



DISPOSICIÓN Nº 080/2023
NEUQUÉN, 11 de diciembre de 2023

VISTO:

El Expediente caratulado "ELEVA RECLAMO POR ERRORES DE FACTURACIÓN"- Expte. OE Nº 9157-M-2023, iniciado por NATALIA JESICA MACIEL; 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.

Que la señora Maciel manifestó: *"En el mes de octubre me llegó una deuda de \$3200 actualizada a la fecha con intereses de casi \$19000. Hice el reclamo en CALF y me dijeron que a ellos recién ahora les apareció yo no tenía registro de esa deuda y además en el sitio web de autogestión de CALF me aparecen pagas las facturas en cuestión, adjunté toda la documentación que demuestra que ellos jamás me avisaron de esa deuda"*.

Que la reclamante adjuntó copia de una nota que presentó ante la Cooperativa CALF mediante la Oficina Virtual, el 26 de octubre de 2023, en la cual solicitó explicaciones por la deuda adjuntada en su última factura y reiteró que en repetidas oportunidades realizó el reclamo porque no le llegaban las facturas.

Que el 10 de noviembre de 2023 se notificó a la Distribuidora CALF de la solicitud de intervención y ésta respondió a fojas 24-30.

Que respondió que el 27 de octubre le respondieron a la reclamante que se incluyeron montos pendientes de pago en la factura Nº B- 0021-1727005 y que la deuda corresponde a las facturas con vencimiento 18 de enero de 2022; 16 de septiembre de 2022 y 19 de diciembre 2022 y que ello le había sido notificado el 16 de agosto de 2023 al correo electrónico que tienen en el sistema, "natymaciel130@gmail.com".

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

Que, por otro lado, destacó que los avisos de deuda sólo se pueden ver en las impresiones originales de las facturas y no en las descargadas desde la oficina virtual, porque éstas son "copia".

Que a fojas 31/33 emitió dictamen técnico la directora técnica de la Autoridad de Aplicación, que afirmó que debe hacerse lugar al reclamo.

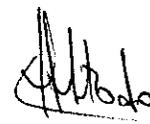
Que a fojas 36/39 el director de asuntos legales emitió su dictamen e indicó que el reclamo en análisis encuadra en lo previsto por los artículos 7° del Marco Regulatorio; en las cláusulas 6ª y 40ª del Contrato de Concesión de Distribución de Energía Eléctrica; 10°; 24°; 37°; 39°; 46° y 52° del Reglamento de Suministro.

Que, asimismo, indicó que es obligación de los usuarios pagar las facturas en término. Y en el caso de que no se hubieran enviado, deben realizar un reclamo ante la Distribuidora (artículo 10° del Reglamento de Suministro).

Que, asimismo, explicó que el inciso 16 del artículo 37° dice que las facturas deben indicar si el usuario tiene deudas anteriores, de forma detallada y clara. En caso de que no existieren, deben incluir la leyenda "No hay registro de deudas pendientes". La ausencia de ella genera una presunción de carencias de deudas.

Que, en ese sentido, señaló que la usuaria adjuntó facturas descargadas del sistema electrónico de CALF y que éstas contienen la leyenda de "copia". Y que la Distribuidora en su descarga las llama de ese modo, pero que aclara que tienen diferencias con las originales.

Que, en relación con ello, manifestó que una "copia" por definición, debe reproducir fielmente la totalidad del contenido original. Si no, no es una copia y que, además de ello, en el descargo de la Distribuidora se dice que los correos fueron enviados a natymaciel130@gmail.com. Y que a su vez adjuntaron a su descargo un listado en donde aparece ese mismo correo electrónico como



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



destinatario; sin embargo, ese correo electrónico no es el correcto, sino que es natymaciel30@gmail.com.

Que, por otro lado, la reclamante adjuntó varios correos de reclamos dirigidos a info@cooperativacalf.com.ar en donde manifestó que no le llegaba el correo de activación (15 de febrero de 2021, a las 20 y 22 y otro a las 20 y 42). En estos correos informa su correo electrónico correcto. La respuesta brindada por la Distribuidora fue que ingresara a "Nuevo servicio" y desde ahí descargara las facturas.

Que afirmó que la reclamante cumplió con el reclamo de falta de recepción de facturas exigido por el Reglamento de Suministro y también ingresó al sitio informado por la Distribuidora para descargar las facturas. Pero aparentemente en éstas no constaría la totalidad del contenido original, por lo que nunca pudo enterarse de la situación de forma fehaciente.

Que señaló que, más allá de las dificultades que pueda tener reproducir el texto original en el largo plazo, ya que las facturas podrían haber sido abonadas, no es admisible que las descargadas meses después de emitidas contengan diferencias con la original y que en todo caso deberán existir aclaraciones respecto de que si fueron abonadas no constará en ellas tal situación. Y, además, brindar un espacio en los sistemas electrónicos de la Distribuidora en donde se puedan verificar de forma fehaciente las deudas.

Que también explicó que algunos sistemas de usuarios de servicios emiten anuncios de tamaño visibles que advierten de deudas pendientes al momento de ingresar en ellos.

Que, por otro lado, destacó que la usuaria adjuntó una captura del Portal de Clientes en donde las facturas en cuestión aparecen como "pagadas" y que entiende que ello es producto de que se emitieron notas de débitos correspondientes a esas deudas. Pero que, de ser así, es sumamente confuso para los usuarios.

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

Que, en ese contexto, indicó que la Distribuidora tiene un deber de información con relación a los usuarios que implica la necesidad de claridad en sus comunicaciones hacia ellos y que todo lo que implique información no sólo significa una garantía para los usuarios, sino que también hace a la eficacia y eficiencia del obrar administrativo de la Distribuidora. Mayor y mejor información redunda en menor dispendio administrativo para todos y por ende en ganancias de tiempo y mejor aprovechamiento de los recursos.

Que, en ese orden de ideas, explicó que, si bien ante la falta de pago de los usuarios corresponde a ellos demostrar que abonaron con la presentación del correspondiente comprobante de pago, cuando la Distribuidora no incluye la leyenda de "falta de deudas", se genera una presunción en favor del usuario que invierte la carga de la prueba. Y es la Distribuidora quien debe demostrar la falta de pago, de forma fehaciente.

Que remarcó que, conforme a las constancias de las actuaciones, ello no ha sucedido, por lo cual compartió la postura de la directora técnica en cuanto a que corresponde hacer lugar al reclamo de la señora Maciel.

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

POR ELLO

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

DISPONE

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la señora NATALIA JESICA MACIEL (Nº de persona 142277; Nº de cuenta 1).

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– a que deje sin efecto la deuda reclamada, por no haberse acreditado fehacientemente.



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



neuquén
capital



Municipalidad
de Neuquén

1983 · 2023 | 40 años de Democracia

ARTÍCULO 3º: NOTIFIQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– y a la señora Natalia Jesica Maciel de la presente Disposición.

ARTÍCULO 4º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.

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