

DISPOSICIÓN Nº 28 /2025

NEUQUÉN, 26 de mayo de 2025

VISTO:

El expediente caratulado "SOBRE RECLAMO POR CORTE DE SUMINISTRO EN CALLE ISLAS MALVINAS 1444" - Expte. OE Nº 2412-P-2025, iniciado por EDUARDO MARCELO PALACIOS; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

CONSIDERANDO:

Que el 28 de marzo de 2025 el reclamante solicitó la intervención de la Autoridad Aplicación, por disconformidad con la respuesta brindada por la Distribuidora CALF en relación con un reclamo por corte de suministro.

Que, en tal sentido, explica que el suministro de su madre había sido cortado sin aviso previo y que posteriormente se enteró de que ello había sido por falta de cambio de titularidad del suministro. Éste estaba a nombre de su padre fallecido.

Que, asimismo, indica que la Distribuidora le había informado que habían corroborado el fallecimiento del titular a través de los datos del servicio de sepelios, por lo que también plantea la vulneración de la Ley de Protección de Datos Personales 25326.

Que el 3 de abril de 2025 se notificó a la Distribuidora CALF de la solicitud del reclamante de intervención de esta Autoridad de Aplicación; la cual respondió en fojas 8/25.

Que en su descargo señala que los datos personales del titular fallecido fueron tratados de acuerdo a las exigencias de la ley 25326 y utilizados para los fines administrativos relacionados con la prestación del servicio de la Cooperativa.

Que, por otro lado, la Distribuidora adjuntó copias de comprobantes de envío de la notificación del domicilio en donde se encuentran los datos del suministro que se cortó.

Que a fojas 27/30 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 1º; 2º; 24; 31; 37, inciso 9 y 50 inciso A) del Reglamento de Suministro.

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, con relación al corte de suministro por falta de cambio de titularidad, está previsto expresamente en el Contrato de Concesión en los artículos, 2º y 50 inciso A. Es decir, es un deber del usuario no titular solicitar el cambio de titularidad cuando por el motivo que sea quien haya sido el titular del servicio anteriormente ya no resida en el domicilio del suministro en cuestión. Y que, en caso de que la Distribuidora comprobase que un usuario no es titular del servicio, puede intimar para que se realice el cambio de titularidad. En el caso de que dentro de los diez días hábiles posteriores a la intimación no se haya efectuado, la Distribuidora puede proceder al corte del suministro, pero antes debe comunicárselo a la Autoridad de Aplicación.

Que, asimismo, indicó que por ello lo que hay que verificar es si se le comunicó a la Autoridad de Aplicación que se iba a proceder al corte y si existió una intimación a la usuaria.

Que con relación a lo primero, señaló que a fojas 15 se observa la comunicación a la Autoridad de Aplicación, por lo que se cumplió con ello y a fojas 26 se verifica la existencia del comprobante de notificación simple a la usuaria.

Que, en relación con ello, afirmó que lo que exige el Contrato de Concesión es una intimación, es decir, la exigencia del cumplimiento del cambio de titularidad y que, por otro lado, cuando se trata de notificación simple, el Contrato de Concesión lo dice expresamente (artículo 49, inciso C). Sin embargo, para los cortes de suministro por falta de cambio de titularidad, no se hace mención a una notificación simple. Pero –además– ello no parece acorde a lo que implica una intimación.

Que, en ese sentido, explicó que el fin de una intimación es lograr que se efectúe una conducta determinada. Si no se garantiza el conocimiento del destinatario de que debe hacer tal o

cual cosa en un plazo determinado para que no se produzca una consecuencia negativa, carece de sentido; se pierde la lógica de su existencia.

Que, por ello, afirmó que no se cumplió con una notificación acorde a la consecuencia que acarrea el incumplimiento de la exigencia, es decir, una intimación debe hacerse de forma fehaciente. El incumplimiento de esta intimación en particular provoca una de las sanciones más severas que puede tener un usuario del servicio de Distribución de energía eléctrica; esto es, el corte del suministro, que implica el retiro del medidor. No se trata de una suspensión, sino que se da un paso más.

Que, con referencia a ello, señaló que el Contrato de Concesión no prevé una sanción específica, por lo que debe ser calificada como caso no previsto. Conforme a las Normas de Calidad del Servicio y Sanciones, en estos casos debe aplicarse una de las multas previstas en estas; y que se debe buscar un tipo análogo a la situación del presente caso.

Que, en relación con ello, indicó que la idea de la intimación es que el usuario proceda a realizar el cambio. En este caso, no se puede probar que la usuaria fue debidamente notificada, por lo que el corte no se produjo según las exigencias del Contrato de Concesión, y lo más similar que podemos encontrar a ello es la sanción relativa al incumplimiento del deber de información, para la cual se prevé una multa con una escala que va del 5% al 15% de la última facturación del usuario, conforme al perjuicio ocasionado (artículo 11, apartado C del Subanexo II). De modo que la multa que podría aplicarse sería esa.

Que, por lo demás, explicó que, de cualquier modo, al tratarse de un dictamen, solamente es una sugerencia y quien debe optar por la sanción que se debe aplicar, siempre que se adecue al caso concreto, es quien tiene a cargo la Autoridad de Aplicación

Que, en cuanto a la cuestión de vulneración de la Ley de Protección de Datos Personales, afirmó que se deben tener en cuenta varias cuestiones. En primer lugar, los datos usados por la Distribuidora, fueron brindados por el usuario al adherirse al servicio de sepelio y que este servicio se encuentra ligado al de Distribución de Energía Eléctrica en la medida en que el mismo contrato de Concesión de este último admite el cobro de aquel mediante la factura de distribución de energía eléctrica (artículo 37 del Reglamento de Suministro).

Que, por otro lado, señaló que estos datos no son de los calificados como sensibles por la ley (artículo 2° de la ley 25326). Se trata de lo que la doctrina ha llamado "datos de libre circulación", es decir, datos que no requieren autorización para su tratamiento, ni siquiera para la cesión a terceros (artículo 5° de la ley 25326)¹.

Que, asimismo, no debe perderse de vista que muchos de estos datos suelen ser usados para exigir el cumplimiento de deberes individuales, como el del presente caso. Dice Pucinelli, al respecto, que los datos de libre circulación "(...) *cumplen un papel esencial para la vinculación de las personas, sobre todo en el área negocial y ante el Estado, con relación al ejercicio de los derechos y deberes individuales*"².

Que, por ello, no estima que se haya vulnerado la Ley de Protección de Datos Personales.

Que comparto lo dictaminado por el área legal.

POR ELLO

EI SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS:

DISPONE

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR parcialmente al reclamo del señor Eduardo Palacios, en representación de su madre, la señora María Isabel Filipuzzi, D.N.I. 9.971. 908 con relación a la falta de notificación fehaciente de la intimación de cambio de titularidad, número de persona 220164/1 (N° de persona del titular anterior: 48006).

ARTÍCULO 2°: SANCIONAR a la Distribuidora CALF con una multa del quince por ciento (15%) de la última facturación emitida en el suministro.

ARTÍCULO 3°: NO HACER LUGAR con relación al reclamo sobre supuesta vulneración de la Ley de Protección de Datos Personales 25.326.

¹Pucinelli, Oscar R.; Protección de datos de carácter personal; 1era edición, Buenos Aires: Astrea, 2004, pág. 169

²Ibidem.

ARTÍCULO 4°: NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA –CALF– y al reclamante de la presente Disposición.

ARTÍCULO 5°: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.



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