

## **RESOLUCIÓN EPRE N° 94/98 - ANEXO 7**

### **REGIMEN DE SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE LTDA.**

#### **GENERALIDADES:**

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN del presente reglamento es el ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD, quien será el órgano encargado de resolver en instancia administrativa todas las controversias que se sometan a su jurisdicción. El usuario tendrá derecho a dirigirse en todo momento directamente a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

#### **ARTICULO 1: CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO.**

A efectos de acceder al suministro de energía eléctrica, quien lo solicite deberá encuadrarse en alguna de las siguientes categorías:

##### **a) Titular**

Se otorgará la TITULARIDAD de un servicio de energía eléctrica a las personas físicas o jurídicas, agrupaciones de colaboración y uniones transitorias de empresas, que acrediten la propiedad, la posesión o tenencia legal del inmueble o establecimiento para el cual se solicita el suministro y mientras dure su derecho de uso.

##### **b) Titular Precario**

Se otorgará la TITULARIDAD PRECARIA de un servicio de energía eléctrica en los casos en que, si bien no se cuenta con el título de propiedad o contrato de locación respectivo, pueda acreditarse la posesión o tenencia del inmueble o instalación, con la presentación de un certificado de domicilio, expedido por Autoridad competente o instrumento equivalente.

##### **c) Titular Provisorio**

Cuando la energía eléctrica sea requerida para la ejecución de obras, se otorgará la TITULARIDAD PROVISORIA al propietario del inmueble o instalación y a la

persona que ejerza la dirección de la misma, quedando ante LA DISTRIBUIDORA, ambos como responsables en forma solidaria. Mientras dure la titularidad provisoria los consumos serán facturados de acuerdo al tipo de tarifa que coincida con el destino final de la obra.

#### **d) Titular Transitorio**

En los casos de suministros de carácter no permanente que requieran energía eléctrica para usos tales como: exposiciones, publicidad, ferias, circos, etc., se otorgará al solicitante la TITULARIDAD TRANSITORIA, debiendo el mismo cumplir con iguales requisitos que el titular precario o presentar autorización del titular del inmueble o permiso de la Autoridad competente.

#### **e) Cambio de Titularidad**

A los efectos de este Reglamento los términos "usuario" y "titular" resultan equivalentes, sin perjuicio del derecho de LA DISTRIBUIDORA de poder exigir en todo momento que la titularidad de un servicio se encuadre dentro de una de las categorías previstas en el presente artículo.

Se concederá, en forma gratuita, el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requeriente que se encuentre comprendido dentro de los precedentes incisos y límite el uso del servicio a la potencia y condiciones técnicas autorizadas previstas en esta normativa.

Si se comprobara que el usuario no es el titular del servicio, LA DISTRIBUIDORA intimará el cambio de la titularidad existente y exigirá el cumplimiento de las disposiciones vigentes.

En caso de no hacerlo dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos, LA DISTRIBUIDORA podrá proceder a la suspensión del suministro, debiendo comunicarlo en forma previa a la AUTORIDAD DE APLICACION.

Los herederos podrán continuar en el uso del servicio de energía eléctrica con la única exigencia de solicitar cambio de titularidad y acreditar los requisitos establecidas en el inciso a) de este artículo.

El titular registrado será responsable de todas las obligaciones establecidas a su cargo en el presente Reglamento, incluso el pago de los consumos que se registrasen luego de haberse retirado del inmueble, incluyendo recargos e intereses.

Cuando un nuevo ocupante de un inmueble o establecimiento solicita el cambio de titularidad, a partir de su otorgamiento por parte de LA DISTRIBUIDORA, comenzará a computarse el consumo. El nuevo titular no será responsable, bajo ningún concepto, de los consumos registrados con anterioridad.

#### **f) Condiciones de Habilitación**

**I)** El usuario no deberá registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este Reglamento.

**II)** Dar cumplimiento al Depósito de Garantía, establecido en el Artículo 5º, Inciso c) de este acto, cuando LA DISTRIBUIDORA así lo requiera.

**III)** Abonar el derecho de conexión de acuerdo al cuadro tarifario vigente.

**IV)** Firmar el correspondiente formulario de solicitud de suministro o el contrato de suministro según corresponda de acuerdo al tipo de tarifa a aplicar.  
Firmar, si corresponde, el convenio establecido en el inciso g) de este Artículo.

**V)** Para los inmuebles o establecimientos nuevos destinadas a usos industriales o comerciales, acreditar la habilitación municipal correspondiente o bien que se han iniciado los trámites para la obtención de la misma.

**VI)** En ningún caso LA DISTRIBUIDORA podrá requerir el pago de concepto alguno, fuera de los enunciados en el presente Artículo, como requisito para la conexión y/o rehabilitación del suministro.

