

**DISPOSICIÓN Nº:04/19.-
NEUQUÉN, 16 de Enero de 2019.-**

VISTO:

El Expediente caratulado "SOL/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE Nº 3549-M-2018, iniciador MERCADO MARTHA y la Ordenanza Nº 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 12 de julio de 2018 la Sra. Mercado solicitó la intervención de la Dirección Municipal de Gestión del Servicio Eléctrico a través de Nota de Reclamo S/Nº;

Que en la citada nota informa que realizó un reclamo en CALF por exceso de consumo, siendo que ella sufre una discapacidad y el sueldo es muy bajo se le dificulta pagar las facturas;

Que en fecha 16 de julio 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 30 de julio de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a registros obrantes en fecha 17/10/17 se procedió a la conexión del suministro requerido por la Sra. Mercado en el domicilio sito en Lago Muster Nº 1679. En dicha oportunidad se instaló el medidor electrónico Nº 16135565 con estado "cero";

Que la Cooperativa informa que en fecha 12/06/18, la asociada requirió la verificación de los consumos del suministro. Personal de la Cooperativa concurrió al domicilio de la asociada y constató que el medidor instalado en el inmueble se encontraba en buenas condiciones generales, registrando el mismo un estado de 2596 Kw con 120 Kw-h de consumo en 21 días;

Que la Cooperativa manifiesta que se le comunicó a la asociada el resultado de la verificación efectuada en el medidor instalado en su domicilio. También se le recomendó la consulta con un electricista idóneo y se le informó respecto de la facultad que otorga el Reglamento de Suministro en su punto 3.3 aprobado por Ordenanza Municipal Nº 10811 de solicitar contraste in situ del medidor;

Que la Cooperativa informa que en fecha 18 de julio de 2018 y en presencia del usuario se procedió a la revisión in situ del medidor instalado. Dicho procedimiento arrojó como resultado que el medidor funciona correctamente, dentro de los parámetros normales y permitidos encontrándose el mismo en curva, por lo que se descartó cualquier error de funcionamiento;

Que la Cooperativa manifiesta que recepcionada la cédula objeto del presente descargo, 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. Por lo que el incremento en los registros de energía, se debe a la mayor demanda del suministro. Se acompaña a la presente de histórico de consumos del cual surge una variación de consumos indicada. Se desconoce si la zona donde habita la asociada cuenta con red de gas natural, lo que aportaría mayor claridad a los consumos registrados en el suministro;

Que a fojas 18º se emitió Dictamen Técnico Nº 84-08/18 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 del reclamo, según lo estipulado en Ordenanza 10811;

Que la asesoría técnica informa que el resultado del contraste in situ del medidor arrojó que el mismo (fs 12) se encontraba dentro de los parámetros normales.

Por lo que no existen razones para presumir que los consumos registrados no son los adecuados;

Que la asesoría técnica manifiesta que se deja aclarado que en el lugar existen redes de gas natural, dato que fue acreditado con la asociada telefónicamente;

Que por lo expuesto la asesoría considera que no hay razones técnicas para hacer lugar al reclamo;

Que a fojas 15º se emitió Dictamen Legal Nº 62/18 en el cual la asesoría manifiesta que el reclamo se encuadra en los términos de los puntos 3.3, 3.5 y 5.4.1 del Anexo I de la Ordenanza 10811;

Que la asesoría legal informa que 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. En estos casos, de acuerdo con las normas citadas, existen dos posibilidades: la primera implica la verificación de los consumos registrados por el medidor, para descartar que hayan existido errores de lectura o errores en el funcionamiento del medidor; la segunda tiene lugar cuando el usuario no está de acuerdo con el resultado de la verificación y por ello solicita la revisión in situ, o bien ésta es solicitada por el órgano de Control, en virtud de los principios de impulso de oficio y búsqueda de la verdad material, por los cuales se rigen los procedimientos administrativos;

Que la asesoría legal manifiesta que en el presente caso se realizó la verificación de consumos y la revisión in situ del medidor por pedido de la usuaria. El resultado fue que el medidor funcionaba correctamente. Que atento a que no es posible otorgar algún otro beneficio que permita morigerar los montos que debe abonar la asociada, sugiere se proponga una forma de pago acorde a la situación de vulnerabilidad de la reclamante;

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 Sra. Mercado; sin perjuicio de ello, sugiere se proponga una forma de pago acorde a la situación de vulnerabilidad de ésta;

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. MERCADO MARTHA, socio / suministro Nº 85981/2.-

ARTÍCULO 2º: SUGERIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA -CALF-a que proponga una forma de pago acorde a la situación de vulnerabilidad de la Sra. MERCADO

ARTÍCULO 3º: NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA -CALF- y a la Sra. MERCADO MARTHA, de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 4º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

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

www.ciudadnenuquen.gov.ar

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición Nº 2213
Fecha 25.10.2019