

ANEXO I - SUBANEXO I

REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

<i>CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO</i>	3
ARTÍCULO 1º: TITULARIDAD	3
ARTÍCULO 2º: CAMBIO DE TITULARIDAD	4
ARTÍCULO 3º: CONDICIONES DE HABILITACIÓN.....	5
ARTÍCULO 4º: CENTRO DE TRANSFORMACIÓN Y/O MANIOBRA - TOMA PRIMARIA	6
ARTÍCULO 5º: PUNTO DE CONEXIÓN Y PUNTO DE SUMINISTRO	7
ARTÍCULO 6º: EXTENSIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE REDES Y FACTIBILIDAD DEL SERVICIO.....	8
ARTÍCULO 7º: LÍMITE DE RESPONSABILIDADES.....	12
ARTÍCULO 8º: UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDICIÓN.....	14
<i>CAPÍTULO II: OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O USUARIO</i>	14
ARTÍCULO 9º: DECLARACIÓN JURADA	14
ARTÍCULO 10º: PAGO DE LAS FACTURAS	15
ARTÍCULO 11º: DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN Y MANIOBRA	15
ARTÍCULO 12º: INSTALACIÓN PROPIA - RESPONSABILIDADES	16
ARTÍCULO 13º: COMUNICACIONES A LA DISTRIBUIDORA.....	17
ARTÍCULO 14º: LIBRE ACCESO A LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....	17
ARTÍCULO 15º: USO DE POTENCIA	17
ARTÍCULO 16º: SUMINISTRO A TERCEROS.....	18
ARTÍCULO 17º CANCELACIÓN DE LA TITULARIDAD.....	18
ARTÍCULO 18º: PERTURBACIONES.....	18
ARTÍCULO 19º: CARGA COMPARTIDA DE PAGO DE ENERGÍA.....	19
<i>CAPÍTULO III: DERECHOS DEL TITULAR</i>	19
ARTÍCULO 20º: NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO	19
ARTÍCULO 21º: PROVISIÓN DEL MEDIDOR.....	19
ARTÍCULO 22º: FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR.....	20
ARTÍCULO 23º: CONTROL DE LECTURAS Y CONSUMOS	21
ARTÍCULO 24º: RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS USUARIOS	21
ARTÍCULO 25º: PAGO A CUENTA	23
ARTÍCULO 26º: PROHIBICIÓN DE SUSPENDER EL SERVICIO	23

ARTÍCULO 27º: INDEMNIZACIÓN POR COBRO DE SUMAS O CONCEPTOS INDEBIDOS.....	23
ARTÍCULO 28º: RECIPROCIDAD EN EL TRATO	24
ARTÍCULO 29º: PAGO ANTICIPADO.....	24
ARTÍCULO 30º: RECLAMO POR CORTE INDEBIDO DE SUMINISTRO	24
ARTÍCULO 31º: RESARCIMIENTO POR DAÑOS	24
CAPÍTULO IV: OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA.....	25
ARTÍCULO 32º: INCORPORACIÓN DE NUEVOS USUARIOS Y AUMENTO DE LA CAPACIDAD DE SUMINISTRO	25
ARTÍCULO 33º: CALIDAD DE SERVICIO	26
ARTÍCULO 34º: APLICACIÓN DE LA TARIFA	26
ARTÍCULO 35º: PRECINTADO DE MEDIDORES Y CONTRATAPA	27
ARTÍCULO 36º: ANORMALIDADES.....	28
ARTÍCULO 37º: FACTURAS	28
ARTÍCULO 38º: TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	31
ARTÍCULO 39º: DEBER DE INFORMACIÓN	31
ARTÍCULO 40º: PLAZO DE CONCRECIÓN DEL SUMINISTRO.....	32
ARTÍCULO 41º: LIBRO DE QUEJAS.....	32
ARTÍCULO 42º: ATENCIÓN AL PÚBLICO	33
ARTÍCULO 43º: MANUAL DEL USUARIO	33
ARTÍCULO 44º: CORTES O RESTRICCIONES PROGRAMADOS	34
CAPÍTULO V: DERECHOS DE LA DISTRIBUIDORA	34
ARTÍCULO 45º: RECUPERO DE MONTOS POR APLICACIÓN INDEBIDA DE TARIFAS.....	34
ARTÍCULO 46º FACTURAS IMPAGAS	34
ARTÍCULO 47º: DEPÓSITO DE GARANTÍA	35
ARTÍCULO 48º: INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN DEL MEDIDOR.....	36
CAPÍTULO VI: SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SUMINISTRO.....	38
ARTÍCULO 49º: SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO.....	38
ARTÍCULO 50º: CORTE DEL SUMINISTRO	39
ARTÍCULO 51º: REHABILITACIÓN DEL SERVICIO	40
CAPÍTULO VII: CUESTIONES GENERALES.....	40
ARTÍCULO 52º: MORA E INTERESES.....	40
ARTÍCULO 53º: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	41
ARTÍCULO 54º: AUTORIDAD DE APLICACIÓN	41
DISPOSICIÓN TRANSITORIA:	42

