

DISPOSICIÓN Nº 06 /19.-**NEUQUÉN, 21 de marzo de 2019.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE Nº 1911-N-2018, iniciado por NILDA DOMINGA NIETO; la Ordenanza Nº 10.811; **EL RECURSO INTERPUESTO POR CALF CONTRA la Disposición Nº 52/18;** y

CONSIDERANDO:

Que el 4 de abril de 2018 la señora Nilda Dominga Nieto solicitó la intervención de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico;

Que la señora Nieto informó que había realizado un reclamo en CALF por exceso de consumo, que la Cooperativa le había cambiado el medidor y que desde allí habían comenzado a bajar los consumos;

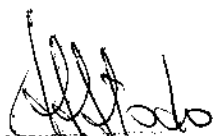
Que el 16 de abril de 2018 la Autoridad de Aplicación notificó a la Cooperativa CALF;

Que el 26 de abril de 2018 la Cooperativa presentó su descargo, en el cual manifestó que de acuerdo a sus registros, la reclamante había solicitado la verificación de los consumos de su suministro, por considerarlos excesivos;

Que la Cooperativa señaló que, en virtud de ello, personal suyo había concurrido al domicilio de la asociada y constatado que el medidor instalado se encontraba en buenas condiciones generales(v. fs. 15), registrando un estado de 99949 con 426 kWh (v. fs. 16) de consumo en 21 días;

Que la Cooperativa indicó que se le había comunicado a la asociada el resultado de la verificación efectuada en el medidor instalado y que se procedería a efectuar el contraste *in situ* del medidor y que posteriormente se le cambiaría el medidor existente por uno electrónico(v. fs. 17);

Que la Cooperativa afirmó que el 5 de febrero, en presencia de la asociada, se había llevado a cabo el procedimiento de revisión del medidor y se había constatado que se encontraba en curva, funcionando dentro de los parámetros normales, por lo que se habían descartado errores en su funcionamiento(v. fs. 18-19);



Ing. ALEMNADO ENRIQUE
Subsecretario de Servicios
Públicos Concesionados
Municipalidad de Neuquén

Que la Distribuidora CALF indicó que el 9 de febrero de 2018 se había efectuado el retiro del medidor (v. fs.20) y colocado uno nuevo electrónico con estado "cero" (v. fs. 22);

Que la Cooperativa señaló que posteriormente, el 8 de marzo y el 3 de abril, se recepcionaron notas de la asociada que fueron respondidas el 26 de marzo y el 13 de abril respectivamente;

Que la Distribuidora CALF manifestó que recepcionada la cédula de notificación, analizaron los consumos históricos, los registros de toma estado del medidor en cuestión y descartaron errores técnicos y materiales, por lo que estimaron que los incrementos de consumo registrados en el suministro se debieron a una mayor demanda del mismo;

Que el 23 de julio de 2018 el director técnico de la Autoridad de Aplicación solicitó que se realizara el contraste en laboratorio del medidor, con presencia de personal de dicho Órgano de Control;

Que el 31 de julio de 2018, la Cooperativa CALF contestó que no podía realizar dicha revisión porque ya no contaban con el medidor y que al retirarlo del domicilio de la usuaria se le había notificado a ésta que sólo lo conservaría por un período máximo de treinta (30) días;

Que a fojas 35 emitió dictamen el Director Técnico de la Autoridad de Aplicación, en el cual indicó que no se había podido realizar el contraste en laboratorio solicitado y que conforme al análisis de los registros históricos de consumos del nuevo medidor, éstos son sustancialmente menores a los registrados entre abril de 2017 y la fecha en que se retiró el medidor anterior (v. fs. 27/28 y 34);

Que la asesoría técnica manifestó que, en virtud de todo ello, debía hacerse lugar al reclamo de la asociada, 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 kWh;

Que a fojas 38 dictaminó el director de asuntos legales, quien manifestó que el reclamo se encuadraba 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 indicó que se había realizado la verificación de consumos por pedido de la usuaria y posteriormente la revisión *in situ* del medidor y que el resultado había sido que no existieron ni errores de lectura ni técnicos y que el medidor funcionaba correctamente;



