

**DISPOSICIÓN N°:47/18.-  
NEUQUÉN, 19 de Septiembre de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 1273-C-18 iniciador CHOQUE ESTELA A. y la Ordenanza N° 10.811; y

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 5 de marzo de 2018 la Sra. Choque solicitó la intervención de la Dirección Municipal de Gestión del Servicio Eléctrico a través de Nota de Reclamo S/N°;

Que en la citada nota informa que a raíz de un corte el día 4 de febrero se le dañó un televisor ubicado en su domicilio y a su vez reclama por los elevados consumos del mes de diciembre de 2017

Que en fecha 9 de marzo de 2018 la Autoridad de Aplicación, remitió a la Cooperativa, cédula de notificación para que en el plazo de diez (10) días hábiles ofrezca todos los elementos de prueba que respalden el accionar en el referido reclamo;

Que en fecha 20 de marzo de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a los registros obrantes en fecha 6 de febrero de 2018, se recibió un reclamo por daños efectuado por la Sra. Choque Estela, en relación a suministro correspondiente a la asociada 140079 Hidalgo Silvia. En el mismo manifestó que el día 04/02/18 a las 13:50 hs, un TV y un ventilador ubicados en su domicilio sito en Calle Peumayen y Pasaje Catemú del B° Valentina Norte Rural, habría dejado de funcionar correctamente;

Que la Cooperativa manifiesta que del informe técnico elaborado por personal de ésta Cooperativa, surge que para el día y hora denunciada, no se registraron eventos en las líneas de baja y/o media tensión, que afectaran de manera negativa su suministro, motivo por el cual en fecha de 27 de febrero se remitió contestación comunicando el rechazo del reclamo interpuesto por la asociada;

Que la Cooperativa informa que el Reglamento de suministro aprobado mediante Ordenanza 10811 en su punto 3.8 establece " Resarcimiento por daños. En el caso que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos ....(...)..provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a la Distribuidora y uqe...(.).... Es decir que no se verificó deficiencia alguna en la calidad técnica del suministro de la asociada que pudiera ser imputable a esta Cooperativa;

Que asimismo la Cooperativa informa que en fecha 6 de febrero de 2018, se recibió en sede de la cooperativa, nota de la Sra. Choque por medio de la cual efectuó reclamo por la facturación de energía;

Que la Cooperativa manifiesta que en tal sentido, se procedió a efectuar la verificación de los consumos del suministro en cuestión. Personal de la Cooperativa concurrió al domicilio de la Sra. Choque y constató que el medidor instalado en el inmueble se encontraba en buenas condiciones generales, registrando el mismo un estado de 28720 Kw con 226 Kw-h de consumo en 14 días, descartando posibles errores en las lecturas;

Que la Cooperativa informa que teniendo en cuenta el programa de actualización de medidores , se procedió a su retiro y el reemplazo por uno nuevo;

Que por último la Cooperativa indica que la Sra. Choque deberá regularizar la titularidad del suministro, por lo que se procederá a remitir notificación a tal fin;

Que en fecha 05/04/18 se realizó contraste en laboratorio del medidor retirado de su domicilio. Dicho procedimiento se llevó a cabo en presencia de personal

de éste Órgano de Control el que arrojó como resultado que el medidor funciona correctamente, encontrándose en curva, descartándose cualquier error en la lectura de estados;

Que en fecha 16/04/18, se solicitó a la Dirección Operativa, la instalación de un registrador de variables eléctrica la que se llevó a cabo el 09/05/18, durante 7 días;

Que se adjuntaron los registros solicitados, y además los relevados el día 04/02/18 al 13/02/18, en una inspección de rutina. En los mismos, (fs. 26-29) no se detectan desviaciones perjudiciales, que presuman lo manifestado por la reclamante, respecto a las bajas tensiones en el suministro;

Que se incorpora hoja libro de guardia N° 06390 del 04/02/18 (fs. 30) en el que se observa un corte del suministro eléctrico, desde las 00:17, por una falla a tierra en el alimentador que abastece la de la usuaria;

Que a fojas 31° se emitió Dictamen Técnico N° 62-05/18 en el cual la asesoría manifiesta que se acredita que la Distribuidora ha dado el tratamiento adecuado al reclamo, según lo estipulado en Ordenanza 10811;

Que la asesoría técnica indica que en cuanto a los excesos en la facturación de energía, no existen razones para presumir que los consumos registrados no son los adecuados, teniendo en cuenta el contraste realizado y también los datos de histórico de consumos, los que permanecen estables desde el año 2016;

