

**DISPOSICIÓN N° 063 /2024**  
**NEUQUÉN, 24 de octubre de 2024**

**VISTO:**

El Expediente caratulado "SOBRE RECLAMO POR MALA ATENCIÓN Y DEMORA DE CONEXIÓN CALF, REALIZADO POR SR. LIBERATI CRISTIAN" – Expte. OE N° 8279-M-2024, iniciado por Cristian Liberati; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

**CONSIDERANDO:**

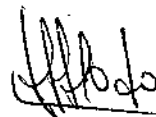
Que el reclamante planteó que realizó la solicitud de conexión el 6 de septiembre de 2024 y que, como no le respondieron, el 11 de septiembre fue a realizar el trámite de manera presencial. Luego se habrían comunicado con él y habrían dado de baja la primera solicitud.

Que a fojas 9 se notificó a CALF y esta respondió a fojas 10/15. Dijo que los motivos de la demora se debieron a problemas de faltante de personal por enfermedades y vacaciones del mismo. Asimismo, indicó que la operadora se había comunicado con el reclamante el 13 de septiembre y había constatado que tenía dos solicitudes y que por eso anuló la primera.

Que a fojas 16/17 emitió dictamen la directora técnica de la Dirección General de Gestión del Servicio Eléctrico. Dijo:

*"De los antecedentes se desprende que hay una demora en la atención comercial y una demora en la tarea técnica de conexión.*

*"Entendemos de los esfuerzos por garantizar los plazos de conexión, pero en el descargo no hay motivos técnicos que justifiquen la demora de la conexión. Es la conexión de un edificio, no hay que realizar la bajada de la acometida movilizand o una grúa como en otras situaciones, y se puede*



realizar independientemente de las condiciones climáticas al estar en resguardo.

"En el ANEXO I SUBANEXO II del contrato de concesión, capítulo 3 'CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL' señala en el inciso A los tiempos de conexión permitidos, en este caso de 'dos (2) días hábiles'.

"Si se considera la fecha de inicio cuando comenzó el trámite virtual, son **5 los días hábiles de demora (11 los totales)**. Si el trámite se considera iniciado desde que se confirma la orden de servicio, quitando los plazos previstos se tienen **2 días hábiles de demora**.

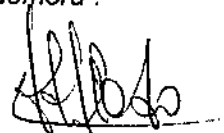
"En el capítulo 4 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS inciso D punto 3.1 'Conexiones: Por el incumplimiento de los plazos previstos (punto 3- A-) del presente documento, LA DISTRIBUIDORA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el régimen tarifario), dividido dos veces el plazo previsto en el punto 3 A del presente Subanexo, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de dos (2) conexiones'.

"Por tratarse de la conexión de un nuevo medidor, el costo se compone de la conexión más el derecho de conexión:

Monofásico normal	
Conexión medidor	\$ 9.957,00
Derecho conexión	\$ 81.295,00
Costo total conexión	\$ 91.252,00
Dos veces Costo conexión	\$ 182.504,00

Días hábiles	
2	\$ 45.626,00
Días demora	Multa
2	\$ 91.252,00

"La multa correspondiente es la de 2 días hábiles de demora".



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

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

serviciosconcesionados@muninqn.gov.ar  
 Mitre N° 461 - Tercer Piso - Tel.: 4491200 - int: 4341  
 www.neuquencapital.gov.ar



**Municipalidad  
 de Neuquén**

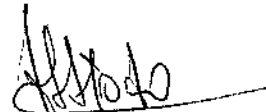
Que el área legal emitió dictamen y manifestó que comparte lo dictaminado por el área técnica en cuanto a que se debe multar a la Distribuidora, pero realizó las siguientes observaciones en cuanto al tiempo de demora y a cómo se determina el monto de la multa:

*"Con relación a lo primero, surge del Contrato de Concesión que los plazos comienzan a correr desde que se solicita y una vez realizados los trámites y los pagos correspondientes. Ahora bien, ello debe ser interpretado conforme al principio de razonabilidad. No es posible que demoras administrativas de la Distribuidora pudieran alargar el tiempo de demora de conexión. Es decir, con el argumento de que faltarían trámites, un usuario podría esperar un tiempo irrazonable para que se le realice la conexión del servicio y la exigencia del plazo quedaría desnaturalizada.*

