

**DISPOSICIÓN N° 074 /2024**  
**NEUQUÉN, 5 de diciembre de 2024**

**VISTO:**

El Expediente caratulado "ELEVA RECLAMO POR DEMORA DE CONEXIÓN"- Expte. OE N° 8478-P-2024, iniciado por JUAN MANUEL PASI; el recurso administrativo interpuesto por la Distribuidora CALF; el CONTRATO DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA; y

**CONSIDERANDO:**

Que el reclamante planteó que firmó la solicitud de conexión el 16 de septiembre de 2024 por cambio de domicilio del titular.

Que a fojas 7 se notificó a CALF y esta respondió a fojas 8/13. Dijo que el reclamante había solicitado el 11 de septiembre el cambio de domicilio del servicio eléctrico y que la operadora responsable del trámite se había contactado con el reclamante el 16 de septiembre.

Que la conexión se realizó el 26 de septiembre de 2024. Y dijo que los motivos de la demora de cuatro días se debieron a que se priorizan tareas más críticas y que en este caso solo se trataba de un cambio de domicilio y que el usuario ya contaba con energía eléctrica.

Que a fojas 14/15 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 conexión de **5 días hábiles**. En particular, en la fecha que se solicitó el cambio el usuario tuvo que entregar el domicilio anterior, por lo que ya se encontraba en un nuevo domicilio sin suministro eléctrico.*

*"Entendemos de los esfuerzos por garantizar los plazos, pero en el descargo no hay motivos técnicos que justifiquen la demora de la conexión.*



"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'.

"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'.

"Considerando la demora de los **5 días hábiles** la multa es la siguiente":

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

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 la siguiente observación en cuanto al tiempo de demora:

"...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.



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

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

ing. ALEJANDRO ERNESTO MURADO  
 Subsecretario de Servicios  
 Públicos Concesionados  
 Municipalidad de Neuquén



**Municipalidad  
 de Neuquén**

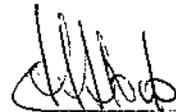
"Esta interpretación resulta fortalecida por lo que se dice posteriormente en el mismo Punto A del Subanexo II: 'Los días hábiles se computarán a partir de la hora cero del día siguiente en que se realice la solicitud del servicio'. Destaco 'solicitud del servicio'. No agrega nada más. Es obvio que se 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.

"La observación es meramente aclarativa, por cuanto aun sumando esos días en el cálculo, la multa sería la misma por el límite del costo de dos conexiones".



ing. ALEJANDRO ERNESTO HURTADO  
Subsecretaría de Servicios  
Públicos Concesionados  
Municipalidad de Neuquén

Que en virtud de ello esta Autoridad de Aplicación emitió la Disposición N°067/2024, 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 30/33 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).

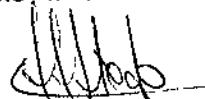
Que intervino el área legal de esta Autoridad de Aplicación y dictaminó lo siguiente:

*"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; 29 ª; 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 de 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).*



ing. ALEJANDRO ERNESTO MURRAY  
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](http://www.neuquencapital.gov.ar)



**Municipalidad  
de Neuquén**

"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'.

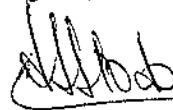
"Sin embargo, corresponde definir, entonces, qué es el 'costo de conexión' al que alude la norma en cuestión.

"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
13	\$ 208.432,50

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

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



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

POR ELLO

**EI SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS**

**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º: DEJAR SIN EFECTO** el artículo 2º de la disposición 0067/20241.

**ARTÍCULO 2º: INSTRUIR** a la Cooperativa CALF a que abone una multa al señor Juan Manuel Pasi de pesos ciento sesenta y seis mil setecientos cuarenta y seis (\$ 166.746,00), 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 Juan Manuel Pasi de la presente disposición.

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



ing. ALEJANDRO ERNESTO HURTADO  
Subsecretaría de Servicios  
Públicos Concesionados  
Municipalidad de Neuquén