

DISPOSICIÓN N°67/21
NEUQUÉN, 30 de agosto de 2021**VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 5323-M-2021, iniciado POR MARCELO DANIEL BELTRÁN; EL CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN; y

CONSIDERANDO:

Que el reclamante solicitó la intervención de este Órgano de Control, por no estar conforme con el tratamiento que le dio la Distribuidora CALF con relación a un pedido de conexión.

Que se notificó de ello a La Distribuidora a fojas 4 y esta respondió a fojas 5/8.

Que el reclamo está referido a la tardanza en la conexión del servicio y, en tal sentido, según lo que manifestó La Distribuidora en su descargo, el pedido de conexión fue realizado el 29 de junio de 2021 (v. fs. 5).

Que La Distribuidora aseveró que la demora se debió a que el usuario tuvo que reacondicionar las instalaciones y asimismo por la situación de pandemia que estamos atravesando.

Que según lo manifestado por esta, el 29 de junio se solicitó la conexión; el 30 se emitió al alta de servicio y se derivó al sectores de conexiones.

Que dicho sector fue al domicilio el 8 de julio; y como las instalaciones requerían reacondicionamiento, no pudieron realizarla y por ende, el 15 de julio fueron al lugar a inspeccionar, para corroborar qué necesitaba hacer el usuario para que le realicen la conexión.

Que el 23 de julio y luego del aviso del usuario, la Distribuidora realizó la conexión del servicio.

Que a fojas 26/27 dictaminó el área técnica de esta Autoridad de Aplicación, según la cual corresponde hacer lugar al reclamo, porque entre el 30 de junio y el 8 de julio de 2021 pasaron más de dos días hábiles desde la solicitud de conexión.

Que fojas 28/32 dictaminó que director de asuntos legales de esta Autoridad de Aplicación y explicó que el reclamo en análisis encuadra en los artículos 7°; 8°; 9° del Marco Regulatorio de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica de la Ciudad de Neuquén; Cláusulas 29, apartado B; 40 y 41 del Anexo I del Contrato de Concesión aprobado por la Ordenanza 14178; artículos 3°; 5°; 24 y 53 del Reglamento de Suministro, Subanexo I del Contrato de Concesión y Puntos 3A; 4 A-B-C- y D-3.1 del Subanexo II, Norma de Calidad del Servicio y Sanciones, del Contrato de Concesión.

Que además señaló que la intervención de la Autoridad de Aplicación es pertinente, por cuanto el reclamante no ha quedado conforme con las respuestas de la Distribuidora (artículos 7° del Marco Regulatorio; 24 y 53 del Reglamento de Suministro y Cláusula 40 del Anexo I, Cláusulas Generales del Contrato de Concesión).

Que, asimismo, con relación a la cuestión de fondo, indicó que la Distribuidora tiene la obligación de satisfacer la totalidad de la demanda de servicios de energía eléctrica, conforme a los Normas de Calidad del Servicios, y velando por los derechos de los usuarios (artículo 8° del Marco Regulatorio).

Que también debe prestar el servicio de distribución de energía eléctrica de forma eficaz y eficiente (artículo 9° del Marco Regulatorio).

Que, asimismo, señaló que la normativa aplicable prevé un plazo de dos días hábiles contados desde la hora cero del día posterior al de la solicitud (3-A de las Normas de Calidad del Servicio).

Que, en ese contexto, explicó que también es cierto que La Distribuidora debe requerir que las instalaciones sean las adecuadas conforme los que disponen las normas vigentes (artículo 3° y 5° del Reglamento de Suministro), por lo que el plazo de dos días hábiles no se debe aplicar entre el momento de la notificación de que se debe readecuar, hasta que el usuario lo hace y comunica a la Distribuidora.

Que durante ese tiempo se suspende el cómputo del plazo, pero que se debe volver a contar desde la comunicación de que se cumplió con lo requerido por la Distribuidora (debiéndose contar el plazo transcurrido desde la solicitud de conexión hasta la comunicación de que se necesitaba reacondicionar las instalaciones).

Que además afirmó que conforme a lo manifestado por la propia Distribuidora, la solicitud de conexión fue realizada el 29 de junio y fueron al domicilio el 8 de julio; por lo que pasaron siete días hábiles, es decir, cinco días más de lo que prevén las Normas de Calidad del Servicio.

Que luego pasaron cuatro días hábiles para que le indicaran qué debía readecuar (entre el 8 de julio y el 15 de julio).

Que por ello se debe volver a contar desde que el usuario comunicó a la Distribuidora que había realizado las readecuaciones.

Que, por otro lado, con relación a la invocación de la pandemia como eximente de cumplir los plazos del Contrato de Concesión; en mayo de este año la Distribuidora firmó un nuevo Contrato de Concesión, en donde están claras las obligaciones de esta; es decir, la Distribuidora firmó el nuevo contrato con pleno conocimiento de la situación que estamos atravesando, no es que estamos ante una situación sobreviniente; no se trata de algo imprevisto o que no se pueda haber previsto.

Que por ello debe garantizar la CONTINUIDAD del servicio público; sobre todo teniendo en cuenta que las conexiones al servicio son una obligación fundamental que debe satisfacer la Distribuidora.

