

**DISPOSICIÓN N°:26/19.-  
NEUQUÉN, 6 de Febrero de 2019.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 6042-A-18 iniciador ÁLVAREZ OSCAR RUBÉN y la Ordenanza N° 10.811; y

**CONSIDERANDO:**

Que en fecha 6 de noviembre de 2018 el Sr. Álvarez 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 un artefacto que se encontraba en su domicilio y que CALF no le respondió;

Que en fecha 9 de noviembre 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 14 de noviembre de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual manifiesta que de acuerdo a los registros obrantes en fecha 19 de Octubre del corriente año se recibió en sede de la Cooperativa reclamo de daños efectuado por el Sr. Álvarez mediante el cual manifestó que el día 17 de Octubre a las 21.15 hs. aproximadamente, producto de un corte de energía un TV LED ubicado en su domicilio particular, sito en calle Gobernador Asmar N° 45 del B° Cumelen de la Ciudad de Neuquén, habría dejado de funcionar correctamente;

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

Que la Cooperativa indica que en la fecha indicada la SET 22, que abastece de energía eléctrica el suministro del asociado, se vio afectada por la apertura del interruptor de nacimiento en GN 33/1 en la ET EPEN por falla de fase a tierra lo que produjo la salida de servicio de los Alimentadores CO1, CO2 y CO3. Dicha situación fue comunicada por canal diario a ese Órgano de Control bajo contingencia N° 6838/18. El evento se produjo a las 20.57 hs. y se repuso el servicio a las 21.35 hs. y afectó a más de 9300 usuarios aproximadamente;

Que la Cooperativa informa que resulta necesario indicar en primer lugar 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 manifiesta que en fecha 25 de Octubre se procedió a remitir notificación al asociado por medio de la cual se le comunicó el rechazo del reclamo intentado;

Que la Cooperativa informa que reexaminadas las actuaciones, se determinó que el evento verificado de manera alguna pudo haber afectado de manera negativa el suministro del asociado, ello por cuanto, tal como fuera indicado anteriormente, el tipo de operaciones y maniobras verificadas no generan variaciones de tensión dañinas para los artefactos y elementos conectados en las redes de



distribución ello atento que las mismas se mitigan a lo largo de toda la red y sus componentes. Dicha situación se ve reflejada en que el artefacto denunciado como dañado, al momento en que personal de CALF efectuó la inspección en el domicilio, enciende normalmente, lo que demuestra que la fuente del mismo no se vio afectado por problema alguno;

Que la Cooperativa indica que el reclamo efectuado por el Sr. Álvarez fue el único relacionado con la contingencia indicada;

Que la Cooperativa manifiesta que según ADEERA (Asociación de Distribuidoras de Energía Eléctrica) en su guía de referencia para la Gestión de Reclamos por Daños, tipificó a este tipo de reclamos como evento como NO PROCEDENTE. Así, en Anexo 6 Síntesis de análisis Técnico-Jurídico, Consideraciones Generales estipula en el punto 2 "Tampoco se considerará procedente el reclamo, cuando se presente invocando que se produjo en consecuencia con las siguientes condiciones o estados del servicio, a saber: (...) inc. iv: Cuando, ante la salida de servicio parcial o total de un alimentador y/o distribuidor de MT, solamente un cliente presenta reclamo por daños.(...).";

Que la Cooperativa por último, resulta necesario informar que el evento verificado tuvo lugar en líneas que no son propiedad de la Cooperativa;

Que a fojas 13 se emitió Dictamen Técnico N° 134-12/18 en el cual en razón de lo aportado en descargo, la documentación incorporada por el reclamante y respuestas posteriores de la Distribuidora, la asesoría considera que el tratamiento llevado a cabo por la Distribuidora al reclamo del Sr. Álvarez, en lo formal se rige según lo establecido en Ordenanza 10811 y Disposiciones Reglamentarias;

Que la asesoría técnica manifiesta que en cuanto al evento (corte de energía) detallado por el asociado en su nota presentación, es coincidente con la contingencia descrita en descargo, 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, 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 del asociado y corresponde a Calf demostrar la falta de responsabilidad en el evento, cosa que no ocurrió. Solo se limitó a constatar, visualmente, que la fuente del artefacto encendía no indicando si tenía imagen, volumen etc;

Que por lo expuesto ésta asesoría recomienda hacer lugar al reclamo del Sr. Álvarez Oscar usuario titular N° 54613/1 de acuerdo a lo fundamentado precedentemente, debiendo entonces la Distribuidora responder por el elemento dañado, mediante la reparación del mismo y acreditando dentro de los (10) hábiles siguientes a su toma de conocimiento;

Que a fs. 17 se emitió Dictamen Legal N° 2/19 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. Álvarez Oscar, 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. ÁLVAREZ OSCAR RUBÉN usuario N° 54613/1.-

**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. ÁLVAREZ OSCAR RUBÉN, de la presente Disposición.-

**ARTÍCULO 5º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-**

**FDO. AVERSANO**

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

