

**REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA  
PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LAS EMPRESAS  
EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.**

**ARTICULO 1° - CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO**

**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 posesión o tenencia legal del inmueble o instalación 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.

**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.

**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 el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requirente que se

encuentre comprendido dentro de los precedentes incisos y limite el uso del servicio a la potencia y condiciones técnicas anteriormente autorizadas.

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) DIAS hábiles administrativos, LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte de suministro con comunicación al ENRE. El TITULAR registrado y el USUARIO no TITULAR serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos en el presente Reglamento, incluso el pago de los consumos que se registrasen, recargos e intereses.

#### **f) CONDICIONES DE HABILITACION**

- I. No 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 5°, 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 instalaciones nuevas 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.

#### **g) CENTRO DE TRANSFORMACION 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 el ENRE, 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) DECLARACION JURADA**

Informar correctamente, con carácter de Declaración Jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su solicitud de suministro, 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 requiriera LA DISTRIBUIDORA para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de TREINTA (30) DIAS hábiles administrativos.

#### **b) FACTURAS**

Abonar las facturas dentro del plazo fijado en las mismas. La falta de pago a su vencimiento hará incurrir en mora al TITULAR y lo hará 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) DIAS

previos a su vencimiento, el USUARIO deberá solicitar un duplicado en los locales para 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 PROTECCION 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 de Inmuebles" emitida por la Asociación Electrotécnica Argentina, o la norma que la reemplace en el futuro.

#### **d) INSTALACION PROPIA - RESPONSABILIDADES**

Mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación. 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, aquél 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 algunos de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento de LA

DISTRIBUIDORA.

**f) ACCESO A LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION**

Permitir y hacer posible al personal de LA DISTRIBUIDORA y/o del ENRE, que acrediten debidamente su identificación como tales, 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, ni vender a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, la energía eléctrica que LA DISTRIBUIDORA suministre. A solicitud de LA DISTRIBUIDORA o del USUARIO el ENRE resolverá por vía de excepción los casos particulares que se le sometan a su consideración.

**i) CANCELACION DE LA TITULARIDAD**

Solicitar la cancelación de la Titularidad cuando deje de ser USUARIO del suministro. 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) CONTROL DE LECTURA**

Los TITULARES, personalmente o por sus representantes, podrán presenciar y notificarse de la intervención del personal de LA DISTRIBUIDORA en aplicación de lo dispuesto por los Artículos 4º, Inciso c) y 5º, Inciso d) de este Reglamento.

**k) PERTURBACIONES**

Utilizar la energía provista por LA DISTRIBUIDORA en forma tal de no provocar perturbaciones en sus instalaciones o en las de otros USUARIOS.

## **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 con las "Normas de Calidad de Servicio" que resulten de su Contrato de Concesión.

### **b) 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.

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 un contraste "in situ".

En el caso de control de medidores o equipos de medición "in situ" se admitirá una tolerancia de +/- 2% (más/menos dos por ciento) por sobre los valores estipulados en la norma Iram 2412 parte I y II para los medidores clase 2 y del +/- 1% (más/menos uno por ciento) para los medidores clase 1, según resulten de aplicación las mismas a los medidores o equipos de medición de acuerdo a lo que al respecto se establece en el Contrato de Concesión.

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 la norma Iram 2412, parte I ó II según corresponda.

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

En todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos conforme a lo establecido en el Contrato de 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 encaradas por LA DISTRIBUIDORA el TITULAR podrá reclamar al ENRE el control y revisión de las mismas.

### **c) RECLAMOS O QUEJAS**

Ante cualquier problema en el servicio de energía eléctrica, el USUARIO deberá reclamar en primer término, ante LA DISTRIBUIDORA, en forma personal, telefónica, por correspondencia postal o electrónica, o cualquier otro medio adecuado. El USUARIO podrá recurrir directamente ante el ENRE cuando se trate de reclamos por falta de suministro y en caso de denuncias por seguridad pública.

Ante el reclamo, LA DISTRIBUIDORA deberá cumplir estrictamente las normas que surgen del presente Reglamento y las establecidas en el Subanexo "*Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones*" del Contrato de Concesión, con las formalidades que se establecen en el Artículo 4, Inciso j) del presente.

LA DISTRIBUIDORA deberá informar al USUARIO a través de carteles o vitrinas ubicadas en todos sus centros de atención al público, y de las facturas del suministro, el derecho del USUARIO a efectuar su reclamo y los distintos medios habilitados a tal fin.