CAPÍTULO I: CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO

ARTÍCULO 1º: TITULARIDAD

Quien solicite acceso al suministro de energía eléctrica deberá encuadrarse en alguna de las siguientes categorías:

A) TITULAR

Se otorgará la TITULARIDAD de un servicio de energía eléctrica a las personas humanas o jurídicas, agrupaciones de colaboración empresaria y uniones transitorias de empresas, con residencia legal en la República Argentina; organismos públicos nacionales, provinciales y municipales que acrediten la posesión o tenencia legal del bien inmueble o instalación para la cual se solicita el suministro y mientras dure su derecho de uso.

De verificarse la falta de derecho al uso del inmueble, el titular será considerado automáticamente titular precario.

B) TITULAR PRECARIO

Se otorgará la TITULARIDAD PRECARIA de un servicio de energía eléctrica en los casos en que, si el solicitante no cuenta con el título de propiedad, contrato de locación o comodato, acta de adjudicación o tenencia precaria respectivamente, y a solicitud de LA DISTRIBUIDORA el usuario acredite el domicilio del inmueble con la presentación de un certificado de domicilio expedido por autoridad competente, o instrumento equivalente. A requerimiento de quien acredite la propiedad del inmueble se podrá cancelar la titularidad precaria, procediéndose al corte del suministro.

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 ésta, quedando ante LA DISTRIBUIDORA, ambos como responsables en forma solidaria.

Esta titularidad será otorgada por un plazo de seis meses. Transcurrido dicho plazo, el titular deberá acreditar que subsisten las condiciones por las cuales se otorgó la titularidad. Si no acreditara tal circunstancia, LA DISTRIBUIDORA procederá a la suspensión, previa comunicación a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

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, previa firma del contrato de servicio establecido para este tipo de suministro y siempre que haya obtenido la autorización municipal para el evento. Dicha autorización deberá incluir, cuando corresponda, la autorización para la colocación de instalaciones eléctricas en la vía pública por parte del área correspondiente.

ARTÍCULO 2º: 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 artículo 1º. Se concederá el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requirente que se encuentre comprendido dentro de las categorías del artículo 1º, que no registre deuda con LA DISTRIBUIDORA y que haga uso del servicio de acuerdo con las condiciones técnicas autorizadas.

Si se comprobara que un USUARIO no es titular del servicio, LA DISTRIBUIDORA podrá intimar el cambio de titularidad existente y exigir el cumplimiento de las disposiciones vigentes. En el caso de no hacerlo dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la notificación, LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte del suministro, con comunicación a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

En caso de fallecimiento del titular, los familiares o terceros convivientes podrán continuar en el uso del servicio de energía eléctrica, para lo cual deberán solicitar el cambio de titularidad y acreditar las exigencias establecidas en el artículo 1º.

El titular registrado y el USUARIO no titular serán solidariamente responsables de todas las obligaciones a cargo de cualquiera de ellos, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento, incluso del pago de los consumos que se registrasen, recargos e intereses.

ARTÍCULO 3º: CONDICIONES DE HABILITACIÓN

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.

1. No registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este Reglamento, con antigüedad no mayor a tres (3) años.
2. En caso de que corresponda, contar con Documento Nacional de Identidad o documentación que expida la Dirección Nacional de Migraciones.
3. Dar cumplimiento al Depósito de Garantía establecido en el artículo 47º de este Reglamento, cuando LA DISTRIBUIDORA así lo requiera.
4. Abonar los derechos de conexión de acuerdo al Cuadro Tarifario vigente.
5. Firmar el correspondiente formulario de solicitud de suministro o el contrato de suministro, según corresponda de acuerdo al tipo de tarifa que corresponda aplicar.
6. Denunciar todos los suministros que tenga a su nombre.
7. Firmar, si corresponde, el convenio establecido en el artículo 4º de este Reglamento.
8. Para los inmuebles o instalaciones nuevas destinadas a usos industriales y/o comerciales, deberán acreditar la habilitación municipal correspondiente. Asimismo, este requisito será aplicable a los cambios de rubro o actividad.
9. Cumplir con todas las normas técnicas vigentes.