*"Esta interpretación resulta fortalecida por lo que se dice posteriormente en el mismo Punto A del Subanexo II: 'Los días hábiles se computarán a partir de la hora cero del día siguiente en que se realice la solicitud del servicio'. Destaco 'solicitud del servicio'. No agrega nada más. Es obvio que se requiere que se cumplan los requisitos técnicos y administrativos para la conexión, pero ello no implica que estos últimos, los administrativos, se puedan separar en distintas etapas. Distinto es el caso de los requisitos técnicos, porque dependen de la inspección de personal de la Distribuidora. Justamente por eso ese mismo Punto lo aclara al final. Es decir, en caso de deficiencias reglamentarias en las instalaciones del usuario el plazo se reinicia.*

*"El pedido de conexión y los trámites (incluido el pago) debería ser todo en un mismo acto y a partir de ahí se contaría el plazo.*

*"Si se admite el trámite por medios digitales, también tendría que ser concluirlo por esos medios. De lo dicho por la Distribuidora pareciera que, una vez realizada la solicitud de conexión, los solicitantes tendrían que esperar a que se comunicaran con ellos para que se dé continuidad al*



trámite. Ello permitiría que el plazo de demora de las conexiones se amplié virtualmente. Lo cual no es admisible.

"Habida cuenta de los medios tecnológicos actuales, no veo motivo para que se diferencie entre trámites digitales y presenciales. Al menos en estos casos. Por ello estimo que el plazo debe contarse desde la primera solicitud. Por lo que la demora fue de cinco días hábiles y no de dos. De modo que el cálculo debe hacerse por esa cantidad de días.

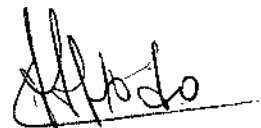
"En relación con el segundo punto, el monto de la multa, hay que precisar que cuando la multa no prevé escala, no deben tenerse en cuenta las subjetividades del reclamante. Es decir, las multas sin escala no son discrecionales, sino regladas.

"El punto 4 A-4) se refiere a multas con escala. Allí se determina el modo en que se debe ajustar la multa dentro de los límites que brinda el Contrato.

"En ese caso, la multa por demora de conexión no prevé escala, ni hace referencia a la situación particular del reclamante. Solo dice que '...La Distribuidora deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al conteo de conexión (definida en el régimen tarifario), dividido dos veces el plazo previsto en el Punto 3 A del presente Subanexo, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de dos (2) conexiones',

"Entonces lo que debe tener en cuenta es el valor de conexión general y no el que abonó el reclamante en el caso particular. Esto es, el costo de conexión se compone de los ítems "conexión" y "derecho de conexión". Ello es el monto de la multa para todos los casos, aun cuando un usuario solo hubiera pagado uno solo de ellos por no tratarse de un suministro nuevo".

Que comparto lo expresado por el área legal, por lo que corresponde aplicar una multa calculada para una demora de cinco (5) días hábiles, limitada al monto máximo de dos veces el valor de conexión general, como sigue:



Monofásico normal	
Conexión medidor	\$ 9.957,00
Derecho conexión	\$ 81.295,00
Costo total conexión	\$ 91.252,00
Dos veces Costo conexión	\$ 182.504,00

Días hábiles	
2	\$ 45.626,00
Días demora	Multa
5	\$ 228.130,00

**POR ELLO**

**EL SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS**

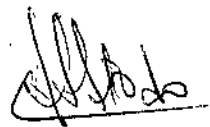
**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º:** HACER LUGAR al reclamo del señor Cristian Liberati, número de persona 0216084/1.

**ARTÍCULO 2º:** INSTRUIR a la Cooperativa CALF a que abone una multa al reclamante de pesos ciento ochenta y dos mil quinientos cuatro (\$ 182.504,00), conforme a lo dispuesto en el Punto 3.3.1. del Subanexo II del Contrato de Concesión y concordantes.

**ARTÍCULO 3º:** NOTIFÍQUESE a la COOPERATIVA PROVINCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE NEUQUÉN LIMITADA -CALF- y al señor Cristian Liberati de la presente disposición.

**ARTÍCULO 4º:** COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.



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