#### **g) Centro de Transformación y/o Maniobra - Toma Primaria**

Cuando la potencia requerida para un nuevo suministro o cuando se solicite un aumento de la potencia existente y tal requerimiento o solicitud supere la capacidad de las redes existentes, el titular, a requerimiento de LA DISTRIBUIDORA, estará obligado a poner a disposición de la misma un espacio de dimensiones adecuadas para la instalación de un centro de transformación, el que, si razones técnicas así lo determinan, podrá ser usado además para alimentar la red externa de distribución.

A este efecto, se deberá firmar un convenio estableciéndose los términos y condiciones aplicables para la instalación de dicho centro de transformación, como asimismo el monto y modalidad del resarcimiento económico, que puedan acordar.

En el caso que la alimentación al titular se efectúe desde la red de distribución, éste deberá colocar sobre el frente de su domicilio la toma primaria, que le será entregada por LA DISTRIBUIDORA.

A este respecto el titular deberá respetar las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por LA DISTRIBUIDORA.

Será a cargo del titular la provisión y colocación de la caja o cajas correspondientes a los equipos de medición, respetando las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por LA DISTRIBUIDORA.

#### **h) Punto De Suministro**

LA DISTRIBUIDORA hará entrega del suministro en un solo punto y únicamente por razones técnicas aprobadas por la AUTORIDAD DE APLICACION, podrá habilitar más de un punto de suministro, pero todos ellos en la misma tarifa que correspondería de estar unificado el suministro.

### **ARTICULO 2: OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O USUARIO**

#### **a) Declaración Jurada**

Informar correctamente, con carácter de Declaración Jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su solicitud de suministro o en cualquier otra oportunidad, aportando la información que se le exija, a efectos de la correcta aplicación de este Reglamento y de su encuadre tarifario.

Asimismo, deberá actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales o cuando así lo requiera LA DISTRIBUIDORA, para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de TREINTA (30) días hábiles administrativos contados a partir del requerimiento.

#### **b) Facturas**

Abonar las facturas dentro del plazo fijado en las mismas.

La falta de pago a su vencimiento lo hará incurrir en mora y será pasible de las penalidades establecidas en este Reglamento.

Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con una anticipación de cinco (5) días hábiles

previos a su vencimiento, el usuario deberá solicitar un duplicado en los locales destinados a la atención de usuarios de LA DISTRIBUIDORA.

En los casos en que a pesar de no haberse emitido o enviado la factura no se ha producido un reclamo del usuario por tal motivo, y no obstante se registrasen consumos de suministro eléctrico, el usuario deberá abonar la deuda resultante a la tarifa vigente a la fecha en que se emita la factura correspondiente.

### **c) Dispositivos de Protección y Maniobra**

Colocar y mantener en condiciones de eficiencia a la salida de la medición y en el tablero principal los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la "Reglamentación para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles" emitida por la autoridad municipal o comunal entendida en la materia.

### **d) Instalación Propia - Responsabilidades**

Mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación, sin perjuicio de la obligación y responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA previstas en el Art.4° inc. e).

Mantener los gabinetes y/o locales donde se encuentran instalados los medidores y/o equipos de medición limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura de los instrumentos.

Si por responsabilidad del usuario, o por haber éste aumentado sin autorización de LA DISTRIBUIDORA la demanda resultante de la declaración jurada que presentara al solicitar el suministro, hechos que deberán ser adecuadamente probados por LA DISTRIBUIDORA, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control de propiedad de LA DISTRIBUIDORA, aquel abonará el costo de reparación o reposición de los mismos.

### **e) Comunicaciones a la Distribuidora**

Cuando el usuario advierta que las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA (incluyendo el medidor), comprendidas entre la conexión domiciliaria y el primer seccionamiento posterior (tablero del usuario) a la salida del medidor, no presentan el estado habitual, y/o normal deberá comunicarlo a LA

DISTRIBUIDORA en el más breve plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros.

En cualquier oportunidad en que el usuario advirtiera la violación o alteración de alguno de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento de LA DISTRIBUIDORA.

#### **f) Acceso a los Instrumentos de Medición**

Permitir y hacer posible al personal de LA DISTRIBUIDORA y/o de la AUTORIDAD DE APLICACION, que acrediten debidamente su identificación como dependientes o representantes de tales organismos, el acceso al lugar donde se hallan los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y a sus instalaciones.

#### **g) Uso de Potencia**

Limitar el uso del suministro a la potencia y condiciones técnicas convenidas, solicitando a LA DISTRIBUIDORA con una anticipación suficiente, la autorización necesaria para variar las condiciones del mismo.

#### **h) Suministro a Terceros**

No suministrar, no ceder total o parcialmente en forma onerosa o gratuita, ni vender a terceros, bajo ningún concepto, la energía eléctrica que LA DISTRIBUIDORA suministre. LA DISTRIBUIDORA estará facultada para suspender el suministro en los casos que compruebe que existe cesión o venta de energía eléctrica a terceros, previa autorización de LA AUTORIDAD.