ARTÍCULO 4º: 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, y con la aprobación de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, deberá poner a disposición de aquélla, un espacio de dimensiones adecuadas razonables técnicamente, de acuerdo a cada tipo de instalación, que como mínimo tendrá veinte (20) metros cuadrados con un ancho de cuatro (4) metros para la instalación de un centro de transformación. A solicitud de LA DISTRIBUIDORA, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá autorizar otras medidas.

Si por razones técnicas también fuere necesario alimentar la red externa de distribución, LA DISTRIBUIDORA podrá acordar con el USUARIO la compensación económica por esta servidumbre, de acuerdo a lo que se establece en la ley provincial 1243 en su texto actualizado. A ese 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 se acuerde. A este respecto el titular deberá respetar las normas de instalación vigentes en la oportunidad según lo indicado en cada caso por LA DISTRIBUIDORA y lo establecido en la normativa interna de LA DISTRIBUIDORA y/o lo reglamentado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Será a cargo del titular la provisión y colocación de la caja o cajas correspondientes a los equipos de medición y corte según cada caso, tipo de instalación y potencia de acuerdo a los requisitos fijados por Bomberos de la Provincia del Neuquén o la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, respetando las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por LA DISTRIBUIDORA y/o reglamentado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

ARTÍCULO 5º: PUNTO DE CONEXIÓN Y PUNTO DE SUMINISTRO

PUNTO DE CONEXIÓN: Es el lugar físico de la red de distribución de energía eléctrica desde la cual se obtendrá la energía para alimentar las instalaciones del titular del suministro.

ACOMETIDA: Es el conjunto de conductores y elementos necesarios para el suministro de la energía eléctrica desde la red de distribución, hasta el punto de suministro. Si se tuviera más de un punto de suministro (varios suministros), la acometida estará compuesta de una parte general y de las partes individuales que correspondieran, hasta los respectivos puntos de medición.

PUNTO DE SUMINISTRO: Es el lugar físico en el cual se instalará el equipamiento de medición a través del cual se registrará la transferencia de energía eléctrica desde la red de distribución hasta las instalaciones del titular del suministro.

Por cada lote (definido e identificado por una única nomenclatura catastral), se admitirán como máximo hasta tres (3) acometidas monofásicas de 4kW cada una o una (1) acometida trifásica hasta 10kW.

Para cada nomenclatura catastral el/los pilar/es deberán instalarse en la línea municipal de la edificación del lote.

Para más de tres (3) suministros monofásicos de 4kW por lote, o más de uno (1) trifásico de 10 kW, o para equipos de medición por lote, se deberá montar un Gabinete de Medidores, con una única acometida en el lote. El gabinete albergará la totalidad de los medidores, se ubicará en la línea municipal y deberá cumplir los lineamientos de las especificaciones técnicas de LA DISTRIBUIDORA.

Para solicitudes de hasta tres (3) suministros de 4 kW cada uno, la o las acometidas al o a los puntos de suministros se ubicarán en un único frente del lote del solicitante. Para aquellos casos en que el lote se sitúe en la esquina de manzana, se podrán distribuir las acometidas al o los puntos de suministros en cada uno de ambos frentes del lote. Para el caso de unidades habitacionales construidas bajo el régimen de propiedad horizontal, y en donde cada unidad funcional limita con la

línea de edificación municipal, cuente con acceso desde la vía pública y no posea un espacio común, se podrán realizar acometidas individuales para cada punto de suministro de hasta 4kW, sin considerar el máximo de tres (3) acometidas por lote.

Las acometidas deberán ejecutarse de conformidad con las especificaciones técnicas vigentes de LA DISTRIBUIDORA, aprobadas por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Asimismo, deberán respetarse las distancias mínimas de seguridad indicadas en la Reglamentación para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles AEA 90364, última edición o la que la reemplace en el futuro.

ARTÍCULO 6º: EXTENSIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE REDES Y FACTIBILIDAD DEL SERVICIO

1-PRINCIPIOS GENERALES:

Conforme a la Cláusula 29º, apartado B, de las Cláusulas Generales del Contrato de Concesión, es obligación de LA DISTRIBUIDORA satisfacer toda demanda de suministro del SERVICIO PÚBLICO en el ÁREA SERVIDA, atendiendo todo nuevo requerimiento, ya sea que se trate de un aumento de la capacidad de suministro o de una nueva solicitud de servicio, en las condiciones previstas en dicha cláusula.

