

**DISPOSICIÓN N°09/19.-  
NEUQUÉN, 19 de noviembre de 2019.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 4848-G-2016, iniciado por LORENA GALERA; la Ordenanza N° 10.811; EL RECLAMO ADMINISTRATIVO INTERPUESTO POR CALF CONTRA la Disposición N° 44/18; y

**CONSIDERANDO:**

Que el 27 de julio de 2016 la señora Lorena Galera, en representación de la empresa Almacenes S.R.L., solicitó la intervención de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico, en virtud de un reclamo que había presentado ante CALF por problemas con la potencia contratada;

Que el 5 de agosto de 2016 la Autoridad de Aplicación notificó a la Distribuidora CALF y ésta respondió que la firma Almacenes S.R.L. había solicitado el alta del servicio de energía eléctrica para el domicilio sito en Avenida Argentina N° 125 de esta Ciudad y suscripto un contrato de suministro, con una potencia de 30 kW –con período de prueba–;

Que la Cooperativa manifestó que al vencerse el período de prueba requerido y teniendo en cuenta que los consumos registrados en el suministro habían resultado menores a la potencia contratada, la firma había requerido la reducción a una potencia máxima de hasta 29 kW;

Que, a su vez, la Cooperativa destacó que el personal suyo afectado a la atención a usuarios no realiza asesoramiento de ningún tipo a los usuarios y que cada uno de éstos debe contar con el asesoramiento previo que estime pertinente en relación con su suministro;

Que, asimismo, la Cooperativa afirmó que luego de efectuada la inspección en el suministro a los fines de evaluar la procedencia de lo requerido, se había comunicado a la firma de marras que previo al cambio de potencia debía adecuar las instalaciones a la nueva potencia requerida (interruptor diferencial adecuado) y poner en conocimiento a la Cooperativa de la culminación de dicho trabajo a los fines de la instalación del equipo solicitado;

Que la Cooperativa CALF señaló que fue a partir del mes de mayo que se había efectivizado la disminución de potencia requerida;



Que la Cooperativa CALF indicó que, atento a que la reclamante había requerido volver a contar con la potencia contratada originalmente (30 kW), debía concurrir a la Cooperativa a los fines de suscripción de la documentación necesaria;

Que el 5 de septiembre de 2016, mediante nota del área técnica N° 295 09/16 (v. fs. 26), se solicitó a la Distribuidora que re facture los períodos de mayo y junio de 2016 porque se consideró que no se tuvieron en cuenta necesidades técnico-económicas al momento de indicarle una potencia menor al usuario solicitante;

Que el 27 de octubre de 2016 la Cooperativa CALF (v. fs. 27/28) remitió una nota a la Autoridad de Aplicación en la cual explicó que cuando los representantes de la ALMACENES S.R.L. habían solicitado el servicio, su personal les había pedido que completaran el formulario de contrato de potencia; y que éstos lo hicieron considerando la potencia utilizada por el usuario anterior y la capacidad de las instalaciones;

Que la Distribuidora CALF señaló que en dicho momento se le había comunicado a la reclamante que podía solicitar el período de potencia a prueba de 90 días, para determinar en forma definitiva el valor de la potencia para los últimos 12 meses y que ésta había aceptado esa opción;

Que la Distribuidora CALF aseveró que en el transcurso del último mes del período de prueba, la representante de la empresa se acercó a sus oficinas comerciales y allí *"(...) se le suministró la información obrante en sistema, de la cual surgía que estaba en condiciones de reducir la potencia al rango inferior (12 a 29 Kw) ya que difícilmente llegara a demandar potencias superiores al rango antes mencionado, motivo por lo que efectuó nuevo contrato"*;

Que la Distribuidora CALF puntualizó que *"(...) cuando se observa que en el período de prueba las potencias demandadas son muy inferiores a las contratadas, se solicita información al usuario sobre si las instalaciones están siendo utilizadas en forma parcial o total, informándole sobre el contenido de la norma en cuanto a la posibilidad de reducir potencia solo una vez cada 12 meses y por el contrario, incrementar tantas veces como fuera necesario"*;