Ing. ALEJANDRO BRUNO

Que la asesoría legal señaló que de la nota de fojas 17, surgía que se le había informado a la usuaria que se 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 manifestó que esa comunicación resultaba confusa y no se ajustaba a lo previsto en el artículo 3.3 del Régimen de Suministro, ni satisfacía el deber de informar adecuadamente a los usuarios, según lo dispuesto en 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 destacó 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 y que la mención a que se procedería a la revisión del medidor en el caso de que se lo "estimara conveniente", generaba la idea de que tal posibilidad sólo dependería de la discrecionalidad de la Distribuidora; y que la comunicación debería haber indicado, tal como la Distribuidora lo realiza en relación con 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 quién serían los gastos según el resultado;

Que la asesoría legal indicó que resulta irrazonable hacer referencia a un plazo máximo de 30 días respecto de la conservación de un 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;

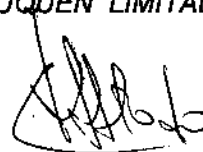
Que esa asesoría señaló que el plazo de 30 días debería ser mínimo y no máximo;

Que la asesoría legal manifestó que por todo ello compartía la opinión vertida por el área técnica, en cuanto a que se debía hacer lugar al pedido de la señora Nieto;

Que a fojas 42/44 la directora general de gestión del servicio eléctrico, mediante la Disposición 52/18, dispuso:

"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."

Que a fojas 46 se puso en conocimiento de la Distribuidora CALF de lo dispuesto en la disposición de marras;

Que fojas 47/48 la Distribuidora CALF interpuso recurso de reconsideración con apelación en subsidio por considerar que la Disposición 52/18 le causaba gravamen irreparable,

Que la Distribuidora adujo en su impugnación que la disposición de marras resulta incongruente, arbitraria y que carece de fundamento técnico y legal;

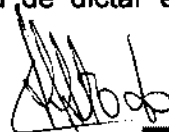
Que la Distribuidora, asimismo, señaló que tanto el asesor técnico, como el legal, dejaron intencionalmente de lado un hecho sustancial y objetivo como es que el medidor retirado fue contrastado *in situ* -el cual había arrojado como resultado que se encontraba en curva- y consideraron otros hechos subjetivos e improbables, para dictaminar que debían reintegrarse los montos facturados; asumiendo que existieron errores de medición o funcionamiento del medidor;

Que a fojas 51/54 emitió dictamen técnico el asesor técnico de la Autoridad de Aplicación, quien aclaró que no tuvo en cuenta el contraste *in situ* por haber existido inconsistencias en reiteradas oportunidades entre ese tipo de revisiones y las realizadas en laboratorio, y por la falta de personal de la Autoridad de Aplicación en el momento de realizarse dicho contraste;

Que, además, el asesor técnico señaló que recomendó hacer lugar al reclamo, porque la Distribuidora no acreditó debidamente el funcionamiento del medidor, es decir, mediante el contraste en laboratorio; por lo que consideró que no existen elementos suficientes para modificar el dictamen anterior, al cual ratificó en su totalidad;

Que a fojas 55/58 dictaminó el director de asuntos legales de la Autoridad de Aplicación, quien afirmó que atento a que la Distribuidora tomó como objeto de impugnación a los dictámenes técnico y legal, debe dejarse en claro que todos los dictámenes son opiniones no vinculantes basadas en algún conocimiento de determinada disciplina y que, a su vez, éstos son meros actos de la administración, susceptibles de reclamación administrativa (artículos 96º; 98º; 99º y 183, inciso c) de la Ordenanza 1782/82);

Que dicho asesor también indicó que por no ser vinculantes, pueden ser dejados de lado por quien tiene la facultad de dictar el acto administrativo



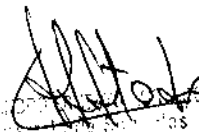
(artículos 51º inciso d) y 52º de la Ordenanza 1782/82) y que, por ello, en caso de disentir con los argumentos vertidos en los respectivos dictámenes, la Distribuidora debería presentar las reclamaciones con anterioridad al dictado del acto administrativo de la Autoridad de Aplicación, a los efectos de realizar las reservas de derechos, formulaciones o consideraciones que estime necesarias, las cuales podrían ser atendidas por dicha autoridad al momento decidir sobre el planteo del usuario;

Que el asesor legal señaló que si quien tiene facultad para el dictado del acto administrativo comparte las opiniones vertidas en los dictámenes, éstas pasan a ser parte de la motivación de dicho acto formando una sola cosa, siendo susceptible de recurso o reclamación como un todo;