En virtud de ello, se encuentra obligada a prever en su PLAN DE MEJORAS Y EXPANSIÓN las distintas demandas que puedan generarse conforme al crecimiento demográfico y de desarrollo urbano. Para ello deberá trabajar constantemente con la AUTORIDAD DE APLICACIÓN y con la dependencia municipal vinculada a obras particulares y conforme al Código de Planeamiento Urbano, para proyectar la expansión de cada zona.

2-EXCEPCIONES:

Del presente régimen serán exceptuados los USUARIOS que se categoricen como residenciales y/o uso general con potencia a contratar de hasta 10 kW por lote, siempre que se encuentren a una distancia máxima de doscientos (200) metros de la

instalación de Media Tensión más próxima de LA DISTRIBUIDORA. Además, no deberán estar encuadrados como Titular Provisorio o Titular Transitorio según lo establecido en los incisos C y D del artículo 1º del presente Reglamento, salvo que tengan como fin eventos declarados de interés públicos.

2.1- FACTIBILIDAD DE SERVICIO:

Cuando la solicitud supere los 10 kW por lote, o se refiera a un lote ya servido con tres suministros monofásicos, o bien se trate de un aumento de potencia, el requirente deberá presentar una nota de pedido de factibilidad.

Con la información allí brindada, LA DISTRIBUIDORA evaluará técnicamente la aptitud de la red existente (si la hay) o la necesidad de obras de extensión o remodelación de la red para brindar el servicio al lote indicado.

La nota de respuesta de LA DISTRIBUIDORA se denomina “Factibilidad Técnica de Conexión”, la cual debe contener una breve descripción de las obras que se deberán realizar para poder brindar el nuevo pedido y, a la vez, sostener el servicio continuo y seguro para los suministros ya existentes en el sector. LA DISTRIBUIDORA también debe indicar en dicha nota cómo deberá proceder el requirente (requisitos de obras mínimas internas, presentación de proyectos, etc.).

El plazo de vigencia de la factibilidad será de seis (6) meses desde su otorgamiento. Transcurrido ese período, se considerará vencida y deberá solicitarse nuevamente.

Si otorgada una factibilidad, el requirente considerara que los requisitos de potencia cambiaron, deberá solicitar una nueva, con las modificaciones respectivas en los datos suministrados a LA DISTRIBUIDORA.

Conjuntamente con cada pedido de Factibilidad, el requirente deberá abonar el arancel correspondiente, equivalente al establecido como “Derecho de conexión de medidor trifásico para suministro normal”.

En tal sentido, deberán tenerse en cuenta las siguientes situaciones:

A) ZONAS SIN INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN O REQUERIMIENTO DE INCREMENTO DE POTENCIA:

Cuando se solicite la conexión de un nuevo usuario en una zona donde no existan instalaciones de distribución (excluidos nuevos fraccionamientos, urbanizaciones, loteos, barrios, o conjuntos habitacionales o de viviendas en Propiedad Horizontal), o bien se requiera incremento de potencia en un suministro existente, para el que deban realizarse modificaciones sobre las redes preexistentes, dichas obras estarán a cargo exclusivo del Usuario o requirente (excluidos nuevos fraccionamientos, urbanizaciones, loteos, barrios, o conjuntos habitacionales o de viviendas en Propiedad Horizontal) y deberá contar previamente con la Factibilidad de Servicio y punto de conexión otorgado por LA DISTRIBUIDORA. Las obras deberán responder a los tipos constructivos aprobados por LA DISTRIBUIDORA, cuyo Departamento Técnico deberá aprobar el proyecto e inspeccionar la ejecución de los trabajos. Al momento de emitir LA DISTRIBUIDORA el Certificado de Recepción provisoria de las obras, éstas deberán ser transferidas en forma gratuita por el titular de ésta, mediante acta, y pasarán a formar parte de las instalaciones propias de LA DISTRIBUIDORA.

Cuando la obra ejecutada permita la conexión de nuevos suministros no existentes al momento de su puesta en servicio, los nuevos usuarios y/o requirentes que se sirvan del excedente de dicha obra, efectuaran a LA DISTRIBUIDORA los aportes dinerarios actualizados correspondientes a la obra ejecutada en primer lugar, haciendo uso de la potencia disponible y teniendo en cuenta valores actualizados de la misma y proporcionales a la potencia por estos solicitada. Dicho monto serán reintegrados por LA DISTRIBUIDORA al Usuario y/o Requirente que ejecutó la obra inicial, en concepto de compensación por la ejecución en demasía de los requerimientos propios.-

B) FRACCIONAMIENTOS, URBANIZACIONES, LOTEOS, BARRIOS, CONJUNTOS HABITACIONALES O VIVIENDAS EN PROPIEDAD HORIZONTAL:

