

DISPOSICIÓN Nº21/21
NEUQUÉN, 27 de abril de 2021.**VISTO:**

El Expediente caratulado "S/ INTERVENCIÓN POR RECLAMO EFECTUADO ANTE LA COOPERATIVA CALF" Expte. OE Nº 1531-M-2021, iniciado POR MARÍA ALEJANDRA CASTAÑEDA; la Ordenanza Nº 10.811; y

CONSIDERANDO:

Que el 8 de marzo de 2021 la reclamante solicitó la intervención de este Ente de Control por considerar que la Distribuidora CALF no le había resuelto un reclamo presentado el 30 de diciembre de 2020 vía correo electrónico (v. fs.6).

Que la reclamante adjuntó impresiones de los correos electrónicos que intercambiaron con la Distribuidora (v. fs. 6/11) e informe técnico elaborado por "ALARMAS QUIQUE" (v. fs. 5).

Que con relación al reclamo presentado el 30 de diciembre, el 4 de enero de 2021, la Distribuidora le respondió mediante correo electrónico que: "Esta dirección de correos está habilitada solo para consultas, no obstante lo cual hemos re direccionado su correo a artefactosquemados@cooperativacalf.com.ar para su tratamiento y respuesta. No necesita reiterar su reclamo, pero puede realizar consultas al mencionado correo sobre el estado del mismo".

Que el 8 de febrero, La Distribuidora le comunicó a la reclamante, mediante correo electrónico, que no se iba a hacer lugar a su reclamo por haberse excedido de los 10 días previstos en el Régimen de Suministro, para la presentación de este tipo de reclamos (v. fs. 8).

Que una vez solicitada la intervención de la Autoridad de Aplicación, ésta notificó de ello a la Distribuidora el 12 de marzo de 2021.

Que la Distribuidora, en su descargo, manifestó que conforme al punto 3.8 del Régimen de Suministro el reclamo fue presentado fuera del plazo.

Que, asimismo, indicó que resolver de forma contraria implicaría atentar contra el principio de igualdad ante la ley.

Que a fojas 21/22 dictaminó el director técnico del área, quien señaló que "...está debidamente acreditada la coincidencia del reclamo con la

contingencia denunciada por las Distribuidor" y que "...es responsabilidad de la Distribuidora el daño ocasionado y denunciado por la reclamante".

Que a fojas 23/29 se expidió el director de asuntos legales de esta Autoridad de Aplicación y aseveró que el reclamo en análisis encuadra en lo previsto por los arts. 6 Anexo I de la Ordenanza 10.811, 3.4 y 3.8 del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica.

Que, en cuanto al argumento de la Distribuidora respecto de que el reclamo fue presentado fuera de término, explicó que la norma no dice expresamente desde cuándo empieza a correr ese plazo.

Que, asimismo, respecto de ello, destacó que la Autoridad de Aplicación del Contrato de Concesión es el órgano competente para interpretar el Marco Normativo (art. 31 del Anexo I- Ordenanza N° 10811).

Que, en ese orden de ideas, trajo a colación a las Disposiciones 29/15 y 05/18 en donde este Órgano de Control determinó que el plazo comienza a correr desde el día en que el usuario tuvo conocimiento de que el daño tuvo como origen a un golpe de tensión; y que ello resulta lógico, por cuanto los conocimientos técnicos que requiere la cuestión, dificultan que el usuario pueda atribuir inmediatamente el daño al evento acontecido, y que incluso puede que ni siquiera haya tomado conocimiento de la existencia del evento.

Que, en tal sentido, señaló que en su reclamo del 30 de diciembre de 2020 ante la Distribuidora, la reclamante indicó que constataron mediante el servicio técnico que el equipo estaba "quemado" (v. fs. 6).

Que, además, posteriormente, ante la respuesta de la Distribuidora, la usuaria explicó, mediante correo electrónico remitido a la Distribuidora (v. fs. 7), que por la pandemia (dificultades para movilizarse) y por demoras del servicio técnico en ir al domicilio del suministro, les fue imposible determinar con anterioridad el motivo del desperfecto de la alarma, ya que "...no fue posible a simple vista detectar un aparato quemado, pues no se trata de una heladera o TV..." y "...además el equipo a simple vista no permite identificar que está quemado porque sigue conectado a red eléctrica domiciliaria" (v. fs. 7 y 9).