Que la Distribuidora indicó que de esa *"(...) forma han establecido que las sugerencias al momento de ratificar o modificar potencias al término del período de prueba o en usuarios con antigüedad en el sistema, siempre se limita a la verificación de sus históricos de consumo y sugerir nuevos encuadramientos en función de las demandas registradas, teniendo como objetivo evitar el pago de cargos por potencias no utilizadas que encarecen el costo de las facturas"*;



cuenta la actividad de la reclamante (Resto-Bar)– y que por ello debía aplicarse lo dispuesto en la Ordenanza 10811 Anexo II punto 4.5.3.5;

Que, asimismo, la asesoría aseveró que la asociada en su presentación había hecho referencia (fs 01) a que desde el sector “atención a asociados” se les indicó “(...) que como el consumo de potencia de energía máxima mensual era entre 15-21 kw aproximadamente nos convenía solicitar la reducción de potencia máxima de 29 kw a fin de reducir el costo fijo de la facturación”;

Que la asesoría manifestó que la “(...) referencia de la asociada, queda también plasmada en la respuesta dada por la distribuidora a nuestra nota (fs26), lo que es relativamente cierto, ya que se reduce el ítem 2-Cargo x potencia máxima, en la factura, pero se incrementa notablemente el importe final en la misma, se cita como ejemplo (fs 47) 5.228 Kwh consumidos, con potencia contratada de 30 Kw...\$ 6,793.- y (fs 49) 4.992 Kwh consumidos, con potencia contratada de 29 Kw ...\$ 14.104.- es decir con menos consumo paga un 107,6 % mas en su facturación”;

Que la asesoría señaló que “(...) la afirmación en el párrafo final de su nota (fs 28) que su personal ‘no puede sugerir contratar potencias más elevadas que las que los registros de consumos indican, si no en la conveniencia económica del usuario’ resulta en si misma una contradicción, pues se le indica que debe contratar menor potencia pero no se tiene en cuenta la conveniencia ‘económica’ de mantenerse en los valores contratados con anterioridad”;

Que la asesoría técnica, por lo demás, recomendó hacer lugar al reclamo de la asociada Galera y señaló que por ello la Distribuidora debía “(...) re-facturar los períodos que figuran con potencia 29 kw (fs 42) y hacerlos con potencia contratada de 30 Kw, teniendo en cuenta para ello los consumos registrados en los mismos a tarifa vigente al momento del reclamo y sin devengar intereses, lo que deberá acreditar dentro de los 10 días subsiguientes a la toma de conocimiento”;

Que la asesoría técnica asimismo aseveró que independientemente de ello debía proseguirse con la formulación de cargos correspondientes;

Que a fojas 61 se emitió dictamen legal N° 51/18, en el cual el asesor legal manifestó que con relación a la admisibilidad del reclamo, si bien no se había acreditado el reclamo previo ante la Cooperativa, entendía que debía admitirse, en virtud de los principios de informalismo, impulso de oficio y búsqueda de la verdad material que rigen los procedimientos administrativos; y que no admitirlo sólo generaría mayor dispendio administrativo y un exceso de rigor formal que dilataría la resolución del conflicto;

Que la Cooperativa señaló que estimaban "(...) importante dejar sentada esta situación porque el caso que nos ocupa es diferente a la generalidad, dado que lo alegado por el usuario, no tiene relación con el correcto encuadramiento de su servicio en función del uso real, si no en la conveniencia económica de solicitar mayor potencia que la necesaria al solo efecto de beneficiarse con inconsistencias entre el encuadre y cuadro tarifario, que hace convenientes situaciones que no debieran serlo. Esta situación si bien beneficiaría a ciertos usuarios, conspira con el concepto de economía de las inversiones que debe hacerse para atender la demanda, dado que debería incrementarse la capacidad de las redes para atender incrementos de demanda, que en realidad no existirían, lo cual es un absurdo";

Que, por último, la Cooperativa afirmó que "(...) la re facturación solicitada es improcedente toda vez que la misma no se fundamenta en un error en el asesoramiento de nuestro personal, que reiteramos no puede sugerir contratar potencias más elevadas que las que los registros de consumos indican, si no en la conveniencia económica del usuario, por lo cual solicitamos se analice nuevamente lo acontecido y se ratifique o rectifique la solicitud de ALMACENES S.R.L.";

Que mediante nota N° 07 01/17 del 13 de enero de 2017 se solicitó que no se suspendiera el suministro del asociado ALMACENES S.R.L., ya que se encontraba en trámite el reclamo de marras;