Las obras de electrificación destinadas a dotar del servicio a nuevos fraccionamientos, urbanizaciones, loteos, barrios, o conjuntos habitacionales o de viviendas en Propiedad Horizontal (PH - edificios) ubicados dentro del perímetro de la zona abastecida por LA DISTRIBUIDORA, estarán a cargo exclusivo del titular del fraccionamiento o loteo y deberán contar previamente con la Factibilidad de Servicio y Punto de Conexión otorgado por LA DISTRIBUIDORA. Las obras deberán

responder a los tipos constructivos aprobados por LA DISTRIBUIDORA, cuyo Departamento Técnico deberá aprobar el proyecto e inspeccionar la ejecución de los trabajos. LA DISTRIBUIDORA no estará obligada a prestar servicio a aquellos fraccionamientos, urbanizaciones, loteos, barrios o conjuntos habitacionales o de viviendas en el régimen de Propiedad Horizontal (PH, edificios) que no cuenten con sus propias obras de electrificación. Al momento de emitirse el Certificado de Recepción provisoria de las obras, éstas deberán ser transferidas en forma gratuita por el titular del Loteo, mediante acta, y pasarán a formar parte de las instalaciones propias de LA DISTRIBUIDORA.

En particular, el diseño, cálculo y proyecto de la red básica de las obras de electrificación destinadas a dotar del servicio a nuevos fraccionamientos, urbanizaciones, loteos o barrios, deberá ser realizado por un profesional matriculado en el Colegio de Ingeniero de la Provincia del Neuquén siguiendo lo establecido en las Especificaciones Técnicas de LA DISTRIBUIDORA y teniendo en cuenta además, que para cada lote se debe considerar una potencia máxima de 10 kW. Si en un loteo cuyo coeficiente CVUP (cantidad de vivienda unifamiliares por metro cuadrado de parcela) da una potencia mayor, se deberá considerar para el cálculo y proyecto esta nueva potencia. Una vez realizada la red básica, todo usuario que requiera una potencia superior a la de cálculo y de no existir capacidad en la red existente, deberá realizar a su cargo todas las ampliaciones necesarias.

Junto con los proyectos elaborados y presentados por terceros a LA DISTRIBUIDORA, estos deberán abonar el arancel correspondiente, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Proyectos de Gabinetes de Medidores con Acometida Aérea o Subterránea: un monto equivalente a un (1) cargo de “Derecho de conexión de medidor trifásico para suministro normal”.
2. Proyectos de Gabinete de Equipos de Medición con Acometida Aérea o Subterránea: un monto equivalente a un (1) cargo de “Derecho de conexión de medidor trifásico para suministro normal”.

3. Proyectos de loteos, con redes de baja tensión y de alumbrado público, sin redes de media tensión: un monto equivalente a dos (2) cargos de “Derecho de conexión de medidor trifásico para suministro normal”.
4. Proyectos de subestaciones transformadoras (SET's) aéreas y/o subterráneas con nexos aéreos y/o subterráneos: un monto equivalente a dos (2) cargos de “Derecho de conexión de medidor trifásico para suministro normal”.
5. Proyectos de loteos o PH, con redes de baja tensión y/o de alumbrado público, con redes de media tensión (incluidas SET's): un monto equivalente a tres (3) cargos de “Derecho de conexión de medidor trifásico para suministro normal”.

El plazo de vigencia de Aprobación de un proyecto de terceros tiene una validez de seis (6) meses desde su otorgamiento. Transcurrido ese período, se considerará vencido y deberá enviarse nuevamente el proyecto para su revalidación, con previo pedido de Factibilidad de Servicio y abonar nuevamente los aranceles que correspondan.

Si aprobado el proyecto, el usuario considerara que los requisitos de suministros y/o potencia cambiaron, deberá solicitar una nueva Factibilidad de Suministro, con las modificaciones respectivas en los datos suministrados a LA DISTRIBUIDORA, debiendo abonar nuevamente los aranceles que correspondan.

Asimismo, por cada nueva corrección o reválida que se le efectúe al mismo proyecto, deberá abonar el arancel correspondiente, equivalente a un (1) cargo adicional de “Derecho de conexión de medidor trifásico para suministro normal”.

ARTÍCULO 7º: LÍMITE DE RESPONSABILIDADES

Ante probables contingencias que pudieran ocurrir en la instalación de conexión a la red de suministros, queda expresamente establecido que el límite de responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA para puntos de suministros individuales de medidores está dado por los bornes de entrada del interruptor de corte general del tablero principal del USUARIO. Para que ello se cumpla, dicho tablero de entrada de

energía no deberá estar a una distancia mayor de un (1) metro de los bornes de salida del medidor.

