

DISPOSICIÓN N° 23 /2025**NEUQUÉN, 31 de marzo de 2025****VISTO:**

El Expediente caratulado "ELEVA RECLAMO DE SR. RODRÍGUEZ VÍCTOR" - Expediente OE N° 1724-M-2024, iniciado por la DIRECCIÓN GENERAL GESTIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

CONSIDERANDO:

Que el 6 de marzo de 2025 el reclamante solicitó la intervención de la Autoridad Aplicación, por disconformidad con la respuesta brindada por la Distribuidora CALF ante un reclamo por daños a dos protectores de tensión.

Que Indica que posteriormente se le dañó otro artefacto por el mismo motivo, pero que ante la negativa de la Distribuidora con respecto a los otros dos, decidió no presentar el reclamo.

Que, con relación al reclamo realizado ante La Distribuidora, este le respondió que "(...) no corresponde resarcir los dispositivos solicitados, por tratarse de elementos de protección, los cuales deberían estar preparados para soportar sobretensiones o sobre corrientes".

Que el 10 de marzo de 2025 se notificó a la Distribuidora CALF de la solicitud del reclamante de intervención de esta Autoridad de Aplicación; la cual respondió el 21 de marzo de 2025.

Que, en su descargo señala que si bien anteriormente incluían a los protectores de tensión como artefactos dañados, ahora cambiaron el criterio porque estiman que "(...) su función es actuar como un elemento de protección y maniobra similar a los interruptores termomagnéticos y disyuntores diferenciales. Están diseñados para operar ante sobre tensiones y no para ser considerados como elementos dañados, dado que, cuando activan su mecanismo, están funcionando conforme a su diseño y finalidad".



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

Que a fojas 25/27 emitió dictamen técnico la directora técnica de la Autoridad de Aplicación. Dijo:

"Los protectores de tensión son elementos electrónicos que poseen un rango de funcionamiento, y son susceptibles a daños eléctricos como cualquier artefacto. Durante el evento los valores alcanzados, o la velocidad de la variación resultaron mayores a los diseñados para su funcionamiento, lo que causó la rotura del elemento. La zona donde se encuentra el domicilio está alimentada por el extremo de la línea extensa, esta situación amplifica el efecto de los eventos y fallas.

"Consta en la documentación presentada por el usuario que los micro-cortes son frecuentes, la frecuencia de las actuaciones del protector de tensión puede generar un desgaste adicional en el mismo.

"Es importante señalar que estos elementos no son obligatorios como la termomagnética y el disyuntor, y es muy probable que de no haber estado instalados estos protectores, la distribuidora tendría que resarcir por una heladera y caldera dañadas".

Que a fojas 28/31 emitió dictamen el área legal de esta Autoridad de Aplicación y 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 31° del Reglamento de Suministro, Subanexo II y Subanexo III.

Que, asimismo, señaló que el reclamo es admisible formalmente 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, explicó que si bien la dirección técnica indicó que estos artefactos pueden sufrir daño como cualquier otro, es importante vincular los argumentos de la Distribuidora con el marco normativo por el cual se rige la concesión y conforme al cual la Distribuidora debe desempeñar la prestación del servicio.



Que, en ese sentido, indicó que el argumento de la Distribuidora se puede resumir en lo siguiente: existen dos tipos de artefactos, algunos que pueden sufrir daños por golpes de tensión y otros que por su finalidad no. Es decir, según ello, estos últimos tienen un propósito de protección de otros artefactos y deberían estar preparados para los golpes de tensión.

Que, a su vez, señaló que el cambio de criterio de la Distribuidora solo se sustenta en un nuevo razonamiento, porque no adjuntaron ningún tipo de prueba que acredite que estos artefactos no pueden dañarse por golpes de tensión.

