



DISPOSICIÓN Nº 08 /19.-

NEUQUÉN, 7 de mayo de 2019.-

VISTO:

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE Nº 1553-F-2018, iniciado por ALAN JAVIER FUENTES; la Ordenanza Nº 10.811; **EL RECLAMO ADMINISTRATIVO INTERPUESTO POR CALF CONTRA la Disposición Nº 49/19; y**

CONSIDERANDO:

Que el 13 de marzo de 2018 el señor Fuentes solicitó la intervención de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico porque no había considerado resuelto un reclamo que había presentado ante CALF, concesionaria del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica en la ciudad de Neuquén, consistente en que se reviera la facturación emitida, por considerar que el consumo facturado en el suministro no era real;

Que, además, el usuario manifestó que le había sido imposible afrontar el consumo facturado y que por ello había tenido que cerrar su negocio (v. fs.3 /4);

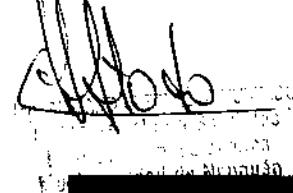
Que el 16 de abril de 2018 la Autoridad de Aplicación notificó a la Distribuidora CALF y ésta respondió a fojas 16/17;

Que la Cooperativa CALF señaló en su descargo que el asociado había suscripto un contrato de suministro con una potencia de hasta 17 kW, sin requerir período de prueba.

Que, asimismo, la Distribuidora manifestó que esa potencia es la que se había previsto en el proyecto eléctrico que se había presentado en la Cooperativa para dotar de energía ese local comercial;

Que, a su vez, la Cooperativa afirmó el personal afectado a la Atención a Usuarios no realiza asesoramiento de ningún tipo a los usuarios y que cada usuario debe contar con el asesoramiento previo que estime pertinente;

Que a fojas 33 se emitió Dictamen Técnico Nº 53-05/18, en el cual el director técnico del Órgano de Control opinó que la Distribuidora no había dado





el tratamiento debido al reclamo, ni a la solicitud del servicio, según lo estipulado en Ordenanza N° 10811;

Que la asesoría técnica aseveró que los requerimientos que se le hicieron al usuario (adjuntar nuevo esquema unifilar del tablero y demás cuestiones técnicas), dependen y corresponden solamente al propietario del inmueble, el que había habilitado un tablero para utilizar con una potencia instalada de hasta 17 kW y que no corresponde se lo involucre a los inquilinos; salvo que éstos requirieran una muy superior que no pudiera otorgarse;

Que la asesoría técnica expresó que en este caso estaba muy claro que había sido CALF quien había adjudicado la potencia, de acuerdo a lo aprobado en proyecto presentado por el titular del inmueble; situación que no estaba en conocimiento del usuario, ya que sólo había solicitado energía para habilitar un mercadito – autoservicio y que CALF pretendía soslayar bajo el argumento de que no se había solicitado un periodo de prueba;

Que la asesoría técnica aseguró que el Anexo I Sub. Anexo III Régimen tarifario, relativo a la tarifa T2 Medianas demandas inc. 5), dice "Los usuarios comprendidos en esta tarifa podrán solicitar a la Distribuidora el otorgamiento de un periodo de prueba para fijar la capacidad de suministro"; y que dicha posibilidad debe ser advertida al usuario solicitante del servicio, tanto en su significado como en cuál es su implicancia en cuanto a la tarifa;

Que la asesoría técnica adjuntó a fojas 31/32 una nota de la Cooperativa CALF, correspondiente a otro caso similar, a modo de acreditar algunas inconsistencias en cuanto a quién requiere el servicio de energía, ya que surge de aquélla que se le informó al usuario que podía solicitar un periodo de prueba de 90 días (y éste aceptarlo o no) y que si se observaba que la potencia utilizada era muy inferior a la contratada, se le iba a solicitar información sobre si las instalaciones estaban siendo utilizadas en forma parcial o total;

Que la asesoría técnica puntualizó que debía hacerse lugar al reclamo del asociado y, por ende, refacturarse todos consumos registrados desde su conexión hasta el retiro del medidor y abonarse la indemnización correspondiente, del 25% sobre lo facturado, según lo establecido en Ordenanza 10811, Anexo I punto 3.5;

Que a fojas 36 se emitió Dictamen Legal N° 44/18, en el cual la asesoría adujo que el reclamo se encuadraba en los términos de los puntos 2.1, 3.4, 3.5 y 5.4.1 del Anexo I de la Ordenanza 10811;

