

**DISPOSICIÓN N°40/21**  
**NEUQUÉN, 13 de Julio de 2021****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 1394-M-2021, iniciado POR GLORIA MILLAQUÉN; el CONTRATO CONCESIÓN aprobado por la Ordenanza 14178; y

**CONSIDERANDO:**

Que el 3 de marzo de 2021 la reclamante solicitó la intervención de este Órgano de Control (v. fs. 02), por considerar que la Distribuidora CALF no le había resuelto un reclamo por exceso de consumo realizado el 21 de octubre de 2020 (v. fs. 8).

Que a fojas 04 se notificó a la Distribuidora y ésta respondió a fojas 5/7. Aseveró que personal de la Cooperativa CALF había concurrido al domicilio de la reclamante y constatado que el medidor se encontraba en buenas condiciones generales y que registraba un estado de 29232 kW con 255 kWh de consumo en 37 días, y que por ello habían descartado errores de lectura.

Que agregó que luego de ello habían procedido a notificar a la usuaria del resultado de la verificación, que le habían aconsejado que hiciera verificar sus instalaciones con un electricista idóneo e informado que le reemplazarían el medidor por uno electrónico; así como también que al medidor retirado le realizarían un contraste en laboratorio (fs.9).

Que a fojas 17 la Distribuidora explicó que no puede realizar el el contraste en laboratorio porque pasaron más de noventa días desde su retiro y ya no lo tienen.

Que a fojas 16 dictaminó el área técnica de la Autoridad de Aplicación, quienes afirmaron que:

- "Existió un error por parte de CALF, al no haber efectuado el contraste en laboratorio del medidor retirado, teniendo 90 días para hacerlo".

- "No se cumplió por parte de CALF lo comunicado a la Sra. Teneb Gloria de que realizaría dicho contraste..."
- Por ello, recomendó hacer lugar al reclamo.

Que a fojas 23/26 emitió dictamen legal el asesor jurídico de esta Autoridad de Aplicación, quien opinó que el reclamo en análisis encuadra en los artículos 3.3; 3.4; 3.5; 5.4.1 del Régimen de Suministro.

Que con relación a la cuestión de fondo, señaló 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.

Que, sin perjuicio de ello, indicó que La Distribuidora le comunicó a la reclamante que iba a realizar la revisión en laboratorio (v. fs. 9), pero que no solo no ha acreditado haberlo hecho, sino que informó que por haber pasado 90 días desde el retiro, ya no lo tienen en su poder, por lo que no puede hacerlo (v. fs.17 /19 y 21).

Que asimismo explicó que la cuestión para analizar no es el plazo de noventa días de conservación del medidor en cuestión, sino el hecho de que le informaron a la usuaria que iban a realizar dicho contraste. De modo que, ¿por qué esta iba a hacer otro reclamo, si ya le habían dicho que iba a revisar el medidor en laboratorio?

Que, en ese orden de ideas, afirmó que por ello, dicha comunicación no satisface el deber de informar adecuadamente a los usuarios, conforme surge de la Carta Orgánica de la Municipalidad de Neuquén (inc. 2, artículo 14), la Constitución Provincial (Art. 55) y Constitución Nacional (Art. 42) y que los actos realizados por la Distribuidora generaron una expectativa en la reclamante que demoró su reclamo ante este Órgano de Control.

Que, además, agregó que tal como se afirmó desde esta Autoridad de Aplicación en el caso resuelto por la Disposición N° 90/18 (entre otras), la Distribuidora CALF es quien debe demostrar que el medidor funciona correctamente; que es quien

está en mejores condiciones de hacerlo, pero que además ello surge de la misma normativa aplicable, que dispone que los usuarios pueden solicitar su intervención cuando consideren que el medidor no funciona correctamente. Y que no basta con una mera inspección, sino que existen otras posibilidades que el usuario puede solicitar, para que la Distribuidora constate el funcionamiento del medidor.

Que también señaló que sin embargo, la Distribuidora no informó a la reclamante que podía solicitar la revisión *in situ*, sino que le comunicó que iban a realizar la revisión en laboratorio y que ello fue una actitud tomada voluntariamente por la misma Cooperativa CALF y que no puede ser asumida en perjuicio de la usuaria.

Que, por todo ello, coincidió con el Área Técnica en cuanto a que corresponde hacer lugar al reclamo de la usuaria.

Que comparto los argumentos expuestos por los asesores técnicos y por el asesor legal.

Que conforme a los antecedentes de hecho y de derecho, corresponde hacer lugar al reclamo de la usuaria.

**POR ELLO**

**LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR** al reclamo interpuesto por la señora Gloria Millaquén, Socio N° 124546.

**ARTÍCULO 2º: NOTIFÍQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– y a la señora Gloria Edith Teneb Millaquén de la presente Disposición.

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

**FDO. AVERSANO**