Que el 24 de enero de 2017 en nota N° 26 01/17 se solicitó a la Distribuidora CALF que indicara con precisión y pronto despacho los registros de cortes y re conexión del suministro;

Que el 30 de enero de 2017 la Distribuidora CALF respondió que el 5 de diciembre de 2016 se había generado suspensión por una deuda registrada en el sistema, que correspondía a los vencimientos 08/16 y 09/16 y que el 20 de diciembre se procedió a la suspensión del suministro, el cual se rehabilitó el 21 de diciembre en virtud de que se había efectuado un pago a cuenta de la deuda registrada;

Que a fojas 56 se emitió dictamen técnico N° 69-06/18, en el cual la asesoría consideró que la solicitud de nulidad de la notificación por el traslado del reclamo carecía de fundamento, ya que al presentar la reclamante las órdenes de servicio, tanto de la conexión (fs 04) como la del cambio de equipo (fs 08-09), se podía tener por acreditada la presentación previa ante la Distribuidora;

Que la asesoría técnica señaló que la Distribuidora había realizado cortes del suministro (v. fs. 36) mientras se encontraba pendiente de resolución el reclamo interpuesto, provocando graves perjuicios económicos –teniendo en



Que el asesor legal explicó que el reclamo previo es un requisito formal cuyo fin es que la Distribuidora pueda expedirse y resolver la cuestión por sí misma y que en el caso de marras la situación había avanzado hasta el punto de saberse qué resolvería la Cooperativa CALF si la usuaria presentara el mismo reclamo ante ella;

Que la asesoría indicó que se desprendía de las presentaciones realizadas por la Distribuidora que había podido ejercer debidamente su derecho de defensa;

Que la asesoría legal manifestó que respecto de la cuestión de fondo, compartía todos los argumentos brindados por el Director Técnico de este Ente de Control en su dictamen con relación al análisis de los hechos y la responsabilidad de la Cooperativa CALF;

Que, además de ello, respecto de la manifestación realizada por la Distribuidora en su descargo con respecto a que el personal de "Atención a Usuarios" no realiza asesoramiento de ningún tipo a los usuarios, consideró que era necesario aclarar que, en rigor, si bien su función no es "asesorar" sí lo es "informar", que se trata de un derecho de los usuarios, conforme surge de la Carta Orgánica de la Municipalidad de Neuquén (inc. 2, artículo 14), la Constitución Provincial (art. 55) y Constitución Nacional (art. 42) y que tal información debe comprender las consecuencias de las opciones existentes, de forma tal que el usuario pueda elegir aquella que considere más pertinente;

Que la asesoría señaló que, por lo demás, en relación con la suspensión del suministro mientras se tramitaba el presente expediente, debía formularse los cargos correspondientes, según el artículo 4.5.3.5 del sub anexo II de la Ordenanza N° 10811;

Que, por último, la asesoría aseveró que debía hacerse lugar al reclamo de Almacenes S.R.L. y refacturarse conforme a lo sugerido por el Director Técnico del Órgano de Control;

Que a fojas 64/68 la directora general de gestión del servicio eléctrico dispuso:

**"ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Sra. GALERA LORENA S, en representación de la firma Almacenes SRL socio / suministro N° 172550/1.-**

**"ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA -CALF-a que refacturar los períodos que figuran con potencia 29 kW y hacerlos con potencia**



*contratada de 30 KW, teniendo en cuenta para ello los consumos registrados en los mismos a tarifa vigente al momento del reclamo y sin devengar intereses.-*

*"ARTÍCULO 3º: FORMULAR cargos contra la Distribuidora CALF por incumplimiento de lo dispuesto el artículo 4.5.3.5 del subanexo II de la Ordenanza Nº 10811.*

*"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";*

*Que a fojas 70 se puso en conocimiento de la Distribuidora CALF lo dispuesto en la disposición de marras;*

*Que a fojas 73/75 la Distribuidora CALF interpuso reclamación administrativa contra la disposición de marras por considerar que le causa gravamen irreparable;*

*Que la Distribuidora en su impugnación señaló que "(...) la disposición carece de argumentación suficiente, fundamentándose en hechos y/o alegando extremos que no tienen relación directa con la situación particular que diera lugar al reclamo iniciado por el asociado";*