#### **i) Cancelación de la Titularidad**

Solicitar la cancelación de la titularidad cuando deje de ser usuario del suministro. La presentación de dicha solicitud, instrumentada mediante un formulario idóneo a tal efecto, implicará la extinción de la relación que mantiene con LA DISTRIBUIDORA, así como la obligación de ésta de emitir la factura final por el último período de consumo hasta el momento de la solicitud de cancelación. Hasta tanto no lo haga, será tenido como solidariamente responsable con el o los usuarios no titulares de todas las obligaciones establecidas en el presente reglamento.

Los trámites relacionados con la cancelación o cambio de titularidad serán sin cargo.

#### **j) Perturbaciones**

Utilizar la energía provista por LA DISTRIBUIDORA en forma tal de no provocar perturbaciones en sus instalaciones o en las de otros usuarios. En estos casos LA DISTRIBUIDORA, estará facultada para suspender el suministro.

#### **k) Generación propia**

Los usuarios que cuenten con fuente propia de energía, o reciban energía eléctrica de otro ente prestador del servicio público de electricidad, deberá comunicar esta situación a LA DISTRIBUIDORA, con quien determinarán mediante convenio las condiciones en que se efectuará la prestación y la ingeniería de detalle que hagan a los enclavamientos y protecciones para un eventual paralelo a la red.

En ningún caso los usuarios podrán ceder a título oneroso o gratuito, parcial o totalmente la producción de energía eléctrica a persona alguna.

### **ARTICULO 3: DERECHOS DEL TITULAR**

#### **a) Niveles de Calidad de Servicio**

El titular tendrá derecho a exigir de LA DISTRIBUIDORA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las "Normas de Calidad de Servicio" que resulten del marco regulatorio de la Concesión y las reglamentaciones que sobre la materia dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

#### **b) Provisión del Medidor**

Los medidores serán suministrados por LA DISTRIBUIDORA a simple título de depósito, sujeto a las prescripciones del Código Civil. El titular está obligado a poner la misma diligencia en la guarda del medidor que en sus propios bienes y dar aviso a LA DISTRIBUIDORA de cualquier daño o irregularidad que se produzca en el mismo.

#### **c) Funcionamiento del Medidor**

El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. Será considerado como presunción de anormalidad el consumo igual a 0.

En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición, LA DISTRIBUIDORA podrá optar en primer término por realizar una verificación del funcionamiento del mismo.

De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ".

Los medidores serán verificados por las normas IEC (International Electrotechnical Commission) o las de aquellos países miembros del IEC debiendo cumplimentar las disposiciones de la Ley de Metrología N° 19.511.

En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio.

En ese caso se retirará el medidor o equipo de medición y se efectuará un contraste en Laboratorio de acuerdo con las normas antes citadas.

Si el contraste y/o el recontraste demostrara que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida por las normas, los gastos que originara el contraste "in situ" y/o el recontraste en Laboratorio serán a cargo del titular.

Para los casos de verificación, contraste in situ y contraste en Laboratorio, LA DISTRIBUIDORA deberá labrar un acta, la cual será diseñada conforme a las instrucciones que le imparta la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

En todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos conforme a lo establecido en el Marco regulatorio de la Concesión, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el Artículo 5° inciso d) de este Reglamento y los gastos de contraste y recontraste serán a cargo de LA DISTRIBUIDORA.

De no satisfacerle las medidas llevadas a cabo por LA DISTRIBUIDORA el titular podrá reclamar a la AUTORIDAD DE APLICACION el control y revisión de las mismas.

#### **d) Reclamos o Quejas**

El usuario tendrá derecho a exigir a LA DISTRIBUIDORA la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. Tendrá derecho a ser tratado por LA DISTRIBUIDORA con cortesía, corrección y



diligencia. El tiempo de espera de los usuarios en los locales de atención comercial no debe extenderse más allá de lo razonable.

LA DISTRIBUIDORA deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se establecen como "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Marco regulatorio de la Concesión y demás reglamentación que sobre la materia dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Sin implicar limitación, está obligada a atender, responder por escrito y solucionar en el plazo máximo de 10 (diez) días las quejas y reclamos de los titulares, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, sin perjuicio del derecho de los titulares de concurrir directamente a la AUTORIDAD DE APLICACION. LA DISTRIBUIDORA deberá habilitar un registro de reclamos en donde quedarán asentadas todas las presentaciones de los usuarios y deberá remitirles una constancia de inicio del reclamo.

**e) Indemnización por cobro de sumas o conceptos indebidos:**

El usuario tendrá derecho a reclamar una indemnización a LA DISTRIBUIDORA cuando ésta le haya facturado sumas o conceptos indebidos o le haya reclamado el pago de facturas ya abonadas. LA DISTRIBUIDORA deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más los intereses y punitivos que cobra por mora en el pago de las facturas, más una indemnización equivalente al 50% del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución e indemnización se harán efectivas en las facturas inmediatas siguientes.

