

**DISPOSICIÓN N° 06/2024**  
**NEUQUÉN, 7 de junio de 2024**

**VISTO:**

El Expediente caratulado "ELEVA RECLAMO SOLICITANDO RESARCIMIENTO POR DAÑOS DE CALF" – Expte. OE N° 1913-J-2024, iniciado por CLAUDIA PATRICIA JALIFF; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

**CONSIDERANDO:**

Que el 28 de febrero de 2024 la reclamante solicitó la intervención de la Autoridad de Aplicación, por disconformidad con la respuesta brindada por la Distribuidora CALF ante un reclamo por daños a un TV marca BGH, un TV marca SAMSUNG, una consola XBOX ONE, un ventilador marca TELEFUNKEN un ventilador marca TELEFUNKEN y un humidificador USB.

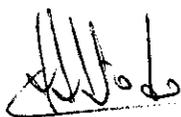
Que el 5 de marzo de 2024 se notificó a la Distribuidora de la solicitud de intervención, con el fin de que realizara su descargo. Y ésta respondió el 15 de marzo de 2024.

Que, en su descargo señaló que le había informado que no se habían registrado eventos relaciones con las redes de Baja y Media Tensión.

Que, a su vez, explicó que habían verificaron en el sistema GIC que es donde se encuentra las contingencias en baja tensión y el Módulo Master, que es el utilizado en media tensión, y que la conclusión había sido que no habían existido eventos.

Que, a fojas 19/20 emitió dictamen el área técnica de la Autoridad de Aplicación, que afirmó lo siguiente:

*"Las sobretensiones en la red pueden ocurrir intempestivamente, muchas veces por falsos contactos del neutro, o desbalances, y el nivel elevado en una de las fases de salida de la SET puede generar daños en los artefactos. Los hechos relatados de la usuaria y sus*



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

*vecinos dan cuenta de un fallo en las redes de distribución, y las mediciones brindadas no son específicas de esa fase de alimentación en la fecha y horario de la contingencia”.*

Que a fojas 21 / 22 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 afirmó 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, 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.

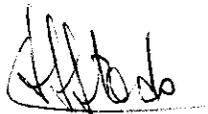
Que, en relación con ello, agregó que la responsabilidad de la Distribuidora es objetiva y no basta con hacer aseveraciones o suposiciones sobre qué pudo haber pasado.

Que, en ese sentido, señaló 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 mediante la Disposición N° 20/2024 de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico se hizo lugar al reclamo de la usuaria (artículo 1°) y se instruyó a la Distribuidora CALF a que *“... a que resarza a la señora CLAUDIA PATRICIA JALIFF, 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 2°) (v. fs.26/28).

Que el 25 de abril la Distribuidora CALF interpuso reclamación administrativa contra esa disposición con fundamento en lo siguiente:

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



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

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

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

- "...de los considerandos de la Disposición se desprenden fundamentos inconsistentes e incomprensibles tanto del Dictamen Técnico como el Dictamen Legal.
- "No se registraron daños en las instalaciones de CALF, no se registró contingencia alguna, por lo tanto, al no existir daños en nuestras instalaciones es imposible que las mismas provoquen daños en bienes de los usuarios. En caso de que las instalaciones de la Cooperativa hubiesen sufrido algún desperfecto, éstas se hubiesen dañado, dañando a todos o casi todos los bienes de los usuarios que se alimentan de la set 824.
- "Con relación a la cita del dictamen de la directora técnica de la Autoridad de Aplicación, reiteraron que no existió contingencia y que por ello no existiría obligación de CALF de evaluar los niveles de tensión más allá de los establecido en el Contrato de Concesión.
- "Con respecto al párrafo de la Disposición impugnada que cita lo dicho por esta Dirección de Asuntos Legales en cuanto a la admisibilidad del reclamo, indicaron que 'legalmente' un desacuerdo entre los usuarios y la Distribuidora no es prueba suficiente '...para ser fundamento de admisibilidad de un reclamo'".

Que a fojas 47/50 emitió nuevo dictamen la directora técnica de la Autoridad de Aplicación y afirmó lo siguiente:

"Estudiando el listado de contingencias, encontramos que varias fueron en esa zona y aledañas. El alimentador que sirve a su barrio también tuvo reclamos aguas arriba de su domicilio, según podemos ver en el plano de la red de media tensión (enviada por la distribuidora el 18/04/24).