Ing. M. E.
Subsecretaría de Servicios Pùblicos Concesionados
Mitre 461 - 3º piso -
serviciosconcesionados@muninqn.gov.ar - Tel: 4491200 Int. 4341



Que la asesoría legal, asimismo, indicó que era procedente la intervención de la Autoridad de Aplicación, por cuanto existía falta de conformidad del usuario con respecto a la respuesta brindada por CALF;

Que la asesoría legal afirmó que el reclamo debía tratarse como de facturación, por lo que era necesario determinar la responsabilidad de CALF respecto de la información suministrada al usuario al momento de solicitar el servicio y si ello pudo haber generado que el usuario tuviera que realizar mayores erogaciones en relación con el tipo de potencia que le hubiere correspondido a las características de la actividad desarrollada;

Que la asesoría legal indicó que, respecto de la manifestación realizada por la Distribuidora en su descargo, con relación a que el personal de atención a usuarios no realiza asesoramiento de ningún tipo, si bien su función no es asesorar, sí lo es informar; y que ello es un derecho de los usuarios conforme surge de la Carta Orgánica de la Municipalidad de Neuquén (inciso 2 artículo 14), la Constitución Provincial (artículo 55) y la Constitución Nacional (artículo 42); y que, además, las características técnicas del servicio prestado requiere que el prestador brinde información exacta, puesto que está en mejores condiciones de tener el conocimiento sobre aquéllas que los usuarios;

Que la asesoría legal señaló que la obligación del usuario prevista en el artículo 2.1 del Régimen de Suministro despeja las dudas sobre quién debe realizar el encuadre, ya que dice que la información que suministra el usuario es para "...la correcta aplicación de (el) Reglamento y de su encuadre tarifario"; de modo que la obligación de informar los datos requeridos es del usuario, pero la de encuadrar a partir del análisis de los datos suministrados por éstos, recae sobre la Distribuidora;

Que la asesoría legal manifestó que compartía la opinión vertida por el área técnica en cuanto a que se debía hacer lugar al pedido del señor Fuentes, debiendo refacturarse y abonarse la indemnización del 25% sobre lo abonado o reclamado indebidamente;

Que a fojas 42/45 la directora general de la Autoridad de Aplicación emitió la Disposición 49/18, en la cual dispuso lo siguiente:

"ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el Sr. FUENTES ALAN JAVIER, socio / suministro N° 180175/1.-

"ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA -CALF- a que refacturarse todos consumos registrados desde su conexión hasta el retiro del medidor.-



"ARTÍCULO 3º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– a indemnizar al Sr. FUENTES ALAN JAVIER conforme lo establecido en el Art. 3.5 del Régimen de Suministro".

Que a fojas 47 se puso en conocimiento de la Distribuidora CALF lo dispuesto en la disposición de marras;

Que a fojas 48/50 la Distribuidora CALF interpuso reclamo administrativo por considerar que dicha disposición le causa gravamen irreparable;

Que con relación a ello, la Distribuidora afirmó que la disposición carece de argumentación suficiente y que se fundó en hechos y/o extremos que no tienen relación directa con la situación particular que diera lugar al reclamo iniciado por el asociado;

Que, asimismo, la Distribuidora señaló que de los considerandos de la disposición, se desprenden fundamentos inconsistentes e incomprensibles tanto del dictamen técnico como del dictamen legal, y que ello denota una falta de comprensión del reclamo efectuado por el asociado, de la realidad de lo ocurrido y el desconocimiento de la normativa aplicable;

Que, a su vez, la Distribuidora puntualizó que se determinó "(...) una sanción económica a la Cooperativa basada en hechos atribuidos a un accionar de la misma CALF, sin tener en consideración que la base del reclamo es el recargo por tangente fijo incluido en la factura, cuyo origen es exclusiva responsabilidad del usuario y que de acuerdo al Reglamento de Suministro debe penalizarse cuando excede los máximos permitidos";

Que, además, la Distribuidora adujo que es un caso donde el usuario solicitó un servicio para una instalación existente sin haber habilitado el comercio y por lo cual lejos se podía de conocer cuál o cuáles artefactos iban a ser conectados;

Que también expresó que "(...) esta sola situación y un antecedente similar, que dicho de paso no lo es, a juicio del Asesor Técnico es motivo suficiente para determinar que se ha incurrido en un mal asesoramiento al usuario que merece sanción",