*Que la Distribuidora aseveró que "(...) de los considerandos de la disposición se desprenden fundamentos inconsistentes e incomprensibles tanto del dictamen técnico, como del dictamen legal, lo que sólo 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 la Distribuidora afirmó que "(...) cualquiera sea la información que se le brinde al asociado sobre cómo debe proceder para contratar potencia, ante el reclamo del mismo se evalúa la calidad de la atención dependiendo si la información provoca un resultado económico favorable o desfavorable";*

*Que la Distribuidora indicó que "(...) al momento de informar a los usuarios sobre el régimen tarifario, el personal de CALF utiliza la información existente en sistema respecto a los consumos por tipo de energía, potencias contratadas, potencias registradas y coseno fi y en función de ello determinar que encuadre tarifario corresponderla";*



Que la Distribuidora puntualizó que "(...) esa sola situación y un antecedente similar a juicio del asesor técnico, es motivo suficiente para determinar que se ha incurrido en un mal asesoramiento al usuario que merece sanción. Que sólo este extremo desvirtúa todos los argumentos expuestos como base del Dictamen Técnico, dado que el mayor costo incurrido por el usuario no es consecuencia de la contratación de potencia ni del teóricamente mal asesoramiento del personal de Atención de Usuarios";

Que la Distribuidora señaló que "(...) se verá que lo que se sustenta es justamente la imposibilidad de informar cual sería el encuadramiento tarifario conveniente desde el punto de vista económico, considerando que no se conoce el potencial de utilización de la energía, niveles de actividad, etc., dado que sólo se cuentan con datos de consumo y potencia históricos";

Que la Distribuidora afirmó que "[r]especto al Dictamen Legal expuesto en la Disposición, no se entiende el encuadre dado al reclamo";

Que la Distribuidora aseveró que "[d]ebe quedar claramente establecido que de acuerdo al Reglamento de Conexiones, al Sub Anexo II de la Ordenanza 10.811 y a los propios registros históricos de consumo del asociado, la reducción de potencia solicitada y otorgada es la que corresponde al uso real de la energía, no existiendo fundamento técnico o legal en la Disposición que justifique lo ordenado";

Que a fojas 84/89 emitió dictamen técnico el asesor técnico de la Autoridad de Aplicación, quien opinó que "[n]o existen nuevos elementos para rectificar el dictamen anterior sobre el tema";

Que a fojas 90/92 emitió dictamen el director de asuntos legales de la Autoridad de Aplicación, quien afirmó que la reclamación administrativa resulta admisible desde el punto de vista formal por adecuarse a lo previsto en los artículos 183° y siguientes de la Ordenanza 1728/82;

Que, en cuanto al fondo de la cuestión, el asesor legal señaló que la Distribuidora impugnó los artículos 1°, 2° y 4° de la Disposición de marras;

Que, en relación con ello, el asesor legal, en virtud de lo dictaminado por el asesor técnico del Órgano de Control, estimó que no corresponde dejar sin efecto la disposición impugnada;

Que no obstante lo afirmado por los asesores técnico y legal, el reclamo realizado por ALMACENES S.R.L. consistió en que se le permitiera volver a la potencia de 30 kW, conforme surge de la nota de fojas 1;



Que en relación con ello, surge del expediente en análisis que la Distribuidora ha permitido que la reclamante volviera a dicha potencia;

Que con respecto a la refacturación dispuesta por la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico, en rigor la Distribuidora tiene razón en cuanto a que no es posible conocer de antemano la potencia que necesitará cada usuario, y justamente por ello la norma prevé la posibilidad de un período de prueba;

Que, además, es acertado lo manifestado por la Distribuidora en cuanto a que su personal debe asesorar conforme a lo que indican los registros de consumos y no según la conveniencia económica de cada usuario;

Que, asimismo, la opción de la reclamante de volver a la potencia de 30 kW, es una opción que no se encuentra prohibida; pero ello no implica que no deba abonar lo consumido mientras se mantuvo su contrato con la potencia de 29 kW;

Que, por ello, estimo que corresponde dejar sin efecto los artículos 1º, 2º y 4º de la Disposición impugnada;

**POR ELLO;**

**EL SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS**

**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º: DEJAR SIN EFECTO los artículos 1º, 2º y 4º de la DISPOSICIÓN N° 44/18 de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico.-**

**ARTÍCULO 2º: NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y a la señora Lorena Galera de la presente Disposición.-**

**ARTÍCULO 3º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-**

**FDO. HURTADO**

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° <u>2262</u>
Fecha <u>22.11.2019</u>