LA DISTRIBUIDORA deberá notificar fehacientemente a todos los USUARIOS acerca de esta condición. Si luego de notificado el USUARIO al respecto, el tablero quedara a una distancia mayor que la mencionada, el límite de responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA será los bornes de salida del medidor. Desde la acometida hasta dicho punto la responsabilidad es de LA DISTRIBUIDORA.

En el caso de gabinetes que alojen más de un medidor, el límite de responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA está dado por los bornes de entrada del interruptor de corte general ubicado en el módulo de acometida hasta una distancia no mayor a un (1) metro de la línea municipal.

Queda expresamente prohibido al USUARIO intervenir sobre la instalación eléctrica bajo responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA y es obligación inexcusable de aquel darle libre acceso las veinticuatro (24) horas a ésta, como así también permitir la realización de los mantenimientos necesarios.

En el caso de los gabinetes emplazados a una distancia mayor de un (1) metro de distancia de la línea municipal, el límite de responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA, está dado por los bornes de entrada del interruptor de corte general ubicado en la línea municipal.

Para este caso es obligación inexcusable del USUARIO y/o USUARIOS, darle libre acceso las veinticuatro (24) horas a LA DISTRIBUIDORA para realizar la lectura de los equipos de medición, y será responsabilidad de los USUARIOS mantener en perfecto estado de conservación y de seguridad, todas las instalaciones eléctricas dispuestas aguas debajo de los bornes de entrada del interruptor de corte general, ubicado en la línea municipal. Asimismo al módulo de medición del gabinete de medidores solo tendrá acceso el personal de LA DISTRIBUIDORA.

ARTÍCULO 8º: UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDICIÓN

Los medidores o los gabinetes que alojen varios medidores, deberán instalarse en la línea municipal, salvo que no fuera posible por razones técnicas. En tal caso se instalará en el interior de la propiedad, en el lugar más cercano a la línea municipal. En todos los casos el USUARIO deberá garantizar el libre acceso de LA DISTRIBUIDORA durante las veinticuatro (24) horas.

La existencia de limitaciones que impidan dicho acceso, dará lugar a la aplicación de multas mensuales al titular y/o usuarios de las instalaciones, previa intimación fehaciente con comunicación a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

En el caso de que, aun con aplicación de sanciones, persistieran las limitaciones para el acceso a los gabinetes y/o medidores, LA DISTRIBUIDORA estará facultada a reemplazar los medidores de lectura directa por medidores de lectura y operación remota con cargo a los usuarios.

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN reglamentará las características y condiciones de los tableros, gabinetes y equipos de medición.

CAPÍTULO II: OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O USUARIO

ARTÍCULO 9º: DECLARACIÓN 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 y tributario, y de contar con un domicilio donde se le realizarán todas las notificaciones judiciales y extrajudiciales que correspondan, lo cual LA DISTRIBUIDORA deberá informar por escrito a cada usuario que solicite la conexión del servicio.

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 de treinta (30) días hábiles.

ARTÍCULO 10º: PAGO DE LAS FACTURAS

Abonar las facturas dentro del plazo fijado en éstas. La falta de pago a su vencimiento hará incurrir en mora al titular y lo hará pasible de las penalidades establecidas en este Reglamento.

La factura se emitirá en formato electrónico, salvo que el USUARIO solicite expresamente la emisión en formato papel.

En el caso de que haya optado por la emisión en formato papel, conocida la fecha de vencimiento de la factura por figurar este dato en la anterior, en caso de no recibirla con una anticipación de diez (10) días hábiles previos al vencimiento consignado en la factura anterior, extravío o deterioro, el USUARIO deberá retirar una copia de la factura en el domicilio de LA DISTRIBUIDORA.

Cuando LA DISTRIBUIDORA no hubiera emitido o enviado la factura, según corresponda, el USUARIO deberá realizar el reclamo correspondiente. En caso de que se registrasen consumos de suministro eléctrico y el USUARIO no hubiera realizado dicho reclamo, deberá abonar la deuda resultante a la tarifa vigente a la fecha en que se emita la factura correspondiente.

ARTÍCULO 11º: 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 (interruptor termo magnético, puestas a tierra, disyuntor diferencial, descargadores entre otros), adecuados a la capacidad y/o característica del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la Reglamentación para la ejecución de instalaciones eléctricas en inmuebles emitida por la Asociación Electrotécnica Argentina, las normas internas de LA DISTRIBUIDORA aprobadas por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, o las normas que las reemplacen en el futuro.