Que la asesoría técnica informa que en cuanto al reclamo por daños, si bien la usuaria lo hace en referencia a que podría ser por bajas tensiones, lo cierto es que, la causa probable haya sido la del corte-reposición intempestivo en horas de la madrugada. (fs. 30), del que no aparenta tener conocimiento, por la hora en que se produjo;

Que la asesoría técnica indica que en tal sentido, y atendiendo a los daños producidos en un TV el que no prendió más, se puede presumir que obedece a una sobre tensión en el momento de la reposición del servicio;

Que la asesoría técnica aconseja no debe hacerse lugar al reclamo de la Sra. Choque, asociada titular N° 182487/1, en cuanto al reclamo por exceso de facturación y hacer lugar al reclamo por daños, instruyendo a la Distribuidora a que repare y/o reponga el TV-L&G ;

Que a fs. 34 se emitió Dictamen Legal N° 49/18 en el cual la asesoría manifiesta que el reclamo encuadra en lo previsto en los Artículos 3.3, 3.4, 3.5, 3.8 y 5.4.1 del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica;

Que la asesoría legal indica que resulta procedente la intervención de éste Órgano de control, por cuanto la usuaria no estuvo conforme con la respuesta brindada por la Distribuidora;

Que la asesoría legal manifiesta que en cuanto al reclamo relativo a la facturación, en el presente caso se realizó la verificación de consumos y la revisión del medidor de la usuaria;

Que la asesoría legal informa que el examen sobre el funcionamiento del medidor es una cuestión que demanda un estudio técnico que escapa a la visión jurídica, la que solo se debe limitar a observar que se hayan respetado los lineamientos previstos por la normativa aplicable. Por lo que con referencia a ese punto, es preciso tener en cuenta lo dictaminado por el área técnica y la documentación agregada al expediente relativa al funcionamiento del medidor;

Que la asesoría legal indica en lo referente al reclamo por daños que conforme a la normativa citada, la Distribuidora es quien debe acreditar que el daño no obedeció a deficiencias en la calidad técnica del suministro, a través de la invocación y prueba del caso fortuito o fuerza mayor;

Que la asesoría legal entiende que el análisis de la relación de causalidad es una cuestión exclusivamente técnica, por lo que entiendo que es preciso tener presente el Dictamen Técnico emitido por el Director;

Que la asesoría legal manifiesta que habiendo efectuado un análisis de la legalidad de las presentes actuaciones, comparte la opinión vertida por el Director Técnico, en cuanto a que se debe hacer lugar al reclamo de daños de la Sra. Choque, debiendo la Distribuidora resarcir los daños provocados a los artefactos, mediante su reparación o bien reintegrando el importe erogado en caso de que éstos ya hubiesen sido reparados, mediante la presentación de la factura correspondiente, con mas los intereses indicados en el Anexo I art. 9 "Régimen de Suministro", hasta su efectivo pago (conf. Art. 3.6 del Régimen de Suministro). Asimismo comparte la opinión en referencia al reclamo sobre facturación debiendo el mismo ser rechazado;

Que conforme los antecedentes que obran en el expediente y las consideraciones expuestas;

**POR ELLO**

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

**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR** al reclamo de artefactos dañados interpuesto por la Sra. CHOQUE ESTELA A. usuario N° 140079/1.-

**ARTÍCULO 2º: NO HACER LUGAR** al reclamo de exceso de facturación interpuesto por la Sra. CHOQUE ESTELA A. usuario N° 140079/1.-

**ARTÍCULO 3º: INSTRUIR** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- a resarcir los daños provocados a los artefactos, mediante su reparación o bien reintegrando el importe erogado en caso de que éstos ya hubiesen sido reparados, mediante la presentación de la factura correspondiente, con mas los intereses indicados en el Anexo I art. 9 "Régimen de Suministro", hasta su efectivo pago (conf. Art. 3.6 del Régimen de Suministro).-

**ARTÍCULO 4º: INSTRUIR** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- a que dentro del plazo de diez (10) días hábiles, acredite el cumplimiento de la presente Disposición.

**ARTÍCULO 5º: NOTIFÍQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y a la Sra. Sra. CHOQUE ESTELA A, de la presente Disposición.-

**ARTÍCULO 6º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-**

FDO. AVERSANO

Publicación Boletín Oficial Municipal	
Edición N°	2202
Fecha	28/09/2018