Que, a su vez, destacó que la usuaria presentó un informe técnico emitido el 29 de diciembre de 2020 (v. fs 08), en el cual se indica, entre otras cosas, que con la batería y el cargador afectados "...el resto del equipo seguirá

2

conectado a la red eléctrica domiciliaria por lo que no podrá apreciarse "a simple vista" el problema (pero no funcionará en situaciones de cortes de suministro eléctrico)" (v. fs.5).

Que, el asesor legal, indicó que de todo ello se desprende que la reclamante tuvo conocimiento fehaciente de que la batería se encontrada dañada por un golpe de tensión, el 29 de diciembre de 2020 y presentó el reclamo ante la Distribuidora al día siguiente, es decir, el 30 de diciembre de 2020; por lo que conforme a los precedentes citados, el reclamo fue presentado dentro de los 10 días hábiles desde que la reclamante tomó conocimiento del origen del daño.

Que, con relación al argumento de la vulneración del principio de igualdad, el asesor legal dijo que la Corte Suprema de Justicia de la Nación tiene dicho al respecto que "...dicho principio consiste en el mismo trato a los que se encuentran en iguales circunstancias, de modo que deben hacerse diferenciaciones por categorías o grupos entre la población, según sus condiciones y las circunstancias en la que se encuentran (Fallos 200:424; 115:111; 138:313; 162:414; entre otros).

Que, en tal sentido, el director de asuntos legales explicó que la vulneración a dicho principio de generaría si se rechazara el reclamo, por cuanto en casos similares se aceptó, por considerar que debe tenerse presente el momento en que el usuario toma conocimiento del origen del daño.

Que también manifestó que hay que tener en consideración el tipo de artefacto del que se trata, ya que no es lo mismo un artefacto que deja de funcionar en su totalidad y que implica un uso cotidiano y esencial (como una heladera), que uno en el que el artefacto sigue funcionando y solamente deja de funcionar una parte de éste; como en el del caso en análisis.

Que actuar conforme al principio de igualdad requiere que la norma se interprete conforme a las circunstancias del caso y que en los que son similares, se decida de igual modo.

Que, básicamente es lo que la doctrina denomina como "precedente administrativo", el cual algunos lo asimilan a la "costumbre administrativa" y más allá de esos matices, se trata de una postura prácticamente unánime en la

doctrina, la jurisprudencia y también en la doctrina de la Procuración del Tesoro de la Nación¹.

Que, además, explicó que es la postura que adoptó el legislador local al sancionar la Ordenanza de Procedimientos Administrativos 1728 de la Ciudad de Neuquén, conforme a lo dispuesto por ésta en su artículo 51), inciso C); que obliga a motivar el apartamiento de criterios seguidos en actuaciones precedentes.

Que, con referencia a ello, señaló que entran en juego otros principios generales, como lo son el de buena fe y de los actos propios; los cuales obligan a la administración a resolver de igual modo los casos similares.²

Que, en ese orden de ideas, indicó que la Sala V de la Cámara en lo Contencioso Administrativo Federal, ha dicho: "...la sana doctrina coincide en suponer una falta de probidad (...) y un resultado objetivamente injusto que, en determinados casos, una persona altere su posición o se contradiga consigo misma en perjuicio de otra" ("Achtar, Estela y otros c. Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos"). Con relación a ello, la teoría de los actos propios impone "...un deber de coherencia en el comportamiento, que conlleva la necesidad de observar la conducta que los actos llevados a cabo hacían prever"³.

Que, asimismo, afirmó que el Tribunal Superior de Justicia de la Provincia del Neuquén tiene dicho que el desconocimiento por parte de la administración de este principio, acarrearía "...un efecto cívico nocivo"(...), al sorprender a los particulares con cambios de actitud que no serían tolerados en el derecho privado y, a la inversa, la respecusión moralizadora de un Estado que

