

DISPOSICIÓN N°61/21
NEUQUÉN, 2 de Agosto de 2021**VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 4197-M-2021, iniciado POR Oscar De Caso; la Ordenanza N° 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que el 16 de junio de 2021 el reclamante solicitó la intervención de este Órgano de Control, por considerar que la Distribuidora CALF no le había resuelto un reclamo.

Que básicamente cuestionó el cobro de intereses y el cobro de impuestos.

Que a fojas 8 se notificó a la Distribuidora y ésta respondió a fojas 9/13, y aseveró que el 29 de abril de 2021 se le había respondido al reclamante que los intereses correspondían al pago fuera de término de veinte comprobantes con vencimiento en los años 2019; 2020 y 2021.

Que a fojas 25/26 dictaminó el área técnica de la Autoridad de Aplicación, según la cual corresponde hacer lugar al reclamo, parcialmente.

Que a fojas, dictaminó el director de asuntos legales de esta Autoridad de Aplicación, quien indicó que el reclamo en análisis encuadra en los artículos 2.2; 3.3; 3.4.; 3.5.; 4.3,4.6; 5.2 y 5.4.1 Anexo I de la Ordenanza N° 10.811 y los artículos 9° y 10° de la Ordenanza 14018 (emergencia por COVID-19).

Que explicó que el usuario reclamó con relación al pago del IVA, de intereses y a la conformación de la factura.

Que en relación con ello, La Distribuidora cumplió con las normas citadas, tanto en el cobro de los intereses, como en la elaboración de la factura.

Que señaló que si bien mediante la Ordenanza 14018 se estableció la prohibición de suspensión o corte por falta de pago, lo cual fue extendido por otras ordenanzas posteriores, no se legisló nada relativo a los intereses. Es decir, con relación a ello, sigue vigente lo regulado en el Contrato de Concesión.

Que, asimismo, sugirió que se le solicite a la Distribuidora que en las facturas, en el ítem "impuestos nacionales", se agregue entre paréntesis "IVA".

Que asimismo, como no queda claro si la Distribuidora le remitió en detalle de los intereses, recomendó que junto con la copia de la Disposición que se emita para resolver el reclamo, se entregue el detalle de los intereses cobrados por la Distribuidora y se le brinde las explicaciones correspondientes.

Que además, manifestó que el usuario se quejó por la atención brindada por la Distribuidora;

Que, en relación con ello, explicó que La Distribuidora debe tomar los recaudos necesarios para que los usuarios puedan comprender cómo reclamar y qué están pagando; más aún cuando se trata de personas en situación de vulnerabilidad como el usuario reclamo; que si bien estamos ante una situación extraordinaria, ello no significa que la Distribuidora esté eximida de cumplir con el Contrato de Concesión. En todo caso, debe elaborar protocolos de atención al público que sean acordes con un trato responsable y digno.

Que, por todo ello, concluyó que no corresponde hacer lugar al reclamo, aunque con las advertencias indicadas a la Distribuidora.

Que conforme los antecedentes que obran en el expediente y las consideraciones expuestas, corresponde rechazar el reclamo del señor Oscar De Caso;

POR ELLO



OSCAR DE CASO
Distribuidora de Energía Eléctrica
Servicios Concesionados

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

ARTÍCULO 1º: NO HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el señor Oscar De Caso, socio N°9845/1.

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR A LA DISTRIBUIDORA CALF a que en todas las facturas de Distribución de Energía Eléctrica, agregue "IVA" entre paréntesis, al lado del ítem "impuestos nacionales".

ARTÍCULO 3º: NOTIFIQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA -CALF- y al señor Oscar De Caso, de la presente Disposición, con copia del detalle de los intereses a este último.

ARTÍCULO 4º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