Que el mismo asesor afirmó que, respecto de lo mencionado por la Distribuidora sobre las supuestas inconsistencias entre los argumentos de la asesoría técnica y los esgrimidos por la Dirección de Asuntos Legales en sus respectivos dictámenes, no existe ninguna norma que establezca que los diferentes dictámenes que se requieran dentro de un procedimiento administrativo deban basarse en los mismos motivos o argumentos para brindar una recomendación y que tratándose de conocimientos distintos, ya que en un caso se trata de un dictamen técnico basado en conocimientos en materia de energía eléctrica y el otro de un dictamen legal, basado en conocimientos jurídicos, resulta razonable que se analicen cuestiones diferentes y por ende se argumente desde la disciplina que a cada uno le incumbe;

Que, en relación con ello, el asesor legal adujo que, en rigor, los argumentos se centraron en lo mismo: en el hecho de que la Distribuidora no había acreditado fehacientemente el funcionamiento del medidor, pero que mientras el asesor técnico se había focalizado en por qué no se puede tener por cierto desde el punto de vista de su análisis que el medidor funcionaba correctamente, dejando en claro que era necesario el contraste en laboratorio; el dictamen legal había apuntado a por qué el obrar de la Distribuidora no fue ajustado a la normativa aplicable;

Que, con respecto a ello, el asesor legal señaló que básicamente desde esa Dirección de Asuntos Legales lo que se había afirmado era que el hecho de que no se pudiera realizar la revisión del medidor en laboratorio solicitada a fojas 29, había sido un obstáculo para dilucidar el asunto planteado por la reclamante y, por ende, para la defensa de sus derechos, y que la responsabilidad de que no se pudiera realizar dicha revisión resultaba totalmente imputable a la Distribuidora, por no tener un plazo mínimo cierto y razonable;


Ing. M. T. ...
Secretaría de Economía y Hacienda
Municipalidad de Neuquén

Que, por lo demás, el asesor legal afirmó que lo expresado por el Director Técnico respecto de la valoración de la revisión *in situ*, resulta contundente, puesto que si teniendo conocimiento de que muchas veces difieren ambos tipos de revisiones, darle la razón a la Distribuidora hubiera significado legitimar el obrar de ésta, en un claro menoscabo de los derechos de los usuarios, dejando a merced del destinatario del reclamo la marcha del procedimiento administrativo; más aun teniendo en cuenta que no se contó con la presencia de personal de la Autoridad de Aplicación;

Que, asimismo, el asesor legal señaló que es la Distribuidora la que está en mejores condiciones de probar si un medidor funciona correctamente y no los usuarios de acreditar lo contrario, y que por esa razón, encontrándose prevista la posibilidad de una revisión posterior a la *in situ*, no puede dejarse ello librado a la discrecionalidad de la Distribuidora, de forma tal que pueda decidir si tal posibilidad podrá llevarse a cabo o no, mediante la decisión de proceder a la disposición final de dichos elementos dentro de un plazo mínimo incierto;

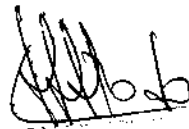
Que el mismo asesor indicó que si se parte de la base de que los usuarios pueden solicitar la intervención de este Ente de Control en virtud de los artículos 31º) del Anexo I del Contrato de Concesión y 3.4 del Régimen de Suministro, afirmar que lo decidido en la disposición recurrida fue carente de fundamento legal, implica no tener presente que el derecho del usuario no se agota en eso solo, sino que es necesario entender que sin la posibilidad de agotar todas las posibilidades que dicho contrato le otorga al usuario, tal intervención carecería de sentido y sólo importaría una mera formalidad;

Que, también, dicho asesor adujo que el artículo 3.4 de la Disposición 07/08, en su inciso d), establece que si existiera silencio o respuestas evasivas por parte de la Distribuidora, se podrán estimar como ciertos los hechos manifestados por el usuario en su reclamo, y que, en este caso, la Distribuidora no realizó el revisión en laboratorio solicitada por este Órgano de Control, por motivos que no encuentran sustento en las normas por las que se debe regir; lo cual constituye una evasiva;

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 52/18 y recomendó, por ese motivo, ratificarla en todos sus términos;

POR ELLO;

EL SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS



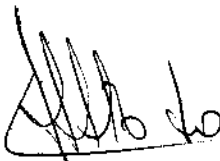
DISPONE

ARTÍCULO 1º: RATIFICAR en todos su términos la **DISPOSICIÓN Nº 52/18 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 Nº 52/18.-

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.-


Intendente Municipal
Secretaría de Economía y Hacienda
Municipalidad de Neuquén

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición Nº 2228
Fecha29 / 03 / 2019