1 Dromi, Roberto; *Derecho Administrativo*; Editorial Ciudad Argentina, 7ma edición, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, año 1998, pág.221; Balbín, Carlos; *Tratado de Derecho Administrativo*, La Ley, 2da edición, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, año 2015, Tomo I, pág. 795; García Pullés, Fernando; *Lecciones de Derecho Administrativo*, 1era edición, Abeledo Perrot, Ciudad Autónoma de Buenos Aires; 2015, pág. 160. Gordillo, Agustín; *Tratado de Derecho Administrativo*, FDA, 2017, 1era edición, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pág. VII-50; Barra, Rodolfo; *Tratado de Derecho Administrativo*; Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Abaco de Rodolfo Depalma, Tomo I, pág. 666 y ss.; Cassagne, Juan Carlos; *Derecho Administrativo*; Abeledo Perrot, 2008, 9na edición, Tomo I, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, págs. 208/209. Comadira, Julio Rodolfo y Escola, Héctor Jorge; *Derecho Administrativo*, Porrúa, 2006, México D.F., pág. 43. "Peluso, Juan Carlos", Sala IV, Cámara en lo Contencioso Administrativo Federal, 12/08/1986. Dictámenes 236:91 P.T.N.

2 Dromi, Roberto; Ob. Cit., pág. 831. En el mismo sentido, López Mesa, Marcelo; *La doctrina de los actos propios en la jurisprudencia*"; Editorial Depalma, Año 1997, págs. 93 y ss.

3 Dromi, Roberto; Ob. Cit., pág. 831.

posterga un beneficio inmediato para el ejemplo de su conducta consistente y confiable". 4

Que, en ese orden de consideraciones, explicó que surge del artículo 2° del Código Civil y Comercial de la Nación, que los principios y valores jurídicos deben ser tenidos en cuenta.

Que también resulta procedente la intervención de este Órgano de Control, por cuanto la usuaria puede solicitar la intervención de esta Autoridad de Aplicación por no estar satisfecha con la respuesta brindada por la Prestadora.

Que, con relación a la cuestión de fondo, el abogado dictaminante señaló 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, conforme a ello, puntualizó que el análisis de la relación de causalidad es una cuestión exclusivamente técnica, por lo que recomendó tener presente el informe técnico presentado por la usuaria, el reconocimiento del evento por parte de la Distribuidora y el dictamen técnico emitido por el director técnico de este Órgano de Control.

Que, por lo demás, señaló que atento a que se trata de un elemento irreparable y a que la reclamante ha realizado la compra de éste, la Distribuidora deberá reintegrarle el monto que surge de la factura agregada a fojas 4.

Que tal como lo ha expuesto el director de asuntos legales, esta misma Autoridad de Aplicación ha resuelto casos similares en el sentido de que se debe tener presente que el usuario puede carecer de conocimientos técnicos para concluir que el daño de un artefacto obedece a un golpe de tensión.

Que por ello, en los precedentes citados se resolvió que los diez días debe contarse desde que el usuario tuvo conocimiento fehaciente de que el daño se produjo por un golpe de tensión; lo cual debe interpretarse conforme a las circunstancias particulares de cada caso.

Que según esas particularidades, debe determinarse si el desconocimiento del usuario y el tiempo transcurrido desde el evento, resultan razonables.

4 "Vialman c. Provincia del Neuquén s/ acción procesal administrativa".

Que es decisión de esta Autoridad de Aplicación sostener esa postura, por cuanto este caso es similar a los anteriores resueltos de ese modo.

Que conforme los antecedentes que obran en el expediente y las consideraciones expuestas, corresponde hacer lugar al reclamo de la señora María Alejandra Castañeda.

POR ELLO

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

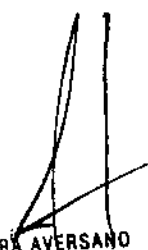
ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la señora María Alejandra Castañeda, socia N° 138084.

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUEN LIMITADA –CALF- a que resarza los daños provocados al artefacto en cuestión, mediante el reintegro del importe erogado, para lo cual deberá presentarse la factura correspondiente, con más los intereses indicados en el Anexo I Art. 9 “Régimen de Suministro”, hasta su efectivo pago (conf. Art. 3.6 del Régimen de Suministro), lo cual deberá acreditar ante esta dependencia municipal dentro de los 10 (diez) días de haberse notificado.

ARTÍCULO 3º: NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF- y a la señora María Alejandra Castañeda de la presente Disposición.

ARTÍCULO 4: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.-

FDO. AVERSANO



Dra. ALEJANDRA AVERSANO
Directora General de Gestión
del Servicio Eléctrico
Subsecretaría de Servicios
Públicos Concesionados