

**DISPOSICIÓN N°:60/19.-
NEUQUÉN, 12 de julio de 2019.-****VISTO:**

El Expediente caratulado "SOLICITA INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO A COOPERATIVA CALF" Expte. OE N° 6420-G-2018, iniciador GARRIDO LILIANA ELIZABETH y la Ordenanza N° 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 de noviembre de 2018 la Sra. Garrido 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 realizó un reclamo en CALF ya que el 8 de noviembre se descompuso la heladera por un corte de energía y CALF respondió que no era viable el reclamo;

Que en fecha 27 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 3 de diciembre de 2018 la Cooperativa presenta descargo en el cual de acuerdo a los registros obrantes en ésta Cooperativa en fecha 12 de noviembre de 2018 se recepcionó en sede de la Cooperativa reclamo de la Sra. Garrido, por medio de la cual indicó que el día 8 de noviembre se habría producido un corte del servicio de energía en su domicilio, sito en calle Chile N° 373 de esta Ciudad, luego del cual una heladera ubicada en el mismo habría dejado de funcionar correctamente;

Que la Cooperativa informa que teniendo en cuenta el informe técnico elaborado por personal de esta Cooperativa, surge que el día 8 de noviembre existió una contingencia que afectó su suministro. La misma se registró bajo el número 6885 y obedeció a un Mantenimiento Programado (MaPro), sobre las instalaciones propiedad de la Cooperativa. Dicha situación tuvo lugar a las 7.00 hs. y se repuso el servicio a las 11.17 hs. tal como consta en los informes efectuados por el personal interviniente en el procedimiento;

Que la Cooperativa manifiesta que durante el MaPro se realizaron maniobras de tipo unipolar, tanto al 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 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) 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). No obstante, cabe aclarar que los MaPro son difundidos por los medios masivos de comunicación (radios, TV y periódicos) a los fines que los usuarios en general tomen las debidas precauciones extremo que fuera debidamente cumplimentado en el caso particular;

Que la Cooperativa asimismo indica que de acuerdo con el informe efectuado, no se registró inconveniente alguno en la línea de media tensión 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 daños, salvo el que nos ocupa;

Que la Cooperativa manifiesta que el Reglamento de Suministro aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 10811 en el punto 3.8. establece: "RESARCIMIENTO POR DAÑOS. En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del usuario, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA DISTRIBUIDORA, y que no puedan ser evitados mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma (Interruptor termomagnético acorde a la potencia contratada y protección por falta de fase, para equipos alimentados por energía trifásica) LA DISTRIBUIDORA, deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso fortuito o de fuerza mayor. La reparación del daño causado mencionado en el párrafo precedente, no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de las sanciones que eventualmente fijara la Autoridad de Aplicación. El usuario dispone de un plazo para efectuar este tipo de reclamos de diez (10) días hábiles, debiendo indicar en qué momento y bajo qué circunstancias se produjo el desperfecto, todos los datos necesarios para identificar al artefacto o instalación, incluyendo el número de usuario y el domicilio del suministro. Este reclamo deberá ser efectuado por el Titular del Suministro o, en su defecto, por una persona debidamente autorizada por éste. Los usuarios podrán acreditar mediante Declaración Jurada la propiedad de los artefactos afectados". 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 esta 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 la línea de media tensión intervenida. Por lo expuesto corresponde comunicar el RECHAZO del reclamo por daños interpuesto;

Que la Cooperativa indica que 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 Ordenanza Municipal N° 10811 que regula el Servicio de Distribución de Energía Eléctrica en la Ciudad de Neuquén.-

A mayor abundamiento, la 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 evento como NO PROCEDENTE;

Que la Cooperativa informa que 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. iii: Cuando, coincida con cortes programados e informados al usuario (...)". En lenguaje coloquial, 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 de brinda) ello atento la inexistencia de eventos que así lo indiquen y de haberlos provocados, CALF no responde por ellos atento configurarse una interrupción del nexo causal por la concurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor que la exime de responsabilidad;

Que a fojas 16° se emitió Dictamen Técnico N° 04-01/19 en el cual informa que en virtud de lo detallado en descargo y de la documentación aportada, la asesoría considera y observa que se acredita que la Distribuidora ha dado, en lo formal el tratamiento adecuado conforme Ordenanza 10811;

Que la asesoría técnica indica que en cuanto al evento (corte de energía) detallado por la asociada, es coincidente con la contingencia descrita en descargo de la Cooperativa;

Que la asesoría técnica informa que el corte del suministro eléctrico, se corresponde con la Contingencia N° 6885, tratándose de un MaPro;

Que la asesoría técnica indica que la Cooperativa 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 a la inexistencia de eventos que así lo indiquen y de haberlos provocado, CALF no responde por ellos atento a configurarse una interrupción del nexo causal por la concurrencia de una caso fortuito o fuerza mayor que la exime de responsabilidad;

Que la asesoría técnica manifiesta y observa que la Distribuidora no ha acreditado su falta de responsabilidad en el evento;

Que la asesoría informa que por lo expuesto precedentemente, recomienda hacer lugar al reclamo de la Sra. Garrido, asociada titular N° 125826/1, debiendo la Distribuidora responder por el elemento dañado, mediante su reparación, lo que deberá acreditar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la toma de conocimiento;

Que a fojas 20° se emitió Dictamen Legal N° 9/19 el cual 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 de la Sra. Garrido, 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 la Sra. GARRIDO LILIANA ELIZABETH usuario N° 125826/1.-

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 a la Sra. GARRIDO LILIANA ELIZABETH, de la presente Disposición.-

ARTÍCULO 5º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO

