

DISPOSICIÓN N° 20/2024
NEUQUÉN, 4 de julio de 2024

VISTO:

El Expediente caratulado "ELEVA RECLAMO POR DAÑOS DE CALF - INCONVENIENTES DE TENSIÓN" - Expte. OE N° 4548-H-2024, iniciado por LUCIANA ISABEL HERNÁNDEZ; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

CONSIDERANDO:

Que el 15 de mayo 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.

Que se adjuntó el formulario de reclamo presentado en ese momento ante la Distribuidora en donde expresa que "(...) todo comenzó el 3 de octubre, se me quemaron 2 microondas en una semana, a la semana siguiente una batidora y una heladera 'cámara de frío', que 'llamaron a un electricista y el voltaje dio 410 V' y que 'si pudieran darnos una solución, sería de gran ayuda, ya que estamos con miedo de que vuelva a ocurrir'.

Que el 26 de abril de 2024, realizó otro reclamo: "El hecho ocurrió el día viernes 26 de abril a las 10 am. Estábamos utilizando el horno de manera habitual y de repente aparece en el display un error en magnetrol. Llamamos al servicio técnico del horno, entraron a la configuración y les figuraba la tensión inestable. El horno dejó de funcionar".

Que a fojas 8 se agregó un informe técnico de fecha 30 de abril de 2024 que dice lo siguiente respecto de ese último reclamo: "(...) revisión técnica del equipo horno Pratica Rocket serie 115775. Al desarmar el equipo y realizar un chequeo completo, determinamos que todo fue provocado por variación eléctrica. Problemas de baja y subidas de tensión. Esto es probablemente atribuido a un error de proveedor de energía. Repuestos dañados relay de potencia número de parte 2910 y fusible de 20 amper".



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 la respuesta a dicho reclamo se encuentra en la foja 5 que dice que en el día mencionado por la reclamante no se registran eventos relacionados a las redes de Baja y Media Tensión de la Distribuidora.

Que en su presentación la reclamante expresa asimismo que el 7 de mayo nuevamente se apagó el horno. Se adjuntó el formulario de reclamo que presentó en ese momento a la Distribuidora en foja 52. Dice: *"Estábamos utilizando el horno de manera habitual y empezó a marcar error y en unos segundos se apagó por completo, no volvió a funcionar. Debimos mandar el horno al servicio técnico, adjuntamos todos los informes técnicos, se cambiaron varios repuestos"*.

Que en el informe técnico ubicado a foja 53 se expresa con respecto a este hecho: *"Al desarmar el equipo y realizar un chequeo completo, determinamos que todo fue provocado por variación eléctrica. El equipo admite una tensión nominal de 220 V, un máximo de 230 V y un mínimo de 213 V."* *"Repuestos dañados relay de estado sólido"* y el *"variador de velocidad"*.

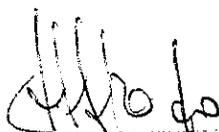
A foja 17 la Distribuidora presentó su descargo e indicó que los últimos dos eventos se habían rechazado porque no se registraron eventos en las redes de la Cooperativa.

Señaló, asimismo, que el viernes 17 de mayo de 2024 se habían instalado dos registradores a pedido de este Órgano de Control y que no se habían registrado valores fuera de la banda permitida por el Contrato de Concesión (+/-8%).

Se adjuntaron también el reporte de calidad de la SET 521, del medidor discar instalado en la SET; desde el 1 de enero de 2024 hasta el 28 de mayo de 2024 se registraron 3 registros fuera del rango, un 0.02% del total. Para descartar que los problemas hayan sido de corta duración producto de algún falso contacto en instalaciones de CALF se realizaron tomografías en los elementos de protección y maniobra aguas arriba del usuario, como así también en los morsetos de bajada, no registrándose ninguna anomalía.

A foja 25 se adjuntaron los resultados de las mediciones de tensión del registrador instalado sobre calle Carlos H. Rodríguez entre el 17 de mayo de 2024 y el 27 del mismo

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



mg. 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

mes. Su resultado fue: tensión promedio 233,75 V, cuyas variaciones se encuentran entre 231,25 V y 236,75 V.

A foja 26 se adjuntaron los resultados de las mediciones de tensión del registrador instalado sobre calle Fotheringham entre 17 de mayo de 2024 y el 27 del mismo mes. El resultado fue: tensión promedio aproximadamente 234 V, cuyas variaciones se encuentran entre 231,5 V y 236,5 V.

