

DISPOSICIÓN N° 058 /2024
NEUQUÉN, 2 de octubre de 2024

VISTO:

El Expediente caratulado "ELEVA RECLAMO SOBRE INCONVENIENTES DE TENSIÓN Y SOLICITA RESARCIMIENTO POR DAÑOS DE CALF" - Expediente OE N° 7570-O-2024, iniciado por PAULA DANIELA OLLER BUSTINGORRY; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

CONSIDERANDO:


Que el 30 de agosto de 2024 la reclamante solicitó la intervención de la Autoridad Aplicación, por disconformidad con la respuesta brindada por la Distribuidora CALF ante un reclamo por daños a una heladera marca "Patrick", modelo HPK35.

Que la Distribuidora le respondió que, aunque existió un evento, este se produjo en instalaciones de la transportista EPEN y que ese hecho constituyó un caso fortuito, por lo que no fue su responsabilidad.

Que el 5 de septiembre de 2024 se notificó a la Distribuidora CALF de la solicitud del reclamante de intervención de esta Autoridad de Aplicación y que esta respondió el 18 de septiembre de 2024.

Que a fojas 23/25 emitió dictamen técnico la directora técnica de la Autoridad de Aplicación. Dijo:

"Las 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 eléctricos sensibles a estas variaciones de tensión. La apertura y cierre de interruptores también generan sobretensiones de maniobra. El área



Ing. ALEJANDRO ERNESTO MURTAUG
Subsecretario de Servicios
Públicos Concesionados
Municipalidad de Neuquén

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

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

afectada por la contingencia es muy extensa y abarca la SET que alimenta a la usuaria.

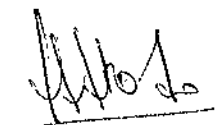
El punto 2.1.a del ANEXO I SUBANEXO II está correctamente aplicado a la consideración de la contingencia, afectando al control de calidad de servicio. Pero no está en relación a los artefactos dañados, que se rige por el Art 31° del ANEXO I SUBANEXO I.

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

Que a fojas 26/28 emitió dictamen legal el director de asuntos legales de esta Autoridad de Aplicación, quien dijo 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 27 del Reglamento de Suministro, Subanexo II.

Que, asimismo, señaló que el reclamo es admisible, porque existe falta de conformidad del reclamante con relación a la respuesta dada por la Distribuidora CALF y que, en cuanto a la cuestión de fondo, 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.

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 a los artefactos en cuestión.



Ing. ALEJANDRO ERNESTO HURTADO
Subsecretario de Servicios
Públicos Concesionados
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, en relación con ello, 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.


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.

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, en relación con ello, como 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 1728, ello implica que la Distribuidora informó erróneamente a la reclamante, a la que se le dijo que la Distribuidora no era responsable en el caso.

Que esa comunicación vulnera claramente el "deber de información" previsto en el artículo 39 del Reglamento de Suministro. Ello por cuanto la Distribuidora conoce desde hace años la interpretación de esta Autoridad de Aplicación para estos casos y porque la interpretación que hace difiere de lo dispuesto en las Normas de Calidad del Servicio que dice expresamente que las resoluciones que consideren un evento como caso fortuito en materia de calidad del servicio no tienen efectos sobre los casos de daños.

Que por ello sugirió que se aplique la multa prevista por violación del deber de información (Punto 11, inciso C) del Subanexo II) cuya escala es del 5% al 15% de la última facturación de la usuaria, según el perjuicio que le ocasionaron.



Ing. ALEJANDRO ERNESTO MURTA
Subsecretaría de Servicios
Públicos Concesionados
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

Que, por lo demás, corresponde tener presente lo dictaminado 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 prestada por la Distribuidora.

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

POR ELLO

EI SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS

DISPONE

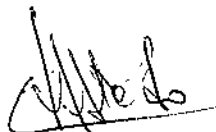
ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la señora Paula Daniela Oller Bustingorry (Nº de persona 141141; Nº de cuenta 3).

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– para que resarza a la señora Oller Bustingorry, conforme a lo dispuesto por el artículo 31 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: SANCIONAR a la Distribuidora CALF con una multa equivalente al 5% de la última facturación de la usuaria, la que deberá ser acreditada a la reclamante en la próxima factura que se le emita.

ARTÍCULO 4º: NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– y a la señora Paula Daniela Oller Bustingorry de la presente disposición.

ARTÍCULO 5º: INSTRUIR a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– a que acredite fehacientemente el



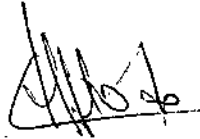
Ing. ALEJANDRO ERNESTO HURTADO
Subsecretario de Servicios
Públicos Concesionados
Municipalidad de Neuquén

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

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

cumplimiento de esta Disposición ante esta Autoridad de Aplicación dentro de los 15 días hábiles de haber sido notificada.

ARTÍCULO 6º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.



Ing. ALEJANDRO ERNESTO HURTADO
Subsecretario de Servicios
Públicos Concesionados
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