El USUARIO tiene derecho a ser informado por el mismo medio en que efectuó su reclamo, del número asignado al mismo. En caso de que el reclamo sea efectuado en forma personal, el USUARIO tiene derecho a que se le entregue una constancia escrita de ello con los datos de la registración informática efectuada.

### **d) 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 los consumos registrados en los períodos inmediatos anteriores.

### **e) 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 y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor.

La reparación del daño causado mencionada en el párrafo precedente no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de las sanciones regladas en el punto 5 del Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión.

## **ARTICULO 4° - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTATARIA**

### **a) CALIDAD DE SERVICIO**

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de elevada calidad, conforme lo previsto al respecto en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión.

### **b) APLICACION 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 conforme a las disposiciones vigentes, debiendo discriminar la contribución del SEIS POR CIENTO (6%) y del SEIS POR MIL (6 0/00) en la forma que especifica el respectivo Contrato de Concesión.

En los casos en que el Régimen Tarifario no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo. Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de 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.

### **c) PRECINTADO DE MEDIDORES Y CONTRATAPA**

#### **I. 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.

## **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.

### **d) 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).

### **e) FACTURAS - INFORMACION A CONSIGNAR EN LAS MISMAS**

La facturación deberá realizarse suministrando la mayor información posible, con la frecuencia prevista en el Régimen Tarifario y con una anticipación adecuada. Además de los datos regularmente consignados y/o exigidos por las normas legales, 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.
- Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos,

gravámenes, así como las contribuciones del SEIS POR CIENTO (6%) y del SEIS POR MIL (6 0/00) discriminadas conforme lo estipula el respectivo contrato de concesión.

- 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) DIAS antes de su vencimiento.

- Lugares y/o números de teléfonos donde el USUARIO pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.

#### **f) 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.

En estos casos, para el cálculo del reintegro se aplicará la tarifa vigente a la fecha de comunicación de la anomalía y abarcará el período comprendido entre tal momento y el correspondiente al inicio de tal anomalía, plazo que no podrá ser mayor a UN (1) AÑO, con más el interés previsto en el Artículo 9° de este Reglamento y una penalidad del VEINTE POR CIENTO (20%). El reintegro debe efectuarse en un plazo máximo de DIEZ (10) DIAS hábiles administrativos de verificado el error.

#### **g) TARJETA DE IDENTIFICACION**

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.

#### **h) CARTEL ANUNCIADOR**

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, LA DISTRIBUIDORA deberá fijar en un cartel o vitrina adecuada, en cada una de sus instalaciones donde se atiende 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 2° y 3° del mismo y las normas de calidad del servicio

resultantes del Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión.

### **i) 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 el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión.

### **j) RECLAMOS Y QUEJAS**

LA DISTRIBUIDORA está obligada a llevar registro informático donde se asiente, en forma correlativa, el número de reclamo, con especificación de la fecha y hora en que fue realizado, los datos del USUARIO, el modo de recepción y el objeto del reclamo.

LA DISTRIBUIDORA está obligada a comunicar al USUARIO, por el mismo medio en que éste realice su reclamo, el número asignado y los demás datos que surjan del registro informático. En caso de tratarse de un reclamo hecho en forma personal, deberá entregar constancia escrita al momento de su recepción con los datos de la registración informática efectuada.

En cada uno de los locales donde LA DISTRIBUIDORA atienda al público deberá existir un Libro de Quejas a disposición de los usuarios, previamente habilitado por el ENRE, debiendo indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia de dicho libro. Todas las quejas asentadas en dicho libro deberán incluirse en el registro informático establecido precedentemente.

Cualquier otra modalidad de reclamos, quejas y/o sugerencias que LA DISTRIBUIDORA pretenda implementar deberá contar con la autorización previa del ENRE.

### **I.- Plazo de Tratamiento – Comunicación al USUARIO. LA**

DISTRIBUIDORA deberá tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le formulen los USUARIOS dentro del término de QUINCE (15) DIAS hábiles, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, el Reglamento de Suministro y la normativa dictada por el ENRE aplicable al caso. Cuando se vea afectada la seguridad, LA DISTRIBUIDORA deberá solucionarlo

en forma inmediata.

