

**DISPOSICIÓN N°:32/19.-  
NEUQUÉN, 22 de Febrero de 2019.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "SOLICITA INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 4221-A-2018, iniciador ÁLVAREZ NICOLÁS JESÚS y la Ordenanza N° 10.811; y

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 9 de Agosto de 2018 el Sr. Álvarez 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 realizó un reclamo en CALF por exceso de consumo el cual no fue resuelto ;

Que en fecha 13 de agosto de 2018 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 28 de agosto de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual solicita en primer lugar el rechazo in Liminé indica que el reclamo interpuesto por el Sr. Álvarez deberá desestimarse sin más, atento al incumplimiento según lo dispuesto en el punto 3.4 del Reg. De Suministro. El que dispone : " Reclamos o Quejas. El usuario tendrá derecho a exigir a LA DISTRIBUIDORA.....(.....)...La distribuidora deberá atender, responder por escrito las quejas o reclamos de los titulares, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, dentro del plazo de 10 días hábiles. La falta de respuesta en dicho plazo o cuando la misma no satisfaga las expectativas del quejoso o reclamante, habilita la presentación ante la Autoridad de Aplicación , quién resolverá ....(.....)..."

Que la Cooperativa informa que de la documentación adjunta al reclamo que se notificó a esta Cooperativa surge que en fecha 26 de Julio el Sr. Álvarez solicitó la verificación de los consumos de su suministro y en fecha 9 de Agosto presentó el reclamo por ante ese Órgano de Control, es decir sin haber transcurrido el plazo de 10 días hábiles;

Que la Cooperativa informa que en el entendimiento del presente requisito, hace a la admisibilidad de cualquier reclamo, ese Órgano de Control debió en primer lugar verificar aunque más no sea la falta de respuesta o respuesta negativa por parte de Calf al reclamo presentado por el asociado. Atento a que ninguna de las circunstancias descritas se da en el presente caso, el reclamo intentado debió rechazarse sin más;

Que la Cooperativa manifiesta que de acuerdo a los registros obrantes en la misma, en fecha 26 de julio de 2018, el Sr. Álvarez requirió la verificación de los consumos de su suministro, sito en Mza I Lote 7 Sector El Tanque B° PIN, por considerar excesivos los mismos. En fecha 6 de agosto de 2018, personal de la Cooperativa concurrió al domicilio del asociado y constató que el medidor instalado, se encontraba en buenas condiciones generales, registrando un estado de 30861 con 8 Kw h de consumo en 12 días, descartando así posibles errores en las lecturas;

Que la Cooperativa indica que recepcionada la cédula objeto del presente descargo, se efectuó la revisión in situ (fs 13) del medidor instalado, lo que arrojó como resultado que el mismo se encontraba en curva y funciona correctamente;

Que la Cooperativa informa que por otra parte se efectuó análisis de los consumos históricos y de los registros de toma estado del medidor en cuestión y se descartaron errores técnicos y materiales. Dicha situación se vio confirmada por la revisión in situ del medidor instalado, por lo que incremento en los consumos



registrados se debe a la mayor demanda del suministro. Es más, el suministro en cuestión ha tenido consumos en otros períodos que superan ampliamente los 300 Kwh-mes, tal como surge del listado de consumos históricos (fs 14-15) que se adjunta;

Que a fojas 17° se emitió Dictamen Técnico N° 112-09/18 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 al reclamo, según lo estipulado en Ordenanza 10811;

Que la asesoría técnica manifiesta que del contraste in situ, se acredita que el medidor, funciona dentro de los parámetros admitidos. Por su parte del análisis de consumos históricos, se observa que para idénticos períodos, los consumos no solo superan los 300 kwh sino que han llegado hasta 900 kw h;

Que la asesoría informa que no existen razones técnicas para presumir que los consumos no sean los realmente utilizados por el asociado;

Que por lo expuesto precedentemente la asesoría técnica considera que no debe hacerse lugar al reclamo de la asociado Álvarez usuario N° 152706/1, según se fundamenta anteriormente;

Que a fojas 20° se emitió Dictamen Legal N° 93/18 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 informa que en cuanto a la solicitud de rechazo in limine, si bien la Distribuidora tiene razón por cuanto el 9 de agosto era el décimo día por ende el reclamo debería haberse recepcionado a partir del 10 de agosto, proceder a la desestimación por una mera cuestión formal iría en contra de los principios de la búsqueda de la verdad material e impulso de oficio por los que se rigen los procedimientos administrativos;

Que la asesoría legal además indica que recién se notificó a la Distribuidora el día 13 de agosto, por lo que hasta ese día tuvo tiempo para contestarle al reclamante, sin embargo no se acreditó que ello hubiera acontecido;

en cuanto a la cuestión de fondo, estamos ante un reclamo por exceso de consumo, en donde la usuaria reclamó ante la Distribuidora por cuanto consideró que el consumo registrado no era el real.

Que la asesoría legal manifiesta que en el presente caso se realizó la verificación de consumos y la revisión in situ del medidor y el resultado en ambos casos fue que el medidor funcionaba correctamente;

Que la asesoría legal indica 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 relativa al funcionamiento del medidor;

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 no debe hacerse lugar al reclamo del Sr. Álvarez;

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: NO HACER LUGAR** al reclamo interpuesto por el Sr. **ÁLVAREZ NICOLÁS JESÚS**, socio / suministro N° 152706/1.-

**ARTÍCULO 2º: NOTIFÍQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA -CALF- y al Sr. **ÁLVAREZ NICOLÁS JESÚS**, de la presente Disposición.-

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

**FDO. AVERSANO**

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° <u>2224</u>
Fecha ... <u>01</u> / <u>03</u> / <u>2019</u>