Que a fojas 42 la directora técnica de la Autoridad de Aplicación solicitó las mediciones del discar instalado en la SET 521 de las fechas en las cuales ocurrieron las contingencias. La Distribuidora remitió el reporte de calidad del producto técnico en el cual los resultados son:

- 3/10/2023 al 17/10/2023: Hay 2 registros por encima del rango. (foja 44).
- 26/04/2024: No hay registros fuera del rango (foja 46).
- 07/05/2024: No hay registros fuera del rango (foja 48).

Que a fojas 57/60 emitió dictamen el área técnica de la Autoridad de Aplicación, en donde afirmó lo siguiente:

“Sobre las contingencias ocurridas desde el 3/10/2023 al 17/10/2023 aproximadamente, es posible que fueran ocurridas en los dos registros por encima del rango, que si bien son de corta duración (las mediciones son cada 15 min), las sobretensiones son fenómenos de corta duración y gran intensidad. En la respuesta a ese reclamo, le indicaron que ‘si bien ocurrió un evento en la fecha mencionada, el mismo no es causal de desperfectos en artefactos eléctricos’ pero no aportaron datos que confirmen que esos eventos no alteraron los parámetros eléctricos.

“Sobre las contingencias ocurridas a los hornos Rocket en los días 26/04/24 y 07/05/24, las mediciones de tensión están dentro del margen permitido en la calidad de producto técnico del +/-8%

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

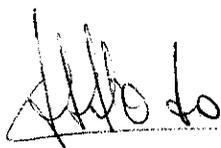
(202,4V a 237,6 V). Los valores de tensión que alimentan al domicilio están siempre por encima del máximo tolerado por los hornos, que según el servicio técnico es de 230 V. Se dañaron los elementos de protección de los hornos, posiblemente desgastados por estar continuamente en valores por encima de los que fueron diseñados para funcionar. Luego del primer evento le avisaron verbalmente que su tensión sería mayor que la del resto por estar inmediatamente a la salida del transformador, pero no le notificaron por escrito de cuáles eran los valores de tensión que alimentan a su domicilio habitualmente (que están siempre por encima de los 231 V), y que debería instalar protección adicional en caso de instalar un equipo con una sensibilidad mayor”.

Que la Dirección Técnica Eléctrica dictamina que, considerando los aspectos técnicos, se debe hacer lugar al primer reclamo de la usuaria, referido a los daños producidos en octubre de 2023.

Que a fojas 61/64 el director de asuntos legales emitió su dictamen e indicó que el reclamo bajo 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 por cuanto el artículo 24°, quinto párrafo del Reglamento de Suministro, habilita la intervención de la Autoridad de Aplicación cuando 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.



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

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

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

Que tal como afirmó la directora técnica, los niveles admitidos contractualmente en alimentación urbana en media tensión o baja tensión son de -8,0% +8,0% (Subanexo II, Punto I C-1-). Y con relación a los días que el horno habría sufrido daños, las mediciones no se encontraban fuera del rango admitido por el Contrato de Concesión.

Que, en relación con los daños generados entre el 3 de octubre de 2023 y el 17 de ese mes, existieron mediciones fuera del rango admitido por el Contrato de Concesión. Por lo que, habida cuenta de que la Distribuidora no acreditó su falta de responsabilidad, se trata de daños atribuibles a esta.

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.

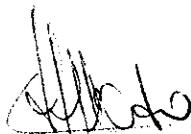
Que comparto lo expuesto por el área técnica y el director de asuntos legales de esta Autoridad de Aplicación.

POR ELLO

EL SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS

DISPONE

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la señora LUCIANA ISABEL HERNÁNDEZ (Nº de persona 195376; Nº de cuenta 1), con relación al reclamo por daños al microondas SANSEI, al microondas BGH, a la cámara frigorífica y a la batidora SANTINI.



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

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

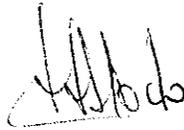
Mitre 461, tercer piso,
Teléfono 449-1200 int. 4341/4452

ARTÍCULO 2º: NO HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la señora LUCIANA ISABEL HERNÁNDEZ (Nº de persona 195376; Nº de cuenta 1), con relación al reclamo por daños al horno marca Rocket.

ARTÍCULO 3º: INSTRUIR a la **COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF–** a que resarza a la señora **Luciana ISABEL HERNÁNDEZ**, 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), con relación a lo dispuesto en el artículo 1º de esta Disposición.

ARTÍCULO 4º: NOTIFIQUESE a la **COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF–** y a la señora **LUCIANA ISABEL HERNÁNDEZ** de la presente disposición.

ARTÍCULO 5º: 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