

**DISPOSICIÓN N° 008/2024**  
**NEUQUÉN, 16 de febrero de 2024**

**VISTO:**

El Expediente OE N° 377-L-2024 - SOLICITA RESARCIMIENTO POR DAÑOS, iniciado por SILVIA LEMUNAO LEMUNAO; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

**CONSIDERANDO:**

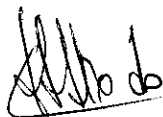
Que 9 de enero de 2024 la reclamante solicitó la intervención de la Autoridad de Aplicación, por falta de respuesta de la Distribuidora CALF ante un reclamo por daño.

Que explicó: "(...) me robaron el medidor por lo que me hicieron hacer una denuncia policial, estando sin luz por 12 días. Cuando volvió me quemaron el televisor, y tuve pérdida de mercadería que tenía en la heladera ICE el reclamo en CALF nunca me contestaron".

Que a fojas 2 se encuentra el acta de denuncia policial realizada el 15 de febrero, de donde surge que aproximadamente a las dos de la mañana le retiraron el medidor y que a la mañana siguiente se dirigió a las oficinas de la Distribuidora para consultar si ellos se lo habían retirado por deudas; en donde le indicaron que no y que debía realizar la denuncia.

Que a fojas 3 se encuentra nota de la señora Lemunao Lemunao recepcionada por la Cooperativa CALF el 18 de julio del 2023, en donde se señala que 15 de febrero de 2023 se quedó sin el servicio; que le indicaron que debía realizar la denuncia policial, y que en tres días le reconectaban el servicio.

Que, asimismo, surge de esa nota que realizó la denuncia y volvió ese mismo día a presentarla, pero que demoraron entre diez y doce días en reconectarlo. Indicó que debió presentarse dos veces presencialmente en CALF para solicitar la reconexión.



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

Subsecretaría de **Servicios Públicos Concesionados**  
Secretaría de **Hacienda y Planificación Financiera**

Mitre 461, tercer piso,  
Teléfono 449-1200 int. 4341/4452

Que, además, aclaró que es una persona mayor y con discapacidad y que quedarse sin suministro le causó un perjuicio a su persona, ya que perdió la mercadería guardada en el freezer y heladera, y tener que reponerla le generó un gasto extraordinario.

Que el 16 de enero de 2024 se notificó a la Distribuidora de la solicitud de intervención, con el fin de que realizara su descargo. Y ésta respondió el 30 de enero de 2024.

Que en su descargo señaló que el 17 de febrero de 2023 la reclamante se presentó en la Cooperativa y denunció el robo del medidor; y que ese día se emitió la orden de conexión del medidor.

Que, por otro lado, indicaron que los plazos para reclamar por el daño al televisor están vencidos (15 días hábiles).

Que a fojas 18/20 emitió dictamen el área técnica de la Autoridad de Aplicación, que afirmó lo siguiente:

*"Los plazos para reclamar por el daño del televisor expiraron. Pero la atención comercial y conexión del servicio no se realizaron como corresponde.  
(...) esta dirección dictamina que se debe hacer lugar al reclamo del usuario, con respecto a las deficiencias en la atención y demora en la conexión y aplicar las multas previstas".*

Que a fojas 21/24 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 y Subanexo III.

Que, asimismo, señaló que el reclamo es formalmente admisible por la falta de conformidad de la reclamante con relación a la respuesta dada por la Distribuidora CALF.



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

Subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados  
Secretaría de Hacienda y Planificación Financiera

Mitre 461, tercer piso,  
Teléfono 449-1200 int. 4341/4452

[www.neuquencapital.gov.ar](http://www.neuquencapital.gov.ar)

Que, en cuanto a la cuestión de fondo, indicó que corresponde tener presente lo dictaminado por la directora técnica, que por sus conocimientos puede determinar si existe un vínculo entre el daño y la calidad del servicio prestada por la Distribuidora.

Que, en relación con ello, agregó que la responsabilidad de la Distribuidora es objetiva y no basta con hacer aseveraciones o suposiciones sobre qué pudo haber pasado y que cualquier aseveración que haga en sus descargos debe tener su correspondiente prueba tendiente a acreditar el caso fortuito, que es la única forma que admite el Reglamento de Suministro para que la Distribuidora pueda liberarse de la responsabilidad.