Dentro del plazo establecido precedentemente, LA DISTRIBUIDORA está obligada a notificar por escrito al USUARIO, con constancia de entrega, la decisión adoptada con relación a su reclamo, la que deberá estar debidamente fundada, acreditándole, en caso de corresponder, las multas establecidas en la normativa aplicable. En el mismo acto deberá informar al USUARIO el derecho de recurrir ante el ENRE de no estar de acuerdo con la resolución adoptada, transcribiendo el presente párrafo y consignando los datos y horarios de atención al público del ENRE.

**II.- Pago a Cuenta.** Cuando el reclamo o la queja se refiera a un problema en la facturación o en la medición, el USUARIO deberá abonar una suma equivalente al último consumo facturado y no objetado por un período de tiempo igual al que es objeto del reclamo.

De resolverse que el monto de la factura objetada era el correcto, respecto del saldo impago se aplicarán las disposiciones sobre mora en el pago de las facturas.

**III.- Prohibición de Suspender el Servicio.** LA DISTRIBUIDORA no puede suspender el servicio del USUARIO reclamante por el motivo objeto del reclamo hasta DIEZ (10) DIAS hábiles posteriores a la fecha de notificación al USUARIO de la resolución adoptada.

En caso de que el USUARIO haya recurrido al ENRE por disconformidad con la resolución adoptada por LA DISTRIBUIDORA, el suministro no se podrá suspender por el motivo objeto del reclamo, hasta tanto se expida el ENRE en forma definitiva.

**IV.- Reclamos o Quejas por Suspensión Indevida del Servicio.** Cuando el reclamo o la queja se refiera a la suspensión del suministro por falta de pago y el usuario demostrara haberlo efectuado, LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer el servicio dentro de las CUATRO (4) HORAS de constatado el pago de la facturación cuestionada, debiendo, además, acreditar al USUARIO el DIEZ (10) POR CIENTO de la factura erróneamente objetada.

**V.- Procedimiento de los Reclamos ante el ENRE.** Si el USUARIO no estuviera conforme con la decisión de LA DISTRIBUIDORA respecto a su reclamo o no la recibiera en el término fijado en el Apartado I), podrá recurrir ante el ENRE. Para ello deberá denunciar el número de reclamo previo efectuado

por ante LA DISTRIBUIDORA y la razón de su disconformidad.

#### **k) ATENCION AL PUBLICO**

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 para todos los locales, durante un mínimo de OCHO (8) HORAS diarias, que comprendan horarios de mañana y de tarde.

Deberá además mantener servicios de llamadas telefónicas gratuitas para el USUARIO para la atención de reclamos por falta de suministro y emergencias, durante las VEINTICUATRO (24) horas del DIA, todos los DIAS del año. Los horarios de atención al público y 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.

#### **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) DIAS.

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 anormalidad, plazo que no podrá ser mayor a UN (1) AÑO, con más el interés previsto en el Artículo 9° de este Reglamento y una penalidad del VEINTE POR CIENTO (20%).

##### **b) FACTURAS IMPAGAS**

#### **I. Tratamiento para los Titulares de las Tarifas 1-R y 1-G**

A los titulares bajo las tarifas 1-R (Pequeñas Demandas, Uso Residencial) y 1-G (Pequeñas Demandas, Uso General) que no abonaren la factura a la fecha de su primer vencimiento, se les aplicará automáticamente sobre el monto de la misma la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del

Banco de la Nación Argentina, incrementada en un CINCUENTA POR CIENTO (50%), habilitándose a LA DISTRIBUIDORA a cobrar, cuando el pago se efectúe dentro del plazo del segundo vencimiento, la penalidad resultante de calcular la indicada tasa incrementada para un lapso de 14 días. La tasa será la correspondiente al último día hábil del mes inmediato anterior a la fecha de emisión de las respectivas facturas.

Cuando el pago se efectúe después del segundo vencimiento, LA DISTRIBUIDORA se encontrará habilitada a percibir únicamente la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, incrementada en un CINCUENTA POR CIENTO (50%), calculada para el lapso que va desde el día del primer vencimiento de la factura hasta el de efectivo pago. La tasa será la del último día hábil del mes anterior a la efectivización del pago.

LA DISTRIBUIDORA deberá emitir las facturas con dos vencimientos, el segundo de ellos a los CATORCE (14) DIAS del primero.

Sin perjuicio de lo establecido en este apartado, transcurridos CATORCE (14) DIAS 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 VEINTICUATRO (24) HORAS de anticipación.