"Los reclamos son:

- "N° 219408 - Cabellera del Frio N°775 C

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



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

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

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

- "N° 219550 - Cabellera del Frio N°773 P1A
- "N° 219627 - Cabellera del Frio N°773 D

*"(...) en todas las zonas aledañas ocurrieron reclamos por falta de servicio. La única forma de confirmar que dichos eventos no afectaron a la usuaria es con las mediciones de un registrador en su set de alimentación.*

*"A la vez las mediciones aportadas son del año 2021 (...) la topología de la zona cambió considerablemente desde el año 2021 hasta el año 2024, por lo que no es representativo del funcionamiento actual de la red".*

Que a fojas 51/57 intervino la Dirección de Asuntos Legales y señaló que la situación planteada por la Distribuidora CALF encuadra en lo previsto por los artículos 179° y ss. de la Ordenanza 1728; 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 agregó que, si bien en el escrito presentado por la Distribuidora CALF se denominó "reclamación" a la impugnación, atento a que no pasaron los 10 días hábiles desde la notificación, en rigor se trata de un recurso en los términos del artículo 179 y ss. de la Ordenanza 1728; el cual es admisible por cumplir con los requisitos formales.

Que, con respecto a la cuestión de fondo, afirmó que debe ratificarse la Disposición, por cuanto los fundamentos de la impugnación no son pertinentes.

Que, en relación con ello, indicó que en el recurso se observan dos líneas de argumentación, una relativa a la admisibilidad del reclamo y la otra a la cuestión de fondo.



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, sobre la primera, explicó que se hace una crítica relativa a la admisibilidad del reclamo, pero no queda claro si ello es por una confusión entre admisibilidad y procedencia<sup>1</sup> de la solicitud de intervención solicitada por el usuario, o si se cuestiona que se haya admitido el reclamo.

Que, en cuanto a la cuestión de la admisibilidad, señaló que solamente implica un análisis de cumplimiento de los requisitos formales para que se pueda intervenir. Es decir, no hace al fondo de la cuestión.

Que agregó que el artículo 24°, quinto párrafo, del Reglamento de Suministro es claro en cuanto a que la falta de respuesta dentro del plazo de diez días hábiles o la disconformidad con la respuesta brindada por la Distribuidora CALF habilitan al usuario a solicitar la intervención de la Autoridad de Aplicación; por ello la Dirección de Asuntos Legales evalúa la admisibilidad de la solicitud conforme a ese requisito de reclamo previo ante la Distribuidora.

Que, a su vez, indicó que si lo que se critica es que se haya admitido formalmente el reclamo, la Distribuidora no lo cuestionó en su descargo de fojas 8 y ss. y, además, del expediente y de ese mismo descargo surge de forma incuestionable que el usuario realizó el reclamo previo y que fue respondido por la Distribuidora (v. fs. 2-3-10-11).

Que, por lo demás, el argumento sobre la cuestión de fondo utilizado en la motivación de la disposición impugnada es el que surge de la cita del dictamen del área técnica, por cuanto es un asunto sobre el que está en mejores condiciones de determinar la responsabilidad de la Distribuidora.

Que, sobre la cuestión de fondo, explicó que la Distribuidora dice que no se produjeron contingencias que pudieran haber provocado los daños y que como no se generaron daños en sus instalaciones no es posible que se hayan generado en los bienes de la reclamante.

<sup>1</sup> V. vgr. :Hitters, Juan Carlos; *Técnica de los Recursos Ordinarios*, 2ª edición; La Plata: Librería Editorial Platense, Año 2004, pág. 86; Estigarribia de Midón, Gladys y Midón, Marcelo Sebastián; *Manual de Derecho procesal Civil*, 2ª, C.A.B.A.; La Ley, Año 2014, pág. 538.



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

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

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

Que, en este sentido, si bien la cuestión de medición de la calidad del producto técnico y del servicio técnico (Subanexo II del Contrato de Concesión, Normas de Calidad del Servicio) es un asunto aparte de los reclamos por daños a las instalaciones o artefactos de los usuarios (artículo 31° del Reglamento de Suministro), es importante clarificar los conceptos de aquellas porque en la exposición de la Distribuidora parecieran mezclarse ambas cuestiones y porque de fallas que impactan sobre esas mediciones pueden derivar daños a bienes de los usuarios.

Que, con relación a ello, el Subanexo II, Punto II – A de la Normas de Calidad del Servicio, dispone que se entiende por contingencia a *“toda operación en la red programada o intempestiva, manual o automática, que origine la suspensión de la energía de algún usuario o conjunto de ellos”*.

Que, por lo tanto, se refiere a la suspensión del suministro. De modo que lo que quiere significar la Distribuidora con la inexistencia de contingencia es que no registró una suspensión de la energía eléctrica que haya afectado al suministro de la reclamante.

Que, asimismo, en el Punto I-A del Subanexo II, Normas de Calidad del Servicio, se regula el control de la calidad del producto técnico, que se refiere a las perturbaciones de ondas de tensión y a las variaciones lentas de los niveles de tensión. De modo que alude a otros aspectos que también pueden generar daños a los artefactos de los usuarios y que no necesariamente tienen una relación con un corte de energía eléctrica.