**f) Reciprocidad en el trato:**

Los usuarios tendrán derecho a recibir por parte de LA DISTRIBUIDORA reciprocidad en el trato, quien deberá aplicar para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que aplica para los cargos por mora.

**g) Pago Anticipado**

En los casos en que las circunstancias lo justifiquen y siguiendo al efecto los procedimientos que establezca LA DISTRIBUIDORA, el titular tendrá derecho a efectuar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos, tomándose al efecto como base el consumo registrado en igual período del año anterior.

#### **h) Resarcimiento por Daños**

En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA DISTRIBUIDORA, y que no puedan ser evitados mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación, reposición o indemnización correspondiente, salvo caso fortuito o de fuerza mayor debidamente acreditada.

La reparación del daño causado mencionada en el párrafo precedente no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de las sanciones regladas en las "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Marco Regulatorio de la Concesión y la reglamentación que sobre la materia dicte LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

#### **i) Control de Lecturas**

Los titulares, personalmente o sus representantes, podrán presenciar y notificarse de la intervención del personal de LA DISTRIBUIDORA en todos los casos de tomas de lectura y en aplicación de lo dispuesto por los Artículos 4º, inciso d) y 5º inciso d) de este Reglamento.

### **ARTICULO 4: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTATARIA**

La enumeración de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA que contiene el presente artículo no es taxativa, ni implica una limitación a las demás obligaciones que surgen de las leyes 2902, 2986, sus decretos reglamentarios y en general, de todo el Marco Regulatorio de la Concesión y toda reglamentación que sobre la materia dicte LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

#### **a) Incorporación de nuevos usuarios y aumento de la capacidad de suministro**

LA DISTRIBUIDORA deberá atender toda nueva solicitud de servicio o aumento de la capacidad de suministro de acuerdo a las modalidades establecidas en el Marco Regulatorio de la Concesión y en la reglamentación que sobre la materia dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

En los casos de nuevos suministros en los que sea necesario adecuar las instalaciones de propiedad de los usuarios a efectos de proceder a la conexión del suministro, LA DISTRIBUIDORA deberá suministrarles el plano del pilar y deberá asesorarlos sobre su construcción.

## **b) Calidad de Servicio**

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a lo previsto al respecto en las "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Marco Regulatorio de la Concesión y la reglamentación que sobre la materia dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

## **c) Aplicación de la Tarifa**

LA DISTRIBUIDORA sólo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar por cuenta de terceros conforme a las disposiciones vigentes, los que deberán ser claramente discriminados en la facturación. Durante los períodos en que el suministro esté suspendido o cortado, LA DISTRIBUIDORA no podrá facturar por ningún concepto, reservándose el derecho sólo para el recupero de la deuda existente más sus intereses y las tasas por rehabilitación o reconexión.

Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días corridos de anticipación a la fecha de su vencimiento.

En los casos en que el Régimen Tarifario no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales.

Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos las "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Marco Regulatorio de la Concesión.

Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período.

LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente.

## **d) Precintado de Medidores y Contratapa**

### **l) Medidores en general**

En los casos de instalación de medidores o equipos de medición por conexiones nuevas o por reemplazo del equipo de medición anterior, éstos serán precintados por LA DISTRIBUIDORA en presencia del titular.

De no hacerse presente éste, se le deberá comunicar, en forma fehaciente, lo actuado al respecto.

En todos los casos de instalación o reemplazo de medidores o equipos de medición, LA DISTRIBUIDORA deberá completar un acta, la cual deberá contener el estado de registración del medidor al momento de su instalación y será diseñada conforme las instrucciones de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

## **II) Medidores con indicador de carga máxima**

En el caso de este tipo de medidores para cuya lectura y puesta a cero es necesario romper los precintos de la contratapa y del mecanismo de puesta a cero, LA DISTRIBUIDORA procederá de la siguiente manera:

- Remitirá a los usuarios que tengan instalados este tipo de equipos de medición una circular por la que se les comunicará entre qué fechas se efectuará la toma de estado de los consumos, invitándolos a presenciar la operación.
- Si el titular presencia la operación, el responsable de la lectura deberá comunicar a éste los estados leídos y los precintos colocados.

### **e) Anormalidades**

LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de instruir a su personal vinculado con la atención, conservación, lectura, cambio, etc., de medidores, equipos de medición, conexiones, y otros, sobre su responsabilidad inexcusable de informar las anomalías que presenten las instalaciones comprendidas entre la toma y el primer seccionamiento (tablero). Una vez denunciadas ante LA DISTRIBUIDORA las anomalías, por personal dependiente de ella o por cualquier otra persona, LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de solucionarlas en el plazo máximo de diez (10) días hábiles. El consumo igual a 0 será considerado como presunción de anomalía.

### **f) Facturas - Información a Consignar en las Mismas**

En las facturas para los usuarios finales, no podrán incluirse conceptos ajenos a la prestación del servicio público de Distribución de Electricidad.