## **II. Tratamiento para los Titulares del resto de las Categorías Tarifarias**

En estos casos, de no abonarse la factura a la fecha de su vencimiento, se aplicará automáticamente una penalidad del DIEZ POR CIENTO (10%) del monto de la factura. Además, LA DISTRIBUIDORA podrá percibir, a partir del 6º día de la mora, la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina calculada para el lapso que va desde ese día hasta el de su efectivo pago. La tasa será la del último día hábil del mes anterior a la efectivización del pago.

Sin perjuicio de lo establecido en este apartado, transcurridos CINCO (5) DIAS 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 VEINTICUATRO (24) HORAS de anticipación.

## **III. Acreditación de la entrega de las facturas**

En todos los casos LA DISTRIBUIDORA sólo podrá ejercer estos derechos

siempre que pueda acreditar que se ha efectuado la entrega de la factura con una anticipación de CINCO (5) DIAS a la fecha de vencimiento.

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

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

- Más de UNA (1) suspensiones del suministro en el término de DOCE (12) MESES seguidos.
- En el caso del TITULAR que no fuere propietario, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a LA DISTRIBUIDORA un depósito equivalente a UN (1) MES de consumo estimado, 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 1° 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 5° de este Reglamento.
- En otros casos en que las circunstancias lo justifiquen, tales como los casos de concurso o quiebra del USUARIO, y con comunicación previa al ENRE.

El Depósito de Garantía será el equivalente al consumo registrado en los DOS (2) últimos MESES anteriores a su constitución, con excepción de los considerados como no permanentes, en los casos de titulares no propietarios, en cuyo caso 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 devuelta al TITULAR cuando deje de serlo con más un interés equivalente a la Tasa Anual Vencida Vigente en el Banco de la Nación Argentina para los distintos plazos en sus operaciones de descuento.

### **d) INSPECCION Y VERIFICACION 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.

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, LA DISTRIBUIDORA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, 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 del ENRE 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 la factura complementaria por ese concepto, aplicándose un recargo del CUARENTA POR CIENTO (40%) sobre el monto resultante, con más el Interés reglado en el Artículo 9° de este Reglamento.

c) Podrá calcularse con un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) AÑOS.

d) Intimará al pago de la factura complementaria por la energía y/o potencia a recuperar, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2° Inciso b).

e) Concluido con lo actuado, se procederá a la normalización del suministro. 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 la factura complementaria procederá cualquiera sea la causa de la irregularidad del funcionamiento del medidor y exista o no intervención judicial. La facturación pertinente será efectuada a tarifa vigente al momento de emisión de la factura complementaria. El lapso entre la verificación y la emisión de la factura complementaria no podrá exceder de TREINTA (30) DIAS.

f) Cuando por acciones no previstas en este Reglamento, LA DISTRIBUIDORA se vea en la imposibilidad de normalizar la medición y mientras dure esa 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 1° 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.

## **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 del ENRE y con comunicación previa al USUARIO.

I. Por falta de pago de una factura, en los casos y términos establecidos en el Artículo 5°, Incisos a) y b) de este Reglamento.

II. Por falta de pago de la factura complementaria por recuperación de demandas y/o consumos no registrados según lo establecido en el Artículo 5°, Inciso d), Apartados II y III del presente Reglamento.

III. En caso de incumplimiento a lo establecido en el Artículo 2°, Incisos g) y h) de este Reglamento, dando cuenta de ello al ENRE, dentro de los CINCO (5) DIAS hábiles administrativos de producida la suspensión. 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 y previo a intimar fehacientemente la normalización de la anomalía.

IV. Al levantar el Acta de Constatación en los casos que se describen en el Apartado II, del Inciso d) del Artículo 5° del presente Reglamento.

b) Con comunicación previa al ENRE.

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

### **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 1°, de este Reglamento.

II. cuando LA DISTRIBUIDORA hubiera suspendido el suministro por la situación prevista en el Artículo 6° 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 6°, Inciso a), Apartado III e 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.

#### **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, según la categoría tarifaria de que se trate, las penalidades e intereses previstos en el artículo 5<sup>a</sup>, Inciso b) de este Reglamento.

Las remisiones al presente artículo emergentes de otras situaciones previstas en este Reglamento determinarán la aplicación de la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina.

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 el ENRE.