

**DISPOSICIÓN N° 002/2024**  
**NEUQUÉN, 05 de enero de 2024**

**VISTO:**

El Expediente caratulado "ELEVA RECLAMO – RESARCIMIENTO POR DAÑOS DE CALF" - Expte. OE N° 9755-O-2023, iniciado por GEREMÍAS EZEQUIEL ORMEÑO; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

**CONSIDERANDO:**

Que el 23 de noviembre de 2023 el señor Geremías Ezequiel Ormeño, D.N.I. 23.384.484, solicitó la intervención de la Autoridad de Aplicación, por falta de respuesta de la Distribuidora CALF ante un reclamo por daño a un televisor.

Que adjuntó intercambio de comunicaciones vía correo electrónico con la Distribuidora, de donde surge que le indicaron que no tenían responsabilidad en el hecho (fs. 2 y 3).

Que el 30 de noviembre se notificó a la Distribuidora de la solicitud de intervención, con el fin de que realizara su descargo.

Que en su descargo ésta señaló que hubo "(...) un contingencia, pero la misma no ha sido responsabilidad de la Cooperativa CALF (...) el motivo de la interrupción fue la actuación de los esquemas de alivio de carga ante perturbaciones en el SADI (Sistema Argentino de Interconexión), producto de una falla en la central hidráulica Yaciretá (...)".

Que a fojas 25/27 emitió dictamen el área técnica de la Autoridad de Aplicación, afirmando que correspondía hacer lugar al reclamo, por los siguientes argumentos:

*"Las fallas e interrupciones de servicio generan sobretensiones que viajan por el sistema de distribución hacia las líneas de BT de la Distribuidora. Esto puede producir daños en artefactos electrónicos sensibles a estas variaciones de tensión.*

*"Que el punto 2.1.a del ANEXO I SUBANEXO II está*

  
Ing. ALEJANDRO E. HORDADO

Direc. Gestión y Servicio del  
Servicio Eléctrico  
Municipalidad de Neuquén

Secretaría de Hacienda

*correctamente aplicado a la consideración de la contingencia, afectando al control de calidad del servicio. Pero no (lo) está en relación a los artefactos dañados, que se rige por el Art. 31° del ANEXO I SUBANEXO I.*

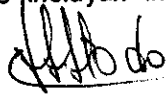
*"El usuario tiene una relación comercial y técnica con la cooperativa, quien debe brindar el servicio con la calidad adecuada y las protecciones necesarias, y los resarcimientos por daños correspondientes. El usuario no tiene relación comercial con el EPEN y CAMMESA. Quien tiene una relación con EPEN y CAMMESA es la cooperativa CALF, y puede reclamar por la calidad del producto que les compra".*

Que a fojas 28/30 el director de asuntos legales emitió su dictamen e indicó que el reclamo en análisis 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 31° del Reglamento de Suministro, Subanexo II.

Que, en cuanto a la admisibilidad del reclamo, entendió que es procedente 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, afirmó que la Distribuidora pretende 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 este caso no se cuestiona la responsabilidad en la interrupción del suministro, sino la responsabilidad de la Distribuidora en la producción de daño a los artefactos en cuestión.

Que, en relación con ello, cabe aclarar 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

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

producidas por factores ajenos a la Distribuidora.

Que, en ese sentido, el Subanexo II del Contrato de Concesión dice: "(...) La resolución de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN que hiciera lugar a la consideración del evento como de caso fortuito o fuerza mayor, solo surtirá efectos en relación con los Índices de Calidad del Servicio Técnico previstos en este Subanexo" (Punto 2 A – in fine).

Que, sin embargo, 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.

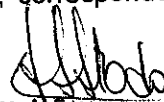
Que, en ese mismo sentido se han resuelto casos análogos en los que esta Autoridad de Aplicación tuvo que intervenir (Disposición 76/2019 de a Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico, ratificada por la Disposición 14/2019 de la Subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados; y las Disposiciones 6/2021, 9/2022, 91/2022, 92/2022, 93/2022, 97/2022 entre otras).

Que, por ello, explicó que existe un criterio de parte de la Autoridad de Aplicación que configura un precedente administrativo en los términos del artículo 51°, inciso c) de la Ordenanza N° 1728 y que ello implica que la Distribuidora informó erróneamente al reclamante en los intercambios por correo electrónico.

Que, en ese sentido, le informaron que tenían entendido que el reclamo debía dirigirse al ENRE y que no sabían si podía prosperar, soslayando el precedente administrativo sentado por la Autoridad de Aplicación hace varios años y que se mantiene hasta la actualidad.

Que esa comunicación vulnera claramente el "deber de información" previsto en el artículo 39° del Reglamento de Suministro. Y ello podría acarrear la multa prevista en el punto 11°, inciso c) del Subanexo II del Contrato de Concesión.

Que por lo demás, corresponde tener presente lo dictaminado

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

por el personal del área técnica, que son quienes se encuentran mejor capacitados para verificar si existe un vínculo entre el daño y la calidad del servicio prestado por la Distribuidora.

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

**POR ELLO**

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

**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR** al reclamo interpuesto por el señor Geremías Ezequiel ORMEÑO (Nº de persona 163310; 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 Geremías Ezequiel ORMEÑO, conforme a lo dispuesto por el artículo 31º del Reglamento de Suministro (reparación o reposición; y si ello no es posible, resarcir en dinero, siempre que la reclamante acredite las erogaciones con las facturas correspondientes).

**ARTÍCULO 3º: NOTIFÍQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– y al señor Geremías Ezequiel ORMEÑO de la presente Disposición.

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



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