

**DISPOSICIÓN N°:58/18.-
NEUQUÉN, 13 de Noviembre de 2018.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 3479-A-18 iniciador AGU JUAN IGNACIO y la Ordenanza N° 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 de marzo de 2018 el Sr. Agu 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 se le dañó la heladera. Que realizó el reclamo en CALF pero luego de tres instancias no tuvo una respuesta satisfactoria;

Que a fojas 3° sea adjunta audiencia conciliatoria del día 5 de julio de 2018 en la Dirección Provincial de Protección al Consumidor

Que en fecha 10 de julio 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 23 de julio de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a los registros obrantes en fecha 06/02/18 se recibió en sede de la Cooperativa, reclamo de daños efectuado por el Sr. Agu, mediante el cual manifestó que el día 4 de febrero a las 00:15 hs aproximadamente, producto de una descarga eléctrica, se cortó el suministro de su domicilio particular sito en calle Alicia Pifarré N° 1610 B° Terrazas del Sol de la ciudad de Neuquén, lo que provocó que una heladera ubicada en el mismo habría dejado de funcionar correctamente;

Que la Cooperativa indica que del informe técnico elaborado por personal de la misma, surge que para el día y hora denunciada no se registraron eventos en las líneas de baja y/o media tensión propiedad de la Cooperativa que afectaran de manera negativa su suministro;

Que la Cooperativa informa que no obstante, en la fecha indicada, la Set N° 296 y 753 que abastecen de energía el suministro del asociado, se vieron afectadas por la salida de servicio de Alimentador Parque Industrial (PIN) por una falla de fase a tierra. Dicha situación, fue comunicada por Canal Diario al Órgano de Control bajo Contingencia N° 6330/18. El evento se produjo a las 0:30 hs y se repuso el servicio a las 1:49 hs y afectó a 300 usuarios aproximadamente;

Que la Cooperativa informa que tanto la apertura (corte de energía) como las tareas efectuadas por la normalización del servicio (cierre del interruptor) no generan variaciones de tensión perjudiciales para las instalaciones de los usuarios afectados. Este tipo de operaciones (interrupción y reposición del servicio inmediata) no genera variaciones de tensión en amplitud y frecuencia de niveles dañinos para los artefactos y elementos conectados en las redes de Distribución, por cuanto se amortiguan a lo largo de toda la red y sus componentes (líneas y bobinados de los transformadores);

Que la Cooperativa indica que en fecha 20 de febrero del corriente año, se procedió a remitir nota al reclamante por medio de la cual se le comunicó el rechazo del reclamo intentado. Lo propio ocurrió con el pedido de re-consideración planteado por el Sr. Agu;



Que la Cooperativa informa que la normativa vigente que regula la prestación del servicio establece..." Resarcimiento por Daños. En el caso que se produzcan daños...(....)...deberá hacerse cargo ...(...)...salvo caso fortuito o de fuerza mayor..(...)." Es decir que no se verificó deficiencia alguna en la calidad técnica del suministro del asociado que pudiera ser imputable a esta cooperativa;

Que la Cooperativa manifiesta que por su parte el punto 2.1 del anexo II referido a las Normas de Calidad define a la contingencia como " Toda operación en la red, programada o intempestiva, manual o automática, que origine la suspensión del suministro de energía de algún usuario o del conjunto de ellos". Así, sin perjuicio que se verificó una contingencia en las líneas de Calf, la misma no produjo variaciones de tensión dañinas para el suministro de los asociados vinculados a ella. Prueba de ello es el hecho que producto de la contingencia indicada, solo se recepcionó el reclamo del Agu. Así mismo, tampoco se registraron reclamos por fallas en líneas de Baja Tensión en la zona del domicilio del asociado;

Que a fojas 21° se emitió Dictamen Técnico N° 83-08/18 en el cual la asesoría manifiesta que el tratamiento llevado a cabo por la Distribuidora al reclamo del Sr. Agu Juan en lo formal, se rige según lo establecido en Ordenanza N° 10811 y Disposiciones Reglamentarias;

Que la asesoría técnica indica que en cuanto al corte de luz detallado por el asociado en su nota presentación, es coincidente con la contingencia descripta por la Cooperativa tanto en fecha como en horario;

Que la asesoría técnica manifiesta que si bien en descargo realizado por la Distribuidora es probable que el corte no haya afectado de manera negativa el suministro, ello no está debidamente acreditado, y también es factible, que en la reposición del servicio, se puedan producir sobre tensiones que se descarguen por la acometida del asociado reclamante y corresponde a Calf demostrar la falta de responsabilidad en el evento, cosa que no ocurrió en el caso que nos ocupa;

Que por lo expuesto la asesoría técnica recomienda hacer lugar al reclamo del Sr. Agu Juan usuario titular N° 138351/2, de acuerdo a lo fundamentado en dictamen, debiendo entonces la Distribuidora responder por el elemento dañado, mediante su reparación y/o reponer con uno similar. Deberá acreditar su cumplimiento dentro de los 10 días de toma de conocimiento de la presente;

Que a fs. 24° se emitió Dictamen Legal N° 61/18 en el cual la asesoría manifiesta que el reclamo encuadra en lo previsto por los artículos 3.4 y 3.8 del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica;

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

Que la asesoría legal manifiesta 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. Conforme surge del Dictamen Técnico, Calf no logró acreditar su falta de responsabilidad;

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 pedido del Sr. Juan Ignacio Agu, correspondiendo la Distribuidora resarcir los daños provocados al artefacto en cuestión, mediante su reparación, reposición (artefacto de similares características) o bien reintegrando el importe erogado en caso de que haya sido reparado, 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);

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 interpuesto por el Sr. AGU JUAN IGNACIO socio / suministro N° 138351/2.-

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- a resarcir los daños provocados al artefacto, mediante su reparación, reposición (artefacto de similares características) o bien reintegrando el importe erogado en caso de que haya sido reparado, 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 3º: 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 4º: NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y al Sr. AGU JUAN IGNACIO , de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 5º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° <u>2209</u>
Fecha ... <u>16</u> ... <u>11</u> ... <u>2018</u>

