

**DISPOSICIÓN N° 102/2022**  
**NEUQUÉN, 27 de octubre de 2022**

**VISTO:**

El Expediente N° OE N° 8304-M-2022 caratulado "SOBRE RECLAMO POR CORTE DEL SUMINISTRO Y DAÑOS DEL SR FUENTES FACUNDO" iniciado por LA MUNICIPALIDAD – DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL SERV. ELÉCTRICO; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

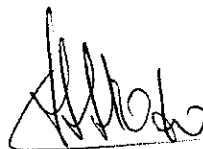
**CONSIDERANDO:**

Que 28 de septiembre de 2022 el reclamante solicitó la intervención de este Ente de Control por considerar que la Distribuidora CALF no le había resuelto un reclamo relativo a daños a un televisor, marca "Philips", modelo "55pug6212/77", serie N°Za1a1805009742.

Que a fojas 9 se notificó a la Distribuidora CALF y ésta respondió a fojas 10/23.

Que, con relación a ello la Distribuidora señaló que había existido una contingencia que afectó las instalaciones de CALF originada en instalaciones del EPEN y que por ende no era responsabilidad de la Distribuidora CALF por tratarse de un hecho fortuito.

Que, a fojas 24/25, emitió dictamen la directora técnica de la Autoridad de Aplicación, quien afirmó que ese daño no fue el único ocurrido en ese día sino que hubo reclamos similares de otros usuarios a los que se hizo lugar, mencionando los expedientes en que se trataron, y que corresponde consecuentemente hacer lugar al reclamo.



Ing. ALEJANDRO E. HURTADO  
Direc. Gral. de Gestión del  
Servicio Eléctrico  
Municipalidad de Neuquén

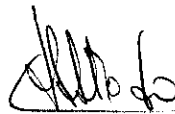
Que esto es así por cuanto por los horarios de las contingencias se puede apreciar que las variaciones de tensión se produjeron en horas posteriores al restablecimiento del servicio, siendo la responsabilidad del correcto suministro eléctrico de la distribuidora CALF.

Que a fojas 26/27 el director de asuntos legales emitió su dictamen e indicó que el reclamo en análisis se encuadra en lo previsto por los artículos 7° del Marco Regulatorio; Cláusula 40ª del Anexo I del Contrato de Concesión de Distribución de Energía Eléctrica; artículos 24° y 27° del Reglamento de Suministro, Subanexo II.

Que en primer lugar señaló que el reclamo es admisible, porque existe falta de conformidad del reclamante con relación a la respuesta dada por la Distribuidora CALF.

Que en cuanto a la cuestión de fondo, explicó que la Distribuidora buscó exonerarse de la responsabilidad mediante la invocación del caso fortuito (evento originado por interrupciones externas al sistema de distribución) y fundó su defensa en normas relativas a la calidad del servicio técnico; pero que, sin embargo, en el presente caso no se cuestiona la responsabilidad en la interrupción del suministro, sino la responsabilidad de la Distribuidora en la producción del daño del artefacto en cuestión.

Que, además, aclaró que las Normas de Calidad del Servicio prevén un sistema particular de exoneración por caso fortuito, con el fin de que dichos casos no se computen al elaborarse los índices de calidad del servicio técnico. Es decir, para que no se incluyan interrupciones del suministro producidas por factores ajenos a la Distribuidora; pero que cuando se trata de reclamos por daños a artefactos, aunque se pruebe que la interrupción del suministro se debió a un caso fortuito, si no se acredita que dicho evento fue el causante del daño, no puede generar la exoneración de la responsabilidad; además de tratarse de "(...) una contingencia propia del riesgo de la cosa o la actividad (...)" (artículo 1733°, inciso e) del Código Civil y Comercial).



Ing. ALEJANDRO E. HURTADO  
Direc. Gral. de Gestión del  
Servicio Eléctrico  
Municipalidad de Neuquén

Que, asimismo, planteó que en ese mismo sentido se han resuelto casos análogos en los que esta Autoridad de Aplicación tuvo que intervenir (Disposición 76/19 de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico, ratificada por la Disposición 14/19 de la Subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados; y las Disposiciones 6/21 y 9/22, entre otras).

Que, por lo demás, afirmó que corresponde tener presente lo dictaminado por el área técnica, que son quienes se encuentran mejor capacitados para verificar si existe un vínculo entre el daño y la calidad del servicio prestada por la Distribuidora.

Que comparto lo expuesto por la directora técnica eléctrica y el director de asuntos legales de esta Autoridad de Aplicación.

Que conforme a lo expuesto, corresponde hacer lugar al reclamo del señor Facundo Fuentes.

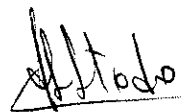
**POR ELLO**

**EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º:**       **HACER LUGAR** al reclamo interpuesto por el señor Facundo Fuentes (Nº de persona 199388; Nº de cuenta 1)

**ARTÍCULO 2º:**       **INSTRUIR** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– a que resarza al señor Facundo Fuentes, conforme a lo dispuesto por el artículo 31º del Reglamento de Suministro (reparación o reposición; y si ello no es posible, resarcir en dinero).



Ing. ALEJANDRO E. HURTADO  
Direc. Gral. de Gestión del  
Servicio Eléctrico  
Municipalidad de Neuquén

**ARTÍCULO 3°:** NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA-CALF- y al señor Facundo Fuentes de la presente Disposición.

**ARTÍCULO 4°:** COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.



Ing. ALEJANDRO E. HURTADO  
Direc. Gral. de Gestión del  
Servicio Eléctrico  
Municipalidad de Neuquén