La facturación deberá realizarse suministrando la mayor información posible, con la frecuencia prevista en el Régimen Tarifario y deberán ser notificadas a los usuarios con una anticipación de diez (10) días corridos a la fecha del primer vencimiento.

Además de los datos regularmente consignados y/o exigidos por las normas legales y aquellas que complementariamente dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, en las facturas deberá incluirse:

- Fecha de vencimiento de la próxima factura.
- Lugar y procedimiento autorizado para el pago.
- Identificación de la categoría tarifaria del usuario, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables).
- Unidades consumidas y/o facturadas calculadas según el o los cuadro/s tarifario/s vigente/s en el período de consumo, precisando si corresponden a lectura real o a estimación.
- Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos y gravámenes.
- Detalle de los subsidios provenientes del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios cuando correspondiere.
- Sanciones por falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual LA DISTRIBUIDORA tendrá derecho a la suspensión del suministro.
- Obligación del usuario de reclamar la factura en caso de no recibirla CINCO (5) días antes de su vencimiento.
- Las disposiciones que la ley de defensa de los derechos del usuario y consumidor y sus leyes complementarias establezcan como de inclusión obligatoria.
- La información que la AUTORIDAD DE APLICACIÓN considere conveniente.
- Lugares y/o números de teléfonos donde el usuario pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.

El modelo de factura deberá ser aprobado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

En el dorso de la factura estará impreso el siguiente texto: “Ante cualquier inconveniente en la prestación del servicio, deberá comunicarse telefónicamente o presentarse en las oficinas de LA DISTRIBUIDORA, a los efectos de su solución. En caso de no atenderse su reclamo en forma satisfactoria, podrá asentar su queja en el libro existente a tal fin en dichas oficinas. Asimismo podrá recurrir al ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (E.P.R.E.), en forma gratuita telefónicamente al 0800- 33272 y por carta al Apartado Especial N° 04, Cipolletti (Correo Argentino) o personalmente a 9 de Julio 174, Cipolletti, Río Negro”.

#### **g) Reintegro de Importes**

En los casos en que LA DISTRIBUIDORA aplicara tarifas superiores y/o facturare sumas mayores a las que correspondiere por causas imputables a la misma, deberá reintegrar al titular los importes percibidos de más, con más el interés previsto en el art. 9 de este Reglamento, mas la penalidad establecida en el art. 3 inc. e) de este Régimen.

#### **h) Tarjeta de Identificación**

LA DISTRIBUIDORA deberá implementar una tarjeta identificatoria (con nombre, apellido y número de agente) para todo el personal que tenga relación con la atención a los usuarios.

Esta tarjeta deberá exhibirse en forma visible sobre la vestimenta.

#### **i) Cartel Anunciador**

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, LA DISTRIBUIDORA deberá fijar en un cartel o vitrina, en cada una de sus instalaciones donde se atienda al público, el cuadro tarifario y un anuncio comunicando que se encuentra a disposición de los usuarios copias del presente Reglamento de Suministro, transcribiendo además en el anuncio el texto completo de los artículos 2º y 3º del mismo y las normas de calidad de servicio resultantes de las "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Marco Regulatorio de la Concesión.

LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de exhibir, en lugares visibles y libres de obstáculos, y poner a disposición de los usuarios toda la documentación que la AUTORIDAD DE APLICACIÓN le proporcione a tal fin.

#### **j) Plazo De Concreción de Suministro**

Solicitada la conexión de un suministro bajo redes existentes y realizadas las tramitaciones pertinentes, LA DISTRIBUIDORA, una vez percibido el importe correspondiente a los derechos de conexión, deberá proceder a la concreción de dicho suministro en el menor plazo posible dentro de los límites máximos establecidos al respecto en las "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Marco legal de la Concesión.

## **k) Quejas**

En cada uno de los locales donde LA DISTRIBUIDORA atienda al público deberá existir a disposición del mismo un Libro de Quejas, previamente habilitado por la AUTORIDAD DE APLICACION.

Deberá indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia de dicho libro.

Sin perjuicio de las quejas o reclamos que los usuarios deseen asentar en el referido Libro de Quejas, LA DISTRIBUIDORA está obligada a recibir y registrar adecuadamente las demás quejas y/o reclamos que los usuarios le hagan llegar por carta o cualquier otro medio adecuado.

Todas las quejas o reclamos asentados en el Libro de Quejas deberán ser comunicadas por LA DISTRIBUIDORA a la AUTORIDAD DE APLICACION dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos de recibidas, salvo lo dispuesto en el inciso III de este apartado, con las formalidades que se enumeran a continuación:

- I) Cuando las quejas se refieran a facturación y/o aumento de consumo, deberán acompañarse las explicaciones que se estimen pertinentes.
  
- II) Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los Artículos 5º inciso d), 6º y 7º de este Reglamento deberá remitir copia de la respectiva documentación.
  