Que, en ese orden de ideas, afirmó que la pregunta que hay que hacerse es si el Contrato de Concesión hace alguna distinción entre tipos de artefactos, por cuanto tal como dice la Corte Suprema de Justicia de la Nación, la primera fuente de interpretación siempre debe ser la letra de la norma jurídica (Fallos: 218:56; 299:167; 313:1007; 326:4909; 344:3006, entre otros). Y, asimismo, no deben hacerse distinciones cuando aquella no las hace (Fallos: 338:1344; 343:140; 344:5, entre otros).

Que, en relación con ello, el artículo 31° del Reglamento de Suministro dice: *"En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA DISTRIBUIDORA, y que no puedan ser evitados mediante la instalación en éstos de las protecciones de norma (Interruptor termomagnético acorde a la potencia contratada y protección por falta de fase, para equipos alimentados por energía trifásica) LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente (...)".*

Que, en ese sentido, señaló que se puede observar que la norma no hace distinción entre artefactos y que además también incluye a las instalaciones de propiedad del usuario. De modo que todo daño sobre instalaciones o artefactos eléctricos que se produzcan por problemas de tensión y que sean en rangos no admitidos por el Subanexo II del Contrato de Concesión, deben ser resarcidos por la Distribuidora CALF.

Que, por ello, afirmó que estamos ante una modificación de criterio por un cambio en el razonamiento sobre estos artefactos que carece de sustento normativo y que, conforme a lo



expuesto en el dictamen técnico de la Dirección Técnica de esta Autoridad de Aplicación, también de fundamentos técnicos.

Que, por otro lado, explicó que la Distribuidora al analizar sus criterios debe tener en cuenta la Cláusula 6ª en cuanto a la interpretación de las normas del Contrato de Concesión y también la Cláusula 30ª en lo que se refiere a la cooperación con la Autoridad de Aplicación, en especial los incisos A y D.

Que, con relación a ello, del principio de buena fe "(...) que informa y fundamenta todo nuestro ordenamiento jurídico, tanto público como privado (...) deriva la doctrina de los actos propios según la cual no es lícito hacer valer un derecho en contradicción con la anterior conducta pues la buena fe impone un deber de coherencia del comportamiento, que consiste en la necesidad de observar en el futuro la conducta que los actos anteriores hacían prever" (Fallos: 338:161). Ello no significa que no se pueda cambiar de criterio, pero sí obliga a que el cambio sea fundando. Y no solamente fundando en términos de argumentación, sino con sustento probatorio que avale el nuevo razonamiento.

Que, además, afirmó que por el impacto que podría tener sobre los usuarios, la Distribuidora debe informar previamente a la Autoridad de Aplicación en los términos de los incisos A y D de la Cláusula 30ª; sin que ello implique que la Distribuidora no pueda mantener su criterio y afrontar las impugnaciones administrativas y judiciales pertinentes.

Que, por lo demás, indicó que el usuario hizo referencia a un tercer artefacto de protección dañado, por el cual no hizo la presentación ante la Distribuidora por la negativa de los otros dos.

Que, con respecto a ello, dijo que la Distribuidora debe tomar la presentación que se hizo en estas actuaciones como si se hubiera hecho ante ellos, habida cuenta de que al momento de la notificación se le remitió la nota presentada por el reclamante. De modo que debe ser resarcido también por ese artefacto; porque exigirle que haga otra presentación por ese tercer artefacto, cuando es entendible que, si le rechazaron el reclamo por otros dos, no intente realizar otro reclamo, implicaría un rigorismo formal absurdo, carente de utilidad.

Que comparto lo dictaminado por al área técnica y el área legal.

POR ELLO

EI SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS:

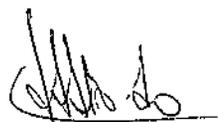
DISPONE

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo del señor Víctor Rodríguez, número de persona 140019/2.

ARTÍCULO 2º: INSTRUIR a la Cooperativa CALF a que resarza al reclamante conforme al artículo 31 del Reglamento de Suministro.

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

ARTÍCULO 4º: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.



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