Que la Distribuidora afirmó que "Curiosamente la potencia solicitada o "adjudicada" de 17 KW no implica el pago mensual por potencia contratada, por lo cual resulta irrelevante el período de prueba ya que dentro o fuera del mismo el costo del cargo fijo será el mismo";

Página 4 de 6

Que, según la Distribuidora, ese extremo desvirtúa los argumentos expuestos del dictamen técnico, ya que de ello se desprende que el mayor costo incurrido por el usuario no es consecuencia de la contratación de potencia ni del supuesto mal asesoramiento del personal de Atención de Usuarios;

Que, con respecto al dictamen legal, la Distribuidora estimó que si bien acertó en que la obligación de informar no equivale a asesorar al usuario, opinó "...que el encuadre ha sido determinante para generar un error de facturación y ordenar la re facturación e indemnización";

Que, asimismo, la Distribuidora señaló que lo que el señor Fuentes reclamó desde el inicio mismo del servicio y no ha sido motivo de tratamiento por parte de la Autoridad de Control, es el recargo por tangente de fi incluida en su factura;

Que, según las consideraciones de la Distribuidora, la refacturación sin consideración del recargo de tangente de fi como solicitó el asociado, implicaría "...castigar a la (...) Cooperativa por aplicar el reglamento vigente y premiar al usuario por tener elementos en su instalación que ocasionan perjuicios a las redes de la Distribuidora";

Que a fojas 51/53 emitió dictamen técnico el asesor técnico de la Autoridad de Aplicación, quien opinó que no existen argumentos nuevos que resulten suficientes para modificar o dejar sin efecto la disposición impugnada;

Que a fojas 54 emitió dictamen legal el director de asuntos legales de la Autoridad de Aplicación, quien opinó que el recurso es admisible desde el punto de vista formal, en la medida en que se adecua a lo previsto en los artículos 183º y siguientes de la Ordenanza 1728/82;

Que, asimismo, el asesor legal señaló que en cuanto a la cuestión de fondo, en la medida en que el asesor técnico consideró que no existen argumentos técnicos que hagan necesario dejar sin efecto la disposición recurrida, compartía su opinión;

Que, por ello, el asesor legal estimó que corresponde ratificar la Disposición 49/18;

Que, analizada toda la documentación obrante en el expediente, se puede observar que la refacturación dispuesta en la Disposición N° 49/18 recurrida no establece claramente el criterio con el cual se debería proceder al respecto;

Que, en ese sentido, si se adoptara para la refacturación de los consumos registrados en el período considerado por el usuario la tarifa T1 – GA o T1 – GB, correspondiente a Pequeñas Demandas (hasta 10 kW de potencia) para usuarios comerciales, no habría prácticamente diferencia con los valores facturados oportunamente con la tarifa T2 – MD1 ya que los cargos fijos y variables son muy similares;

Que, tal como expresa la concesionaria en su reclamación administrativa, la única diferencia estaría relacionada con el recargo por tangente de Phi, esto es por la energía reactiva inducida por el usuario que produce un uso ineficiente de las redes de distribución y que, conforme a lo establecido en el SubAnexo III del Contrato de Concesión, corresponde su penalización cuando se supere el valor de 0,426, valor que fue superado de acuerdo con los registros obrantes durante todo el período reclamado;

Que, en consecuencia, la Distribuidora tiene razón con referencia a que el reclamo obedeció al recargo por tangente de Phi incluido en la factura y que dicho recargo se genera por exclusiva responsabilidad del usuario, resultando dicha penalización de carácter obligatorio conforme al SubAnexo III del Contrato de Concesión (Disposiciones Finales, apartado 1);

Que, consecuentemente, corresponde dejar sin efecto la Disposición recurrida;

POR ELLO;

EL SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS

DISPONE

ARTÍCULO 1º: DEJAR SIN EFECTO la **DISPOSICIÓN N° 49/18** de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico, no haciendo lugar al reclamo interpuesto por el Sr. ALAN JAVIER FUENTES, socio / suministro N° 180175/1.-

ARTÍCULO 2º: NOTIFIQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CASF- y al señor Alan Javier Fuentes, de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 3º: COMUNIQUESE, PUBLIQUESE, ARCHÍVESE.-

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° 2234
Fecha10...../.....05...../2019

Página 6 de 6

Subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados
Mitre 461 - 3º piso -
serviciosconcesionados@muninqn.gov.ar - Tel. 4491200 Int. 4341
Municipalidad de Neuquén