

**DISPOSICIÓN N°:36/19.-  
NEUQUÉN, 10 de abril de 2019.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 5088-P-2018, iniciador PACHECO JULIO y la Ordenanza N° 10.811; y

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 19 de septiembre de 2018 el Sr. Pacheco 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 variaciones en la tensión y mala calidad del servicio, ante reiterados cortes en su suministro;

Que en fecha 20 de septiembre 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 3 de octubre de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a registros obrantes en fecha 27/02/18 se recepcionó en sede de la Cooperativa nota del Sr. Pacheco, por medio de la cual informó supuestos cortes de energía eléctrica que habría sufrido en su domicilio sito en calle Figueroa N° 2314. Así mismo efectuó consideraciones respecto de la atención de la guardia y en relación a la tensión que registra su suministro, que entiende es deficitaria;

Que la Cooperativa informa que en fecha 9 de marzo se procedió a remitir contestación adjunta a fojas 15°;

Que la Cooperativa manifiesta que el 6 de abril el Sr. Pacheco presentó nueva nota en sede de Calf, por medio de la cual contestó la enviada por la Cooperativa, dicha misiva fue respondida el 27 de Abril (fs 11);

Que la Cooperativa informa que se puede indicar que el suministro del Sr. Pacheco se encuentra conectado desde la Set N° 506 correspondiente al Alimentador AV 8, mientras que los suministros que indica el asociado en su nota los de la vereda de en frente a su domicilio, pertenecen al ámbito de la Set 507 correspondiente al alimentador AV6. Ello explica el motivo por el cual el asociado pueda verse afectado por alguna contingencia mientras que sus vecinos no. Es decir, al estar conectados a Sets distintas, siendo por ende servidas de distintos alimentadores, resulta lógico que se vean afectadas por distintas situaciones;

Que la Cooperativa informa que en cuanto a la calidad del servicio brindado, se puede indicar que teniendo en cuenta los valores registrados tanto en la medición instantánea de marzo/18, como en la medición domiciliaria realizada en el mes de abril, no se registraron variaciones ni eventos que pudieran dar cuenta de los hechos alegados por el asociado. Los registros se encuentran en la banda de tensión admisible;

Que a fojas 19° se emitió Dictamen Técnico N° 123/11-18 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 y Disposiciones reglamentarias;

Que la asesoría técnica informa que el registro de tensión aportado por el Sr. Pacheco (216-218 V) citado en su nota a Calf (fs 07) se encuentra dentro de los valores admitidos por Ordenanza;

Que la asesoría técnica indica que la respuesta de Calf dada al asociado, tanto a lo referido a la no coincidencia en algunos de los cortes de energía en la

vereda impar como en la par de la calle Figueroa, se ve totalmente justificada ya que se alimentan por diferentes SETs y Alimentadores (AV8 y AV6);

Que la asesoría técnica manifiesta que los valores aportados por el registrador de variables eléctricas en el domicilio del Sr. Pacheco, colocado en la 3° semana de abril/18 (fs 13-14) dan cuenta de valores de tensión admisibles ;

Que por lo expuesto la asesoría técnica recomienda no hacer lugar al reclamo del Sr. Pacheco;

Que a fojas 21° se emitió Dictamen Legal N° 108/18 en el cual la asesoría manifiesta que el reclamo se encuadra en los términos de los artículos 3.4., 3.5. y 5.4.1. Anexo I de la Ordenanza N° 10.811.y normas atinentes a la calidad del servicio, previstas en el Subanexo II del Contrato de Concesión;

Que la asesoría legal manifiesta que respecto del 3.4, el usuario tiene derecho a reclamar y recibir una respuesta dentro de los diez días hábiles de parte de la Distribuidora. En caso de no obtener respuesta dentro de los diez días hábiles o cuando ésta no lo conforme, el usuario está facultado para iniciar un reclamo ante esta Autoridad de Aplicación. Asimismo, la Autoridad de Aplicación no podrá considerar ningún reclamo que no haya sido presentado previamente ante la Prestadora. En ese orden de ideas, considera procedente la intervención de esta Autoridad de Aplicación, por cuanto existe falta de conformidad del usuario con respecto a la respuesta brindada por CALF;

Que la asesoría legal informa que respecto a las normas de calidad del servicio referidas al reclamo, por un lado se encuentran las relativas a la calidad del producto técnico y por el otro están las vinculadas a la calidad de servicio técnico. Que en relación a lo primero es preciso tener en cuenta lo dictaminado por el Director Técnico del Ente de Control, por tratarse de una cuestión exclusivamente técnica. Conforme a ello, estaría acreditado que no existió un incumplimiento de las exigencias previstas en el Contrato de Concesión;

Que en cuanto a la calidad del servicio técnico, es preciso dejar en claro, que el control se hará en distintas etapas, siendo el período mínimo de control el semestre. Los índices se determinarán en base a los registros de las interrupciones que afecta a los usuarios producidas en las redes de la Distribuidora con origen en las mismas o en instalaciones ajenas;

Que habiéndose efectuado un análisis de la legalidad de las presentes actuaciones, comparte la opinión del Director Técnico de esta Autoridad de Aplicación, en cuanto a que no se debe hacer lugar al reclamo del señor Julio Pacheco;

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 1°: NO HACER LUGAR** al reclamo interpuesto por el Sr. PACHECO JULIO, socio / suministro N° 92353/1.-

**ARTÍCULO 2°: NOTIFÍQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA -CALF- y al Sr. PACHECO JULIO, de la presente Disposición.-

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

**FDO. AVERSANO**

Subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados  
Mitre 461, 2º piso  
entedecontrol@muninqn.gov.ar - Tel. 4491200 Int. 4451 / 4452



Publicación Boletín Oficial Municipal  
 Edición N° 7231  
 Fecha .../.../...