Que, en relación con ello, la Distribuidora afirma que como no se produjeron daños en sus instalaciones no es posible que se hayan producido daños en los bienes de la reclamante. Sin embargo, no fundamenta esa aseveración. Pero además señala que no están obligados a controlar los niveles de tensión más allá de lo estipulado en el Contrato de Concesión.

Que, si bien esto último es cierto, ello no significa que no estén obligados a prestar el servicio conforme a niveles de tensión que no generen daños a las instalaciones o bienes de los usuarios (Cláusula 29ª, inciso A y E del Anexo I del Contrato de Concesión; artículos



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

31° y 33° del Reglamento de Suministro). Son dos cosas diferentes. El control de tensión al que hace mención la Distribuidora implica un seguimiento aleatorio de la calidad del producto técnico, con un régimen de multas por incumplimientos que tiene como fin lograr que la prestadora cumpla con sus obligaciones.

Que ello de ningún modo ello implica que en las zonas donde no se están efectuando controles de calidad del producto técnico no exista responsabilidad por daños a los artefactos. El artículo 31° del Reglamento de Suministro es claro en cuanto a que la Distribuidora responde por daños a los artefactos o instalaciones de los usuarios, provocados por deficiencias de la calidad técnica del suministro imputables a aquella, salvo caso fortuito.

Que, en ese orden de ideas, se trata de una responsabilidad objetiva. Y ello es sensato porque se trata de una actividad riesgosa que asumió la concesionaria al suscribir el Contrato de Concesión. Pero sobre todo porque sería difícil para cualquier usuario demostrar la deficiencia de la calidad técnica del servicio prestado por la concesionaria. Sin dudas, por experiencia, por el dominio de las instalaciones y por tratarse de una cuestión que requiere conocimientos técnicos ajenos a la mayoría de los usuarios, es la Distribuidora quien está en mejores condiciones para probar que no es responsable; y para ello no alcanza con conjeturas o meras afirmaciones sin la correspondiente prueba.

Que, además, la Distribuidora en su descargo de fojas 9 insinuó que tenía registros que probaban que no habían existido eventos ni en media ni en baja tensión. Pero como no habían sido adjuntados, en virtud del principio de búsqueda de la verdad material que rigen los procedimientos administrativos, el área técnica le solicitó la documentación que acreditara esas afirmaciones (v. fs. 12).

Que fueron agregadas en fojas 13 a 16. Sin embargo, se trata de registro del año 2021. Y el área técnica explicó en dictamen de fojas 47/50 por qué carece de valor probatorio. Cabe precisar que en lo relativo a sobretensiones, en principio, solamente podrían probarse con los registradores utilizados para medir la calidad del producto técnico. Pero como esos controles son aleatorios y la Distribuidora no cuenta con registradores que



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

abarquen la totalidad del área de prestación del servicio, en el caso en cuestión, para el momento denunciado por la reclamante ya no contaban con el registrador con el que habían tomado los registros de 2021.

Que, ahora bien, si quien cuenta con las herramientas probatorias es la Distribuidora, corresponde a esta evaluar cómo hacerlo. No es lógico trasladar esa carga a los usuarios. Es decir, que no sea obligatorio tener registradores en la totalidad de las SETs para medir la calidad del producto técnico, no significa que no pueda tenerlos como instrumento para probar que no son responsables antes eventuales daños.

Que, por otro lado, otra posibilidad para estos casos es revisar el artefacto para verificar si el daño obedece a una sobretensión o no. Y también de esa manera la Distribuidora podría exonerarse de responsabilidad.

Que las formas de probar que no son responsables, ya sea porque no existieron contingencias o sobretensiones, es una cuestión que corresponde a las evaluaciones de costo-beneficio que pueda realizar la Cooperativa.

Que comparto lo dictaminado por las direcciones técnica y de asuntos legales de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico.

**POR ELLO**

## **EL SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS**

### **DISPONE**

**ARTÍCULO 1º: RECHAZAR** el recurso interpuesto por la Distribuidora CALF contra la Disposición 020/2024 de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico.

**ARTÍCULO 2º: RECHAZAR** el pedido de suspensión de la Disposición 020/2024.



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

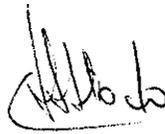
Subsecretaría de **Servicios Públicos Concesionados**  
Secretaría de **Hacienda y Planificación Financiera**

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

**ARTÍCULO 3°:** RATIFICAR en todos sus términos la **Disposición 020/2024**, la que debe cumplirse en el plazo de tres días hábiles, con apercibimiento de aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento. Asimismo, la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF–, debe acreditar en ese mismo plazo el cumplimiento de la presente disposición ante esta Autoridad de Aplicación.

**ARTÍCULO 4°** NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– y a la señora CLAUDIA PATRICIA JALIFF de la presente disposición.

**ARTÍCULO 5°:** 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](http://www.neuquencapital.gov.ar)