- III) Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anomalías en el suministro de energía eléctrica, LA DISTRIBUIDORA deberá comunicarlo a la AUTORIDAD DE APLICACION dentro de las VEINTICUATRO (24) horas, mediante telex, facsímil u otro medio adecuado, indicando fecha de la misma, duración de la contingencia y nombre y domicilio del usuario. Dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos deberá remitir copia de la queja y la información correspondiente.
  
- IV) Cuando la queja se refiere a la suspensión del suministro de energía por falta de pago y el usuario demostrara haberlo efectuado, LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer el servicio dentro de las CUATRO (4) horas de haber constatado el pago de la facturación cuestionada, debiendo además acreditar al USUARIO el DIEZ POR CIENTO (10%) de la facturación erróneamente objetada.

- V)** En el caso de aquellas localidades con generación aislada, los tiempos de comunicación e intervención previstos en este apartado j), deberán adaptarse a las reales condiciones de la prestación del servicio, debiendo, no obstante LA DISTRIBUIDORA contar con el previo acuerdo de la AUTORIDAD DE APLICACION al respecto.

### **I) Atención al Público**

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener dentro del área geográfica de la Concesión, locales apropiados para la atención al público en número y con la dispersión adecuada.

En dichos locales la atención al público deberá efectuarse, en un horario uniforme compatible con los horarios comerciales y/o bancarios de la localidad donde se encuentre el local, durante un mínimo de OCHO (8) horas diarias.

Deberá además mantener locales y/o servicios de llamadas telefónicas para la atención de reclamos por falta de suministro y/o emergencias, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año. La obligación de atender reclamos no será considerada satisfecho si se realiza a través de un contestador automático.

Los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos, deberán figurar en la factura o en la comunicación que la acompañe, además del deber de LA DISTRIBUIDORA de proceder a su adecuada difusión.

### **II) Obligación de suministrar información a los usuarios:**

LA DISTRIBUIDORA deberá entregar a los usuarios constancia escrita de las condiciones de la prestación así como de los convenios que entre ellos suscriban. Asimismo deberá facilitarles el acceso al conocimiento de las resoluciones que regulen sobre la situación en que se encuentra el usuario y sobre sus derechos y obligaciones. LA DISTRIBUIDORA deberá poner a disposición de los usuarios, en todos los locales de atención comercial, toda la información que éstos soliciten.

### **m) Tendido de líneas:**

Para los tendidos de líneas de baja y media tensión, LA DISTRIBUIDORA deberá respetar la normativa que al respecto reglamente la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, sin perjuicio de la normativa municipal sobre la materia.



## **ARTICULO 5: DERECHOS DE LA DISTRIBUIDORA**

### **a) RECUPERO DE MONTOS POR APLICACION INDEBIDA DE TARIFAS**

En caso de comprobarse inexactitud de los datos suministrados por el titular, que origine la aplicación de una tarifa inferior a la que correspondiere, LA DISTRIBUIDORA facturará e intimará al pago de la diferencia que hubiere, dentro del plazo de CINCO (5) días hábiles.

En estos casos, para el cálculo del reintegro se aplicará la tarifa vigente a la fecha de su normalización y abarcará el período comprendido entre tal momento y el correspondiente al inicio de la anomalía, plazo que no podrá ser mayor a UN (1) año, con más el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento.

### **b) FACTURAS IMPAGAS**

Las facturas tendrán como mínimo, dos vencimientos. El plazo entre cada vencimiento no podrá ser inferior a siete días corridos.

En los casos de no abonarse la factura a la fecha de su vencimiento, LA DISTRIBUIDORA podrá aplicar el interés previsto en el art. 9 de este Reglamento.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, transcurridos CINCO (5) días hábiles de mora, LA DISTRIBUIDORA se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso, previa comunicación con no menos de CUARENTA Y OCHO (48) horas de anticipación.

### **c) DEPOSITO DE GARANTIA**

LA DISTRIBUIDORA podrá requerir del usuario la constitución de un Depósito de Garantía en los siguientes casos:

- Más de DOS (2) suspensiones del suministro en el término de DOCE (12) meses seguidos.
- En el caso del Titular que no fuere propietario ni poseedor, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a LA DISTRIBUIDORA un depósito equivalente a la facturación de un (1) período de consumo estimado según corresponda a su categoría tarifaria (mensual, bimestral u otro), o la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario del

inmueble o instalación, o de un usuario que siendo titular de un suministro, sea propietario del inmueble donde LA DISTRIBUIDORA le preste el servicio.

- En el caso del Titular Transitorio y el Titular Precario a que se refiere el Artículo 1º incisos b) y d) de este Reglamento.
- Al restablecer el suministro, cuando se haya verificado apropiación de energía y/o potencia en los términos del Apartado II del inciso d) del Artículo 5º de este Reglamento.

En todos los casos el Depósito de Garantía será el equivalente a la facturación del período de consumo registrado anterior a su constitución, según corresponda a su categoría tarifaria (mensual, bimestral u otro). En los casos que no existan consumos registrados anteriores será fijado en base a un consumo probable de energía.