Que, en tal sentido, señaló que debe tomar las medidas necesarias para que en casos como el actual, dicha actividad no se vea afectada.

Que agregó que la demora en conexiones genera muchos perjuicios para los usuarios, por lo cual no puede considerarse una exoneración sobre la base de una pandemia existente al momento de la firma del Contrato de Concesión vigente.

Que, por lo demás, explicó que este tipo de multas pueden ser aplicadas "...en virtud de las comprobaciones que se realicen en el marco de los reclamos iniciados por los USUARIOS, siempre que LA DISTRIBUIDORA haya podido ejercer debidamente su derecho de defensa en relación con el incumplimiento que dé lugar a la multa, o a través de la formulación de cargos, cuando la AUTORIDAD DE APLICACIÓN compruebe la falta por otro medio o bien aquella no haya podido ejercer su derecho de defensa con respecto a la infracción que se le atribuya".

Que en ese caso el reclamo fue por un hecho cuyo incumplimiento genera multa y la Distribuidora pudo ejercer su derecho de defensa, por lo que se debe aplicar al resolver el presente reclamo.

Que, por todo ello, indicó que se debe multar a la Distribuidora por cada día que se demoró en conexión, por razones ajenas al usuario, es decir, no deben computarse los días en que la demora tuvo relación con las readecuaciones a cargo del usuario.

Que por todo lo expuesto recomendó hacer lugar al reclamo.



Cra. ALEJANDRA AVERSANO
Directora General de Gestión
del Servicio Eléctrico
Subsecretaría de Servicios
Públicos Concesionados

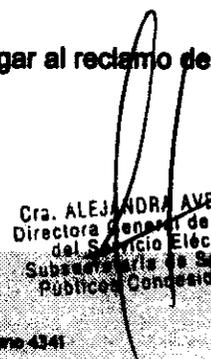
Que, entonces, la Distribuidora deberá abonar una multa equivalente al costo de la conexión, dividido dos veces el plazo de dos días hábiles, por cada día de atraso, hasta un máximo correspondiente al valor de dos conexiones.

Que para ello, se deben computar los 5 días hábiles en que se demoró para ir hasta el domicilio del solicitante y verificar que no se podía conectar por ser necesario realizar adecuaciones (2 de julio al 8 de julio); los días en que se demoró en ir a inspeccionar para indicarle al solicitante qué debía readecuar y 4 días hábiles más, correspondientes a la demora entre que el Señor Beltrán manifestó que estaba realizadas las modificaciones, 16 de julio y el día que fueron efectivamente a realizar la conexión, (21 de julio al 26 de julio). Cabe aclarar que esta dirección entiende que desde que se readecuan las instalaciones y se da aviso a la Distribuidora, corre nuevamente el plazo de las 48 horas hábiles para la conexión;

Que para determinar el cálculo conforme a la normativa citada se toma como costo de conexión al valor del derecho de conexión \$2.580,00 más la conexión de medidor \$ 316,00, es decir \$2896. Luego de determinar el cálculo por la cantidad de días y habiendo sido el resultado mayor al límite determinado en el Contrato de Concesión, se arriba a una multa de \$ 5.792,00 que deberá abonar La Distribuidora mediante la acreditación del importe correspondiente en la primera factura que se emita con posterioridad a la determinación de la multa.

Que de acuerdo al Punto 4-C del Subanexo II, Normas de Calidad del Servicio y Sanciones, en caso de no cumplirla en término, "...devengará un interés diario equivalente a la tasa que aplique a los USUARIOS en caso de mora por pago fuera de término de la factura por consumo de energía de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Suministro en el artículo 50°, sin perjuicio de ser considerada falta grave".

Que de todo ello se desprende que corresponde hacer lugar al reclamo del usuario.



Cra. ALEJANDRA AVERSANO
Directora General de Gestión
del Servicio Eléctrico
Subsecretaría de Servicios
Públicos Concesionados

POR ELLO

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

DISPONE

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el señor Marcelo Daniel Beltrán, Socio N° 62225/4.

ARTÍCULO 2º: MULTAR a COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- por incumplimiento de los Puntos 3A; 4 A-B-C- y D-3.1 del Subanexo II, Norma de Calidad del Servicio y Sanciones, del Contrato de Concesión, por el monto de pesos cinco mil setecientos noventa y dos (\$ 5.792,00); lo que debe acreditar al señor Marcelo Daniel Beltrán en la primera factura que le emita con posterioridad a la determinación de la multa.

ARTÍCULO 3º: ACREDITAR el cumplimiento de la presente Disposición dentro de los cinco (5) días hábiles de efectivizada en la factura del usuario reclamante.

ARTÍCULO 4º: NOTIFIQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y al señor Marcelo Daniel Beltrán, de la presente Disposición.

ARTÍCULO 5º: COMUNIQUESE, PUBLIQUESE, ARCHÍVESE.

FDO. AVERSANO



Gra. ALEJANDRA AVERSANO
Directora General de Gestión
del Servicio Eléctrico
Subsecretaría de Servicios
Públicos Concesionados