Además de ello, deberán cumplir con los requisitos esenciales de seguridad de los materiales eléctricos, establecidos por la Norma IRAM-IEC Resolución SClyMN 92/98, SC 169/18 o las que en el futuro las reemplacen.

En ningún caso el USUARIO podrá modificar, anular o reemplazar los dispositivos de protección reglamentarios colocados en el tablero principal, o seccionamientos sobre redes de distribución o acometidas. De constatarse alguna de estas situaciones, LA DISTRIBUIDORA intimará al usuario a los fines que adecue a reglamento las instalaciones, con comunicación a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN y en caso de persistir la irregularidad dará lugar a la aplicación de multas al titular y/o usuarios de las instalaciones.

ARTÍCULO 12º: INSTALACIÓN PROPIA - RESPONSABILIDADES

El USUARIO deberá mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación. Asimismo, deberá mantener los gabinetes, pilares, y/o locales y puestas a tierra de seguridad donde se encuentran instalados los medidores y/o equipos de medición en forma reglamentaria, limpios, iluminados y libres de obstáculos, evitando que dificulten la lectura de los instrumentos.

Si por responsabilidad del USUARIO, o por haber éste aumentado sin autorización de LA DISTRIBUIDORA la demanda indicada en la declaración jurada que presentó 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 e instalaciones de propiedad de LA DISTRIBUIDORA, el titular abonará los costos de reparación o reposición de los mismos así como también todo costo derivado de daños a terceros.

Cuando instalaciones del USUARIO estén en la vía pública o en lugares de acceso público deberán cumplir con toda la Normativa de Seguridad en Instalaciones Eléctricas, debiendo LA DISTRIBUIDORA intimar su normalización cuando ello no ocurriera. Si para dar cumplimiento a dicha normativa, se requiere la colocación del gabinete en alturas superiores a los dos (2) metros desde el nivel de la acera, se instalarán medidores de medición remota con cargo a los usuarios.

Cuando se tratase de gabinetes con varios medidores, la responsabilidad prevista en este artículo, será solidaria respecto de los titulares o USUARIOS de los medidores allí instalados.

Cuando se constatare que las instalaciones presentan riesgo para operar, LA DISTRIBUIDORA notificará al o los responsables del inmueble, administradores, titulares y/o usuarios de los servicios, la suspensión de operaciones sobre dichas instalaciones hasta que las mismas sean normalizadas.

ARTÍCULO 13º: COMUNICACIONES A LA DISTRIBUIDORA

Cuando el USUARIO advierta que las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA (incluyendo el medidor), comprendidas entre la conexión domiciliaria y los límites responsabilidades mencionados en el artículo 7º de este Reglamento, no presentan el estado habitual y/o normal, deberá comunicarlo a LA DISTRIBUIDORA en el más breve plazo posible, no debiendo manipular, reparar, remover ni modificar las instalaciones por sí o por intermedio de terceros. En cualquier oportunidad en que el USUARIO advierta la violación o alteración de alguno de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento de LA DISTRIBUIDORA.

ARTÍCULO 14º: LIBRE ACCESO A LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

El USUARIO deberá permitir y hacer posible al personal de LA DISTRIBUIDORA y/o de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, que acrediten debidamente su identificación como tales, el libre acceso durante las veinticuatro (24) horas al lugar donde se hallan los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y a sus instalaciones.

ARTÍCULO 15º: USO DE POTENCIA

El USUARIO deberá 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.

LA DISTRIBUIDORA intimará en forma fehaciente a los titulares y/o USUARIOS de servicio a contratar potencias acordes a la demanda registrada.

Si LA DISTRIBUIDORA constatare que el titular y/o USUARIO ha incrementado la potencia, sin la autorización de la misma, LA DISTRIBUIDORA aplicará las multas estipuladas en el Anexo III artículo 2 Tarifa T2 – Medianas Demandas en su punto 5 y/o la que la reemplace en el futuro.

ARTÍCULO 16º: SUMINISTRO A TERCEROS

El USUARIO no podrá suministrar, ni 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, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá resolver por la vía de excepción los casos particulares que se le sometan a su consideración.

A tal efecto, LA DISTRIBUIDORA otorgará un suministro con categoría T1-R por titular con destino a su residencia particular. Cuando el titular demostrara que sin ser para uso residencial, el carácter de éste se encuadra dentro de la categoría T1-R (tal el caso de los suministros destinados a los servicios generales de un edificio), LA DISTRIBUIDORA estará obligada a otorgar más de un servicio con este carácter.

ARTÍCULO 17º CANCELACIÓN DE LA TITULARIDAD

Comunicar la renuncia de la titularidad al servicio 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 del servicio, serán sin cargo alguno. Dichos trámites deberán ser realizados exclusivamente por el titular o sus representantes legales, o personas debidamente autorizadas en los términos que fije LA DISTRIBUIDORA.