El Depósito de Garantía, o la parte del mismo que no hubiera sido imputado a la cancelación de deudas, será devuelto al titular cuando deje de serlo con más un interés equivalente a la Tasa Pasiva Anual Vencida vigente en el Banco de la Nación para los distintos plazos en sus operaciones de Plazo fijo.

#### **d) Inspección y Verificación de las Instalaciones del Medidor**

Por propia iniciativa en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. Deberá dejar constancia en acta de todas las tareas que efectúe, la cual deberá ajustarse a las instrucciones que le formule la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Como consecuencia de ello podrán presentarse las siguientes situaciones:

- I) Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de UN (1) año, y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad.
- II) En caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada —como por

ejemplo el consumo igual a cero (0)- , LA DISTRIBUIDORA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir las notas de débito y crédito correspondiente, las cuales serán calculadas conforme a la reglamentación que sobre la materia dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN. LA DISTRIBUIDORA podrá recuperar todos los gastos emergentes de dicha verificación. Se considera como consumo no registrado al promedio anual de consumo multiplicado por el período durante el cual se prolongó la irregularidad. Sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, LA DISTRIBUIDORA procederá del modo siguiente:

- a) Levantará un Acta de Comprobación en presencia o no del titular, con intervención de un Escribano Público y/o un funcionario de la AUTORIDAD DE APLICACION y/o la Autoridad Policial competente, de la que deberá entregarse copia al titular, si se lo hallare.

LA DISTRIBUIDORA podrá proceder a la suspensión del suministro debiéndose tomar para ello aquellos recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anormalidad verificada o el cuerpo del delito correspondiente.

- b) Obtenida la documentación precedente, LA DISTRIBUIDORA efectuará el cálculo de la energía y/o potencia a recuperar, establecerá su monto y emitirá las notas de débito y/o crédito correspondientes, aplicándose un recargo del CUARENTA POR CIENTO (40%) sobre el monto resultante, con más el Interés reglado en el Artículo 9º de este Reglamento.
- c) Podrá calcularse con un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) AÑOS.
- d) Intimará al pago de la energía y/o potencia a recuperar, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º inciso b).
- e) Concluido con lo actuado, se procederá a la normalización del suministro.

Una vez que LA DISTRIBUIDORA tome conocimiento por cualquier medio de la existencia de irregularidades en la medición o apropiación de energía, tendrá 20 días hábiles para ejercer las medidas tendientes a determinar el fraude. Superado dicho plazo, perderá su derecho al recupero de los consumos no registrados.

**En el caso de haberse formulado denuncia penal, la normalización será requerida al Juez interviniente y se procederá una vez autorizada por el mismo.**

La recuperación del consumo no registrado y la pertinente emisión de las notas de débito y crédito procederá cualquiera sea la causa de la irregularidad del funcionamiento del medidor y exista o no intervención judicial.

La facturación de los consumos no registrados será efectuada a tarifa vigente al momento de emisión de las notas de débito y crédito.

El lapso entre la verificación y la emisión de las notas de débito y crédito no podrá exceder de TREINTA (30) días corridos.

- f) Cuando por acciones no previstas en este Reglamento, LA DISTRIBUIDORA se vea en la imposibilidad de normalizar la medición y mientras dure esta circunstancia, la demanda y/o consumos efectuados en ese lapso serán facturados de acuerdo con los valores que resulten de aplicar los ajustes de la demanda y/o consumos no registrados, estimados de acuerdo a lo previsto en el apartado II del inciso d) de este Artículo.
- III. En el caso de conexiones directas, una vez eliminadas éstas y regularizada la situación del usuario en lo que hace a la titularidad según lo determina el Artículo 1º de este Reglamento, para la recuperación de la demanda y/o consumo se aplicará un procedimiento similar al previsto en el Apartado II del inciso d) de este Artículo.

**e) Instalaciones de LA DISTRIBUIDORA:**

Las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA, afectadas para la atención del servicio eléctrico, no podrán ser usadas para otros fines (comunicaciones, propagandas, apoyo, etc.), salvo que medie autorización y/o convenio expreso con LA DISTRIBUIDORA.

**f) Tareas de mantenimiento en sus instalaciones**

LA DISTRIBUIDORA podrá suspender el suministro momentáneamente cuando efectúe reparaciones, mejoras o tareas destinadas al mantenimiento de sus instalaciones. Las suspensiones deberán prolongarse el menor tiempo posible, procurando no causarle inconvenientes a los usuarios. En todos los casos deberá dar aviso a los usuarios que resulten afectados previamente a proceder a la suspensión.