Que, en ese contexto, explicó que el artículo 31 del Reglamento de Suministro dispone que el reclamo por daños ante la Distribuidora debe realizarse dentro de los 15 días de acontecido el hecho que lo provocó. Asimismo, existe una excepción a ello cuando el reclamante acredite fundadamente motivos razonables que le imposibilitaron presentarse antes. Sin embargo, ello no sucedió en este caso.

Que el hecho se habría producido entre febrero y marzo de 2023 y el reclamo por daños se realizó el 18 de julio de 2023; y en esta presentación de no se hizo alusión al motivo por el cual no hizo el reclamo antes.

Que, por otro lado, afirmó que no se encuentra en las actuaciones la respuesta de la Distribuidora con relación a la presentación del 18 de julio de 2023 y que tampoco se acreditó en el expediente por qué no se respondió a ese reclamo dentro del plazo previsto por el Reglamento de Suministro (10 días hábiles, conforme al artículo 24°).

Que, asimismo, no se acreditó la fecha de conexión por lo que no es posible verificar si se cumplieron los plazos del Subanexo III (dos días hábiles).

Que, en este sentido, argumentó que es posible formular cargos en los términos del Punto 4-B-1 del Subanexo II. Ello por cuanto si bien la Distribuidora tuvo la posibilidad de ejercer su derecho de defensa al realizar su descargo y no lo hizo, entiendo que al tratarse de la sanción genérica previsto en el Punto 12 del mismo Subanexo (Casos no previstos), se



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

Subsecretaría de **Servicios Públicos Concesionados**  
Secretaría de **Hacienda y Planificación Financiera**

Mitre 461, tercer piso,  
Teléfono 449-1200 int. 4341/4452

debe aplicar el segundo párrafo de esa norma: "En estos supuestos, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN deberá determinar previamente la conducta incumplida".

Que, en relación con ello, explicó que la conducta incumplida es la prevista en el artículo 24° del Reglamento de Suministro, es decir, responder los reclamos dentro de los diez días hábiles.

Que, por otro lado, precisó que la intimación para que cumpla con su obligación es de cumplimiento imposible a esta altura, por lo que solo cabe brindarle la posibilidad de que acredite fehacientemente que respondió dentro del plazo exigido.

Que, por lo demás, indicó que con relación a la falta de respuesta conforme al artículo 24° del Reglamento de Suministro, en caso de determinarse la procedencia de la sanción en el procedimiento de formulación de cargos, la multa es la que resulte de la graduación que debe realizarse conforme a lo establecido en el Punto 4-A-4) del Subanexo II y que, en cuanto al incumplimiento del plazo de conexión, la multa es la prevista en el Punto 3.1 del Subanexo II.

Que, por lo demás, destacó que las multas deben abonarse con el monto que se reconoce como "gastos institucionales" (hasta 2% de los ingresos tarifarios, sobre los que no se rinde cuentas, conforme al artículo 12 del Subanexo III).

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

**POR ELLO**

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

**DISPONE**

**ARTÍCULO 1°: NO HACER LUGAR** al reclamo interpuesto por la señora Silvia Lemunao Lemunao (N° de persona 14089; N° de cuenta 1).



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

Subsecretaría de **Servicios Públicos Concesionados**  
Secretaría de **Hacienda y Planificación Financiera**

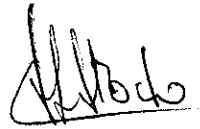
Mitre 461, tercer piso,  
Teléfono 449-1200 int. 4341/4452

**ARTÍCULO 2º: FORMULAR CARGOS** a la Distribuidora CALFen los términos del Punto 4-B del Subanexo II, por posible incumplimiento del plazo de respuesta de reclamo del artículo 24 del Reglamento de Suministro y del plazo de conexión previsto en el Subanexo I.

**ARTÍCULO 3º: EMPLAZAR** a la Distribuidora CALF a que realice su descargo dentro del plazo de diez días hábiles y ofrezca todas las pruebas que crea pertinente, con apercibimiento de tener por reconocidos los hechos imputados.

**ARTÍCULO 4º: NOTIFÍQUESE** a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– y a la señora Silvia Lemunao Lemunao de la presente Disposición.

**ARTÍCULO 5º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.**



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

Subsecretaría de **Servicios Públicos Concesionados**  
Secretaría de **Hacienda y Planificación Financiera**

Mitre 461, tercer piso,  
Teléfono 449-1200 int. 4341/4452

[www.neuquencapital.gov.ar](http://www.neuquencapital.gov.ar)