

**DISPOSICIÓN N°:55/19.-  
NEUQUÉN, 12 de junio de 2019.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "SOLICITA INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 5134-C-2018, iniciador CUEVAS ALICIA y la Ordenanza N° 10.811; y

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 20 de septiembre de 2018 la Sra. Cuevas 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 24 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 9 de octubre de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual de acuerdo a los registros obrantes en ésta Cooperativa, en fecha 04 de Mayo de 2018, la Sra. Cuevas requirió la verificación de los consumos del suministro, sito en Maestros Puntanos N° 308 por considerar excesivos los mismos;

Que la Cooperativa concurrió al domicilio de la asociada y constató que el medidor instalado en el domicilio indicado se encontraba fuera de su posición normal (volcado) registrando un estado de 76552 con 429 kw h de consumo en 30 días;

Que la Cooperativa informa que, se le comunicó la asociada el resultado de la verificación efectuada en el medidor instalado en su domicilio. Asimismo se le informó que se procedería al reemplazo del medidor instalado por uno electrónico. Por último, se le indico que a los fines de regularizar la deuda que mantenía con la cooperativa (comprobantes vto 01-02-03 y 04 /2018) debía dirigirse a la sede de Calf;

Que la Cooperativa informa que el 18 de Mayo, se procedió al retiro del medidor instalado en el domicilio de la asociada (con estado 76691 Kw) y se colocó nuevo medidor electrónico con estado cero. De los consumos históricos surge que luego del cambio de medidor, los consumos registrados se regularizaron e incluso incrementaron, por lo que se puede inferir que los mismos son los efectivamente consumidos por el suministro;

Que a modo de antecedentes del suministro se puede indicar que en fecha 17 de Mayo del 2016 la asociada solicitó la revisión in situ del medidor instalado en su domicilio. Así el 23 de Mayo de dicho año, se efectuó el procedimiento requerido, el que arrojó como resultado que el medidor funcionaba dentro de los parámetros normales. Se adjunta a la presente orden de servicio n° 1000442;

Que se acompaña al presente, registro de consumos históricos del cual surge que el suministro ha registrado consumos iguales e incluso superiores a los registrados en el período que reclama la asociada. Así mismo se puede indicar que los consumos que se registraron luego del cambio del medidor se regularizaron y en promedio superan los 400 Kwh mensuales;

Que por último la Cooperativa indica que desde que la asociada solicitó la revisión del medidor, ha omitido deliberadamente abonar las facturas que se emitieran por la prestación del servicio de energía que esta Cooperativa brinda y que ella usufructuó. No obstante el derecho que le asiste a cualquier asociado de reclamar por entender que los consumos en su suministro, no sean los correctos lo cierto que omitir deliberadamente abonar, aunque mas no sea efectuar pagos a cuenta de las facturas que se emitan por el servicio, resulta cuanto menos una injusticia. Así, al momento de



efectuar el reclamo ante la Cooperativa, la asociada adeudaba 4 comprobantes ( Vto 01-02-03 y 04/2018) y al efectuar el reclamo por ante ése Órgano de Control, adeudaba la totalidad de los comprobantes emitidos que comprenden los vencimientos de Marzo a Setiembre/18;

Que la Cooperativa manifiesta que puede desprenderse que la asociada sólo intenta liberarse del pago de la energía que efectivamente consumió, situación que de manera alguna puede ser soportada y menos avalada por ése Órgano de control;

Que la Cooperativa informa que de no verificarse la cancelación y/o pago a cuenta de las facturas emitidas oportunamente por el servicio que ésta Cooperativa brindó y que la asociada usufructuó, se procederá a la suspensión del mismo. Ello en el marco de lo prescripto en el punto 6.1 del Régimen de Suministro;

Que mediante nota N° 440/11-18 (fs 28) se solicita acta revisión medidor fechada el 23/05/16. Indicar razones por las que no se llevó a cabo el procedimiento de contraste en laboratorio solicitado por la asociada el pasado 21/05. De no poder llevarse a cabo, se proceda a re-facturar los consumos desde Enero/18 a la fecha, con el promedio mensual de los registrados con el nuevo medidor, hasta la fecha;

Que el 07/12/18 ingresa respuesta (fs 29-33) indicando que el contraste solicitado en mayo/18 no se pudo realizar por no estar disponible el medidor retirado. Se acompaña NC , la que fue aplicada a la cancelación total de factura vto. mar/18 y parcial de la de Abr/18;

Que a fojas 34° se emitió Dictamen Técnico N° 129-12/18 en el cual informa que en virtud de lo detallado en descargo y de la documentación aportada, ésta asesoría considera y observa que se acredita que la Distribuidora, no ha dado el tratamiento adecuado al reclamo, según lo estipulado en Ordenanza 10811, Anexo I punto , Régimen de Suministro punto 3.4 , al no responder a la usuaria, sobre su pedido de contraste en laboratorio, Orden de servicio N° 01059691;

Que la asesoría técnica manifiesta que atento a la imposibilidad de contrastar el funcionamiento del medidor retirado, se le indicó a la Distribuidora, que debía refacturar los consumos, desde enero/18 hasta la fecha de retiro, dándose cumplimiento de inmediato;

Que la asesoría técnica manifiesta que se ha dado cumplimiento al reclamo de la Sra. Cuevas, asociada titular N° 52235/2, según se fundamenta en ítems precedentes;

Que en fecha 12 de abril de 2019, ingresó nota de la Sra. Cuevas reiterando respuesta y estado de deuda;

Que en fecha 22 de abril de 2019, la Cooperativa presentó estado de deuda indicando que no había cancelado ninguna factura;

Que a fojas 43° se emitió Dictamen Legal N° 43/19 el cual manifiesta que 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 el examen sobre el funcionamiento del medidor es una cuestión que demanda un estudio técnico que escapa a la visión jurídica, la que sólo 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 presente lo dictaminado por el área técnica;

Que la asesoría legal informa que atento a que la Distribuidora no contaba con el medidor para realizar la revisión en cuestión, procedió a dar cumplimiento a lo solicitado por el director técnico del Ente de Control, es decir, refacturar considerando que el medidor no funcionaba correctamente y de conformidad con los consumos registrados con el nuevo medidor (v. fs. 28 y 29);

Que si bien no se pudo conocer si el medidor funcionaba correctamente o no, atento a que la Distribuidora no lo demostró, tuvo que proceder como si se hubiera

determinado que no funcionaba. Es en virtud de ello que emitió la nota de crédito agregada al expediente a fojas 32, la cual decidieron aplicarla al monto total correspondiente al mes de marzo y al parcial del mes de abril;

Que la asesoría legal informa 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 el reclamo fue resuelto, lo cual se acreditó a fojas 32;

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 la Sra. CUEVAS ALICIA, socio / suministro N° 52235/2.-

**ARTÍCULO 2º: NOTIFÍQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA -CALF- y a la Sra. CUEVAS ALICIA, de la presente Disposición.-

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

**FDO. AVERSANO**

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° <u>2239</u>
Fecha <u>14.1.06.2019</u>

