

DISPOSICIÓN N° 072 /2024
NEUQUÉN, 4 de diciembre 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 recurso administrativo interpuesto por la Distribuidora CALF; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

CONSIDERANDO:

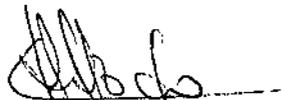
Que el reclamante planteó que realizó la solicitud de conexión el 6 de septiembre de 2024. Como no le respondieron, el 11 de septiembre fue a realizar el trámite de manera presencial. Luego se habrían comunicado con él y habrían dado de baja la primera solicitud.

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 personas por razones por enfermedades y vacaciones del personal. Asimismo, indicó que la operadora se había comunicado con el reclamante el 13 de septiembre y había constatado que tenía dos solicitudes y por eso anuló la primera.

Que fojas 16/17 emitió un 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".



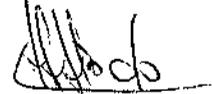
Que el área legal emitió dictamen y manifestó que comparte lo dictaminado por el área técnica en cuanto a que se debe multar a la Distribuidora, pero realizó las siguientes observaciones en cuanto al tiempo de demora y a cómo se determina el monto de la multa:

"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.

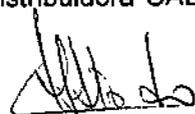
"En relación con el segundo punto, el monto de la multa, hay que precisar que cuando la multa no prevé escala, no deben tenerse en cuenta las subjetividades del reclamante. Es decir, las multas sin escala no son discrecionales, sino regladas.

"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 a fojas 27/31 esta Autoridad de Aplicación emitió la Disposición N°063/2024, mediante la cual se hizo lugar al reclamo y se instruyó a la Distribuidora CALF a que abone una multa de \$182.504,00.



Que a fojas 34/37 la Distribuidora CALF presentó un recurso contra dicha disposición. Señala que existe un error en el cálculo de la multa (faltó dividir por dos) y un error de concepto, ya que los ítems cobrados a los usuarios de costo conexión y derecho de conexión son excluyentes, que uno se aplica a las instalaciones existentes y el otro a una instalación nueva (conexión nuevo servicio).

Que intervino el área legal de esta Autoridad de Aplicación y dictaminó lo siguiente:

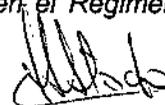
"La situación planteada por la Distribuidora CALF encuadra en lo previsto por los artículos 179 y ss. de la Ordenanza 1728; en las cláusulas 6ª; 29ª; 40ª del Contrato de Concesión de Distribución de Energía Eléctrica; artículos 24; 32; 40 del Reglamento de Suministro y 3-A del Subanexo II del Contrato de Concesión.

"Con relación a la cuestión formal, el recurso es admisible por adecuarse a lo previsto que en los artículos 179 y siguientes de la Ordenanza 1728.

"La impugnación está dirigida a dos puntos de la Disposición. El primero es que se tomó al derecho de conexión y al cargo de conexión como concurrentes. Sin embargo, plantean que en rigor- son excluyentes. El derecho de conexión se debe abonar cuando se trata deuda conexión nueva y el cargo es para el caso de conexiones existentes.

"Con relación a ello, lo primero que debe quedar en claro es que las multas no son indemnizaciones para el usuario afectado, más allá de que le sean abonadas a este. Su fin es lograr que la Distribuidora cumpla con las obligaciones asumidas y que, en consecuencia, el servicio se preste en las condiciones pactadas (Punto 4-A-1 del Subanexo II del Contrato de Concesión).

"Por eso, tener en cuenta lo abonado por el usuario no es lo correcto. Justamente, el punto 3.1 del Subanexo II dice que la multa consiste en una suma 'equivalente' al costo de conexión definida en el Régimen Tarifario.



"Para que lo abonado por el usuario tuviera sentido, hubiera dicho 'al costo de conexión abonado por el usuario', por ejemplo.

"Ahora bien, el 'costo de conexión' no está definido de forma clara en el Régimen Tarifario. Existen dos ítems relacionados con las conexiones, sin aclaraciones respecto de lo que implica cada uno de ellos.

"Habida cuenta de la clarificación de la Distribuidora, es aceptable que si se trata de conceptos excluyentes no se califiquen a la suma de ellos como 'costo de conexión'.

"Sin embargo, corresponde definir, entonces, qué es el 'costo de conexión' al que alude la norma en cuestión.

"En ese sentido, la redacción relativa a 'costo de conexión' es la misma que existía en el contrato de concesión aprobado por la Ordenanza N° 10811. En el cuadro Tarifario Inicial de dicho contrato no existía el ítem que actualmente se denomina 'retiro/conexión' de medidor, sino que solo se refería al retiro de medidor.

"De modo que el costo de conexión era el ítem denominado 'derecho de conexión'. Al elaborarse el contrato vigente se agregó al ítem de retiro el de conexión y se generó esta confusión.

"Por ello, entiendo corresponde considerar como 'costo de conexión' al 'derecho de conexión'.

"La segunda cuestión impugnada se refiere a una omisión en la forma de hacer el cálculo. Dicha cuestión fue revisada y corregida por el área técnica en su nuevo dictamen. Por lo que debe hacerse lugar a dicho punto también.

Por otro lado, observo que el cuadro de aranceles contiene un asterisco sin su respectiva aclaración. Dicho asterisco, en el contrato aprobado por la



Ordenanza N° 10811, implicaba la aclaración de que el derecho de conexión incluía la provisión del medidor. En ese sentido, más allá de la omisión en la Ordenanza, debería incluirse dicha aclaración, por tratarse de un mero error material y que, además, contribuye al derecho a la información de los usuarios".

Que, con relación al cálculo de la multa, el área técnica dictaminó lo siguiente:

"El monto de la multa es un valor equivalente al costo de conexión, según el cuadro de aranceles está determinado por el derecho de conexión. Corrigiendo el error matemático, las multas se calcularían de la siguiente manera:

Monofásico normal	
Derecho conexión	\$ 83.373,00
Dos veces Costo conexión	\$ 166.746,00

Días hábiles	
2	\$ 83.373,00
Días demora	Multa
5	\$ 208.432,50

La multa correspondiente queda limitada por dos veces el derecho de conexión normal \$ 166.746,00".

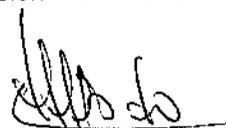
Que comparto lo dictaminado por el área legal y el área técnica de esta Autoridad de Aplicación.

POR ELLO

EI SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS

DISPONE

ARTÍCULO 1°: DEJAR SIN EFECTO el artículo 2° de la disposición 0063/2024.



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**

ARTÍCULO 2°: INSTRUIR a la Cooperativa CALF a que abone una multa al señor Cristian Liberati, número de persona 0216084/1, de \$166.746,00, conforme a lo dispuesto en el Punto 3.3.1. del Subanexo II del Contrato de Concesión y concordantes.

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

ARTÍCULO 4°: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, ARCHÍVESE.



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