**ARTICULO 6: SUSPENSION DEL SUMINISTRO**

LA DISTRIBUIDORA podrá suspender el suministro de energía eléctrica, en los casos y cubriendo los requisitos que se indican seguidamente:

- a) Sin la intervención previa de la Autoridad de Aplicación y con comunicación previa al usuario.
- I) Por la falta de pago de una factura, en los casos y términos establecidos en el Artículo 5º, incisos a) y b) de este Reglamento.
- II) Por falta de pago en los casos de recuperación de demandas y/o consumos no registrados según lo establecido en el Artículo 5º inciso d), Apartados II y III del presente Reglamento.

En el caso del Apartado I) precedente si la falta de pago se debiera a disconformidad del titular con el monto facturado, no se podrá suspender el servicio si el titular reclama contra la factura y paga una cantidad equivalente al último consumo facturado por un período igual de tiempo al que es objeto de la factura, mientras se realizan los procedimientos tendientes a dilucidar el monto correcto de la factura reclamada.

De demostrarse en forma cierta que el monto de la factura era el correcto, respecto del saldo impago se aplicarán las disposiciones sobre mora en el pago de las facturas según lo establecido en el apartado II del inciso d) del Artículo 5º del presente Reglamento. En caso contrario, el pago efectuado tendrá efecto cancelatorio. En todos los casos en que LA DISTRIBUIDORA reclamare el pago de sumas o conceptos que no correspondan al consumo real de los usuarios, deberá devolver las sumas percibidas e indemnizar al usuario con un crédito equivalente al 50% del importe cobrado o indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en las facturas siguientes.

**b) Con comunicación previa a la AUTORIDAD DE APLICACION.**

En caso de incumplimiento a lo establecido en los incisos c), d), e), f) y k) del Artículo 2º de este Reglamento, en que LA DISTRIBUIDORA deberá previamente intimar la regularización de la anomalía en un plazo de DIEZ (10) días hábiles administrativos.

En caso de incumplimiento a lo establecido en el Artículo 2º, incisos g) y h) de este Reglamento. En lo relativo al inciso g), la suspensión sólo será efectivizada si el incumplimiento pusiera en riesgo la seguridad de las

instalaciones de LA DISTRIBUIDORA o de otros usuarios y previo intimar fehacientemente la normalización de la anomalía

## **ARTICULO 7: CORTE DEL SUMINISTRO**

El corte del suministro implicará el retiro de la conexión domiciliaria, y del medidor y/o equipo de medición.

LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte en los siguientes casos:

- I) Cuando no se dé cumplimiento a lo establecido en el inciso e) del Artículo 1º, de este Reglamento,
- II) Cuando LA DISTRIBUIDORA hubiera suspendido el suministro por la situación prevista en el Artículo 6º precedente, y el titular transcurrido UN (1) mes desde la fecha de dicha suspensión, no hubiera solicitado la rehabilitación del servicio,
- III) En los casos en que habiéndose suspendido el respectivo servicio se comprobara que el titular ha realizado una conexión directa.

## **ARTICULO 8: REHABILITACION DEL SERVICIO**

Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación.

En los casos de suministros suspendidos por aplicación del Artículo 6º Inciso a) Apartado III, Inciso b), si el titular comunicara la desaparición de la causa que motivara la suspensión, LA DISTRIBUIDORA, dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas, sin computar feriados, de recibido el aviso deberá verificar la información del titular y, en su caso, normalizar el suministro, previo pago de la tasa de rehabilitación.

En los casos de corte del suministro a los efectos de su rehabilitación se aplicarán los tiempos, tasas y costos correspondientes a una conexión nueva, las que deberán ser abonadas por el usuario con anterioridad a la rehabilitación del suministro.

LA DISTRIBUIDORA no podrá cobrar la tasa de rehabilitación del servicio si previamente no acredita mediante el acta correspondiente y los avisos de suspensión que procedió efectivamente a la rehabilitación del servicio.

LA DISTRIBUIDORA deberá poner a disposición del ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD los originales o copias de los avisos de suspensión y corte y el acta de rehabilitación y corte, toda vez que el EPRE se lo solicite.

#### **ARTICULO 9: MORA E INTERESES**

El usuario titular de un suministro, incurrirá en mora por el sólo vencimiento de los plazos establecidos para el pago de las respectivas facturas, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial.

En consecuencia se aplicarán intereses a partir del día siguiente al del vencimiento previsto en las facturas a los titulares de las mismas.

En todos los casos, el interés resultará de aplicar la Tasa Activa Anual Vencida vigente en el Banco de la Nación Argentina para los distintos plazos en sus operaciones de descuento, desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la de efectivo pago, o la tasa de interés que establezca la Autoridad de Aplicación.

Este sistema será aplicable a los usuarios privados y también a los usuarios de carácter público del Estado Nacional o Provincial y Municipios, sea cual fuere su naturaleza jurídica, tales como la Administración Centralizada, órganos desconcentrados, organismos descentralizados, Empresas del Estado, Sociedades Anónimas con Participación Estatal Mayoritaria, Sociedades del Estado, Municipalidades, etc, para los cuales no exista otro sistema específico establecido por la AUTORIDAD DE APLICACION.