

**DISPOSICIÓN N° 067 /2024**  
**NEUQUÉN, 24 de octubre de 2024**

**VISTO:**

El Expediente caratulado "ELEVA RECLAMO POR DEMORA DE CONEXIÓN"- Expte. OE N° 8478-P-2024, iniciado por JUAN MANUEL PASI; 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.*



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](http://www.neuquencapital.gov.ar)



**Municipalidad  
de Neuquén**

"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'.

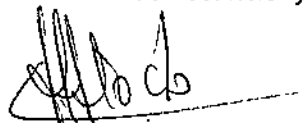
"Considerando la demora de los 5 días hábiles la multa es la siguiente":

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.



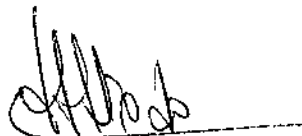
"Esta interpretación resulta fortalecida por lo que se dice posteriormente en el mismo Punto A del Subanexo II: 'Los días hábiles se computarán a partir de la hora cero del día siguiente en que se realice la solicitud del servicio'. Destaco 'solicitud del servicio'. No agrega nada más. Es obvio que se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

Que atento al tiempo de demora de conexión, diez días hábiles, y al límite de la multa fijado por el Subanexo II del Contrato de Concesión, corresponde sancionar a la Distribuidora con la multa de \$182.504,00.

POR ELLO

**EI SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS CONCESIONADOS**

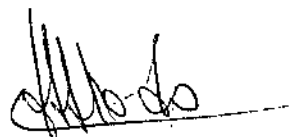
**DISPONE**

**ARTÍCULO 1º:** HACER LUGAR al reclamo del señor Juan Manuel Pasi, número de persona 211453/1.

**ARTÍCULO 2º:** INSTRUIR a la Cooperativa CALF a que abone una multa al señor Juan Manuel Pasi 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 Juan Manuel Pasi de la presente disposición.

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



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