

**DISPOSICIÓN N° 92/2022**  
**NEUQUÉN, 23 de septiembre de 2022****VISTO:**

El Expediente caratulado "SOBRE RECLAMO POR CORTE DE SUMINISTRO Y DAÑOS A FAVOR DE ALTAMIRANO LAURA AYELEN" Expte. OE N° 6825-M-2022, iniciado por MUNICIPALIDAD DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

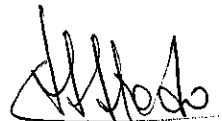
**CONSIDERANDO:**

Que el 22 de agosto de 2022 la 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 TV LED marca "LG" y una lámpara LED.

Que a fojas 9 se notificó a la Distribuidora CALF y ésta respondió a fojas 11/19.

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 20/21 emitió dictamen el área técnica de la Autoridad de Aplicación afirmando que corresponde hacer lugar al reclamo porque "(...) *por los horarios de las mismas [contingencias] se puede apreciar que las variaciones de tensión se produjeron horas posteriores al restablecimiento del servicio. La responsabilidad del correcto suministro eléctrico es de la distribuidora CALF (...)*".



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

Que a fojas 22/23 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 de los daños a los artefactos.

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 se puede generar la exoneración de la responsabilidad.

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).



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

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 conforme a lo expuesto, corresponde hacer lugar al reclamo de la señora Altamirano.

**POR ELLO**

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

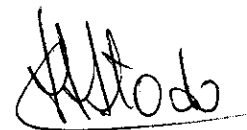
**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º:** HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la señora Laura Ayelén Altamirano (Nº de persona 184191; Nº de cuenta 1).

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

**ARTÍCULO 3º:** NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– y a la señora Laura Ayelén Altamirano de la presente Disposición.

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



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