

**DISPOSICIÓN N°:25/19.-
NEUQUÉN, 6 de Febrero de 2019.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 5264-O-18 iniciador OTAZUA GUSTAVO ROBERTO y la Ordenanza N° 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 de septiembre de 2018 el Sr. Otazúa 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 se le dañó una freezer que se encontraba en su domicilio y que CALF le respondió negativamente;

Que en fecha 2 de Octubre 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 4 de Octubre de 2018 la Autoridad de Aplicación, remitió a la Cooperativa, cédula de notificación rectificativa por error formal;

Que en fecha 16 de octubre de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a los registros obrantes en fecha 14/06/18 se recepcionó en sede de la Cooperativa, reclamo de daños efectuado por el Sr. Otazúa, mediante el cual manifestó que el día 12 de Junio a las 08:00 hs aproximadamente, se habría producido un corte del servicio de energía en su domicilio, sito en calle Pasteur N° 850 , luego del cual una heladera ubicada en el mismo habría dejado de funcionar correctamente;

Que la Cooperativa manifiesta que teniendo en cuenta el informe técnico elaborado por personal de ésta Cooperativa, surge que para el día 12 de Junio, se registró la contingencia N° 6624 y obedeció a un Mantenimiento Programado (Mapro) , sobre las instalaciones propiedad de la cooperativa. Dicha situación tuvo lugar a las 7:05 hs y se repuso el servicio a las 10:14 hs tal como consta en los informes efectuados por personal interviniente en el procedimiento;

Que la Cooperativa informa que durante el MaPro se realizaron maniobras de tipo unipolar, tanto en el momento del corte de energía como en la reposición del servicio. Dichas maniobras fueron normales y se reportaron sin novedades. Tanto la apertura (corte de energía) como en las tareas efectuadas por la normalización del servicio (cierre interruptor) no generan variaciones de tensión perjudiciales para las instalaciones de los usuarios afectados. Este tipo de operaciones (interrupción y reposición del servicio) no genera variaciones de tensiones 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 no obstante cabe aclarar que los MaPro son difundidos por los medios masivos de comunicación (radios , TV y periódicos) a los fines de que los usuarios en general tomen las debidas precauciones extremo que fuera debidamente cumplimentado en el caso particular;

Que la Cooperativa así mismo, indica que de acuerdo con el informe efectuado, no se registró inconveniente alguno en la línea de MT intervenida por personal de la cooperativa, posteriormente a la reposición del servicio. Cuenta de ello lo da el hecho de la falta de reclamo de usuarios de la zona de influencia, por variación



de tensión y/o corte de suministro, posterior a la reposición del servicio y/o reclamo por daño, salvo el que nos ocupa;

Que la Cooperativa indica que por los motivos expuestos es que se procedió a comunicar el rechazo al reclamo;

Que la Cooperativa indica que el Reglamento Suministro punto 3.8. establece "Resarcimiento por Daños. En el caso en que se produzcan daños(....)...La Distribuidora deberá hacerse cargo, salvo caso fortuito o de fuerza mayor....." Es decir, que en el supuesto objeto de análisis, no se verificó deficiencia alguna en la calidad técnica en el suministro en cuestión que pudiera ser imputable a ésta Cooperativa. Ello atento que las tareas efectuadas para llevar adelante el MaPro, fueron maniobras controladas y que se llevaron a cabo sin novedades, como así también debido a la inexistencia de novedades en las líneas, posteriormente a que se restableciera el servicio en las líneas de MT intervenida. Por lo expuesto corresponde comunicar el RECHAZO del reclamo por daños interpuesto;

Que por otro lado y de haber ocurrido un daño en las instalaciones y/o en los elementos electrónicos o eléctricos ubicados en su domicilio, el mismo no puede ser imputable a esta Cooperativa ello atento la ocurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor que exime de responsabilidad a Calf. Así se establece en el Anexo correspondiente a Normas de Calidad del Servicio del Contrato de Concesión aprobado por la Ord. 10811;

Que la Cooperativa no desconoce que el artefacto reclamado pueda estar efectivamente dañado, lo que la Cooperativa indica es que dicho daño no fue provocado por Calf (debido a una ineficiencia en la calidad técnica del producto que brinda) ello atento la inexistencia de eventos que así lo indiquen y de haberlos provocado, Calf no responde por ellos atento configurarse un interrupción del nexo causal por la concurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor, que la exime de responsabilidad;

Que la Cooperativa informa que por las consideraciones expuestas y efectuadas las inspecciones pertinentes y reexaminadas las actuaciones, se ratifica en un todo el rechazo del reclamo interpuesto oportunamente por ser Improcedente.-

Que a fojas 18 se emitió Dictamen Técnico N° 126-11/18 en el cual en razón de lo aportado en descargo, la documentación incorporada por la reclamante y respuestas posteriores de la Distribuidora, la asesoría considera que el tratamiento llevado a cabo por la Distribuidora al reclamo del Sr. Otazúa , en lo formal ,se rige según lo establecido en Ordenanza 10811 y Disposiciones Reglamentarias;

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

Que la asesoría técnica informa que si bien en descargo realizado por la Distribuidora es probable que no afecte de manera negativa algún suministro, ello no está debidamente acreditado, y también es factible, y muy probable en el caso que nos ocupa, que en la reposición del servicio, se puedan producir variaciones de tensión que se descarguen por la acometida de la asociada y corresponde a Calf demostrar que no es su responsabilidad en el evento, cosa que no ocurrió;

Que la asesoría técnica indica que por lo expuesto recomienda hacer lugar al reclamo del Sr. Otazúa Gustavo usuario titular N° 124874 de acuerdo a lo fundamentado precedentemente, debiendo entonces la Distribuidora, responder por el daño mediante la reparación del elemento dañado o su reposición por uno de similares características, lo que se acreditará dentro de los diez (10) hábiles siguientes a su toma de conocimiento;

Que a fs. 21 se emitió Dictamen Legal N° 122/18 en el cual la asesoría manifiesta que el reclamo encuadra en lo previsto por la Ordenanza 10811 puntos 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;

Que la asesoría legal manifiesta que conforme surge del dictamen técnico, CALF no logró acreditar su falta de responsabilidad, en efecto deberá hacerse cargo de la reposición del artefacto dañado y reintegro de lo abonado para su reparación;

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. Gustavo Roberto Otazúa, correspondiendo a la Distribuidora resarcir los daños provocados al artefacto en cuestión, mediante su reposición (artefacto de similares características) o bien reintegrando el importe erogado para la reparación, 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. OTAZUA GUSTAVO ROBERTO usuario N° 124874/1.-

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 reposición (artefacto de similares características) o bien reintegrando el importe erogado para la reparación, 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. OTAZUA GUSTAVO ROBERTO, de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 5º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

Subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados
Mitre 461, 2º piso
entedecontrol@muninqn.gov.ar - Tel. 4491200 Int. 4451 / 4452



Publicación Boletín Oficial Municipal
Edición N° 2222
Fecha 15/02/2019