impugnación que de la disposición de marras surge que el Órgano de Control efectuó una errónea interpretación de la documentación obrante en las actuaciones, como de la normativa aplicable al caso y que de ello se colige una disposición arbitraria y contraria a los fundamentos de búsqueda de verdad material utilizados para admitir el reclamo de la asociada;

Que la Distribuidora, asimismo, señaló que se había equivocado la asesoría técnica del Órgano de Control al dar como cierto que debió

embolsarse y precintarse el medidor, situación sólo reservada por la Ordenanza 10.811 y la Disposición N° 07 en el punto 5.4.1., mucho más cuando dijo que era lo indicado por la norma para estos casos;

Que asimismo señaló que no es la primera vez que la asesoría técnica emite una opinión sobre las actuaciones que no es de carácter estrictamente técnico, pero que en este caso debe analizarse porque sin objetar en absoluto el procedimiento y los resultados del contraste del medidor en el laboratorio, dio crédito a la opinión vertida por el lectorista al observar que el medidor emitía dos valores distintos (activa/reactiva);

Que además la Distribuidora afirmó que sería una simple analogía por el absurdo volcar en su sistema opiniones de los lectoristas sobre que todos los medidores funcionan en forma correcta y aunque el contraste en laboratorio arrojara que está fuera de curva, la asesoría técnica del Órgano de Control concluyera, como en este caso, que no debe tomarse en cuenta el resultado del contraste;

Que la Distribuidora señaló que la asesoría legal había mostrado una gran preocupación por fundamentar la admisión de un reclamo que no cumplía con lo dispuesto en la norma y no había preocupado en ver si el encuadramiento dado por la asesoría técnica y los argumentos expuestos se ajustaban siquiera a la realidad de los hechos y que de haberlo hecho, hubiera advertido que si lo importante era lo relativo al funcionamiento del medidor que fue reemplazado, su opinión debería haber sido contraria a la de la asesoría técnica o al menos debería haber advertido que ésta nunca consideró en su análisis los aspectos técnicos del reclamo;

Que, por lo demás, la Cooperativa CALF señaló que teniendo en cuenta que cumplimentaron con lo establecido en la normativa vigente y aplicable al caso, no existe prueba que determine que CALF haya facturado sumas o conceptos indebidos y/o no haya extremado los esfuerzos para brindar al usuario una atención comercial satisfactoria;

Que a fojas 33/36 emitió dictamen el director técnico de la Autoridad de Aplicación, quien aclaró que no objetó el resultado del contraste en laboratorio, sino que lo que tuvo en cuenta fue que éste fue realizado sobre un medidor que pudo haber sido manipulado, desde su retiro hasta el momento del contraste, por no haber sido resguardado debidamente;

Que, además, el asesor técnico señaló que no es cierto que le haya dado crédito a la opinión del lectorista en virtud de que éste haya observado que el medidor emitía dos valores distintos (activa/reactiva), sino que lo que tuvo en cuenta fue que a fojas 13 se refleja que el medidor estaba "descontrolado" y que, asimismo, la Distribuidora debe saber que un medidor



monofásico no refleja valores de energía reactiva por no estar preparado para registrarla;

Que a fojas 37/38 dictaminó el director de asuntos legales de la Autoridad de Aplicación, quien en virtud de lo dictaminado por el director técnico de la Autoridad de Aplicación y por considerar que no existen argumentos nuevos que sirvan de fundamento para realizar alguna modificación o la revocación de la disposición recurrida, recomendó su ratificación;

Que, por último, el asesor legal concluyó que compartía la opinión del director técnico del Ente de Control, en cuanto a que los fundamentos expuestos por la Distribuidora no son suficientes para revocar lo dispuesto por la Disposición 55/18 y recomendó, por ese motivo, ratificarla en todos sus términos;

POR ELLO;

EL SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS


DISPONE

ARTÍCULO 1º: RATIFICAR en todos su términos la **DISPOSICIÓN N° 55/18** de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico.-

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– a que dentro de los diez (10) días hábiles acredite el cumplimiento de la Disposición N° 55/18.-

ARTÍCULO 3º: NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 4º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-


Ing. ALEJANDRO ERNESTO HURTADO
Subsecretario de Servicios
Públicos Concesionados
Municipalidad de Neuquén

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° 2228
Fecha29. / ..03. / 2019...