

DISPOSICIÓN N° 020/2023
NEUQUÉN, 13 de junio de 2023**VISTO:**

El Expediente caratulado SOBRE RECLAMO POR ERROR EN FACTURACIÓN Y MALA ATENCIÓN COMERCIAL - RAMONA MAURICIA ZARZA - Expediente OE N° 2911-M-2023, iniciado por LA MUNICIPALIDAD - DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

CONSIDERANDO:

Que la reclamante solicitó la intervención de este Órgano de Control, por considerar que la Distribuidora CALF no le había resuelto un reclamo por cobro excesivo. Su reclamo obedece a disconformidad con algunas facturaciones, con el cobro de interés y con relación al subsidio energético otorgado por Nación.

Que a fojas 11 se notificó a la Distribuidora y ésta respondió a fojas 9/27; en donde expresó que, ante la solicitud de verificación de consumos por parte de la usuaria, procedieron a realizar la revisión in situ y determinaron que había existido un error de lectura y que por ello anularon las facturas y ajustaron los consumos con un reparto en dos períodos conforme a la cantidad de días.

Que agregó que los intereses reclamados corresponden a facturas pagadas fuera de término.

Que a fojas 28/29 emitió dictamen técnico el área técnica de la Autoridad de Aplicación, que afirmó que el consumo indicado por los medidores está correctamente facturado, corrigiéndose como corresponde los períodos de facturación, concluyendo que no debe hacerse lugar al reclamo.

Que a fojas 30/32 emitió dictamen el director de asuntos legales de la Autoridad de Aplicación e indicó que:

“El reclamo en análisis encuadra en las cláusulas 6ª; 40ª del Contrato de Concesión de Distribución de Energía Eléctrica; 10º; 24º; 37º; 39º;


Ing. ALEJANDRO E. HURTADO
Dir. Gen. de Gestión del
Servicio Eléctrico
Municipalidad de Neuquén**| Secretaría de Hacienda****www.neuquencapital.gov.ar**

46° y 52° del Reglamento de Suministro.

“Con respecto a la cuestión de fondo, comparto lo dictaminado por el área técnica de la Autoridad de Aplicación.

“Sin embargo, con relación al pedido relativo al subsidio que otorga Nación no estimo pertinente la respuesta de la Distribuidora. Si bien no está en sus manos otorgarlo ni tiene injerencia en su confección hay ciertos puntos que la Distribuidora debe tener en cuenta:

“El deber de información a su cargo previsto en el artículo 39° del Reglamento de Suministro, que establece:

‘(...) Ante cualquier requerimiento, reclamo o queja de un USUARIO, deberá informar con la claridad necesaria que permita su comprensión’.

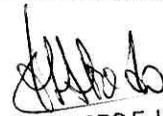
“De modo que responder que no corresponde a sus funciones cuando se trata de algo íntimamente vinculado a la prestación del servicio a su cargo, no resulta adecuado.

“Ello no quiere decir que deben realizarle el trámite, sino explicarles cómo pueden acceder a éste. Es algo sencillo de explicar. Y si es una persona que puede encontrarse en alguna situación de vulnerabilidad, por edad, por imposibilidad física, para dar ejemplos, debería indicarse en dónde pueden ayudarlos para realizarlo.

“En ese sentido, sugiero que se le encomiende a la Distribuidora que lo haga y que se le informe a ésta los lugares en donde se ayuda a realizar dicho trámite.

“Por lo demás, es pertinente recordarle a la Distribuidora lo dicho por la Sala II de la Cámara Civil en el caso “**ACUDEN C/ CALF S/ D. Y P. RES. CONTRACTUAL PARTICULARES**”, (Expte. **EXP N° 473646/2013**) resuelto en 2016: “Es obligación primera de la demandada el cumplir con la legislación vigente en cuanto otorga derechos a sus asociados, debiendo arbitrar todos los medios a su alcance (...) para su efectivización...”.

“Es una situación similar por cuanto existe una normativa favorable para sus asociados y sería conveniente que en su calidad de Cooperativa lo tuviera en cuenta, ya que existen antecedentes que la han perjudicado por no hacerlo”.



Ing. ALEJANDRO E. HURTADO
Direc. Gral. de Gestión del
Servicio Eléctrico
Municipalidad de Neuquén

Secretaría de Hacienda

www.neuquencapital.gov.ar



Que comparto lo expuesto por el área técnica y el director de asuntos legales de esta Autoridad de Aplicación.

Que, por lo tanto, corresponde hacer lugar al reclamo de la señora Ramona Mauricio Zarza.

POR ELLO

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

DISPONE

ARTÍCULO 1º: NO HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la señora Ramona Mauricio Zarza (Nº de persona 90825; Nº de cuenta 1).

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– a que informe adecuadamente el trámite para ingresar al RASE y que cuando una persona manifieste que no tiene acceso a internet o no se encuentre en condiciones de vulnerabilidad, se le informe que pueden recurrir a las oficinas de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Neuquén ubicadas en Avenida Argentina y Roca planta baja o en Godoy y Novella.

ARTÍCULO 3º: NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– y a la señora Ramona Mauricio Zarza de la presente Disposición.

ARTÍCULO 4º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.

Ing. ALEJANDRO E. HURTADO
Direc. Gra. de Gestión del
Servicio Eléctrico
Municipalidad de Neuquén