ARTÍCULO 18º: PERTURBACIONES

Utilizar la energía provista por LA DISTRIBUIDORA en forma tal de no provocar perturbaciones en sus instalaciones o en las de otros USUARIOS acorde a las normas de calidad vigentes. Se podrá penalizar hasta llegar a la interrupción del

suministro al USUARIO que exceda los valores límites de perturbación fijados por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

ARTÍCULO 19º: CARGA COMPARTIDA DE PAGO DE ENERGÍA

De existir un núcleo habitacional colectivo (monoblocks, etc.), LA DISTRIBUIDORA podrá establecer para quienes usufructúen de un medidor de uso común en dicho núcleo, la carga imperativa de asumir en partes iguales (prorratio), su obligación del pago de la energía de los espacios comunes (luces, pasillo, bombas de cisterna, etc.), registrada en el medidor correspondiente.

Una vez implementado el sistema, será exclusiva responsabilidad de los integrantes del núcleo habitacional, la comunicación a LA DISTRIBUIDORA de las nuevas altas, bajas o modificaciones al sistema de prorratio.

CAPÍTULO III: DERECHOS DEL TITULAR

ARTÍCULO 20º: NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

El titular tendrá derecho a exigir de LA DISTRIBUIDORA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las condiciones dispuestas en el Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 21º: PROVISIÓN DEL MEDIDOR

Los medidores serán suministrados por LA DISTRIBUIDORA a simple título de depósito, sujeto a las prescripciones del Código Civil y Comercial de la Nación. 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 éste. Por dicha entrega el usuario abonará el “Cargo por derecho de Conexión” previsto en el Cuadro Tarifario.

Cada medidor de consumo, antes de ser colocado o repuesto, deberá ser verificado por LA DISTRIBUIDORA de acuerdo a las normas IEC (*Internacional Electrotechnical Commission*) o las de aquellos países miembros del IEC debiendo

cumplimentar las disposiciones de la Ley N° 19.511 o las que en el futuro se dicten. Los medidores monofásicos y trifásicos, deberán ser clase uno (1).

ARTÍCULO 22º: FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anomalía en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado.

En caso de que el titular requiera un control de su medidor o equipo de medición, LA DISTRIBUIDORA podrá optar en primer término por realizar una verificación del funcionamiento de éste. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de esa verificación, podrá solicitar que se realice el contraste del medidor en el lugar donde éste se encuentre ubicado (*revisión in situ*). El procedimiento se llevará a cabo dentro del plazo de 10 días hábiles de requerido, a tal fin LA DISTRIBUIDORA informará de ello previamente a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, cuyo personal técnico podrá presenciar dicho procedimiento. Este plazo podrá ser ampliado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN a pedido de LA DISTRIBUIDORA, siempre que ésta invoque y acredite razones fundadas que ameriten dicha ampliación.

En el caso de control de medidores o equipos de medición *in situ* se admitirá una tolerancia del $\pm 1\%$ (más/menos uno por ciento) por sobre los valores estipulados en la norma IRAM 2412 o la que la reemplace en el futuro, parte I y parte III para los medidores clase 1, según resulten de aplicación éstas a los medidores o equipos de medición de acuerdo a lo que al respecto se establece en el Contrato de Concesión

En caso de existir dudas aún, o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste *in situ*, podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA el recontraste del medidor en el laboratorio de ésta. En este caso se retirará el medidor o equipo de medición y se efectuará un contraste en Laboratorio, que podrá presenciar personal técnico de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, de acuerdo con la norma IRAM 2412, parte I o II, según corresponda. Si el contraste y/o 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 recontraste en Laboratorio, serán a cargo del titular, salvo que no se hubiese cumplido con el plazo previsto en el presente artículo, en

cuyo caso el costo de la revisión será absorbido íntegramente por LA DISTRIBUIDORA.

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 48º inciso A de este Reglamento, y los gastos de contraste y recontraste serán a cargo de LA DISTRIBUIDORA.

De no satisfacerle las medidas adoptadas por LA DISTRIBUIDORA el titular podrá reclamar a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN el control y revisión de éstas, acudiendo a un laboratorio independiente. Soportándose los gastos de igual manera que en los párrafos precedentes.

ARTÍCULO 23º: CONTROL DE LECTURAS Y CONSUMOS

Los titulares, personalmente o por sus representantes, podrán presenciar y notificarse de la intervención del personal de LA DISTRIBUIDORA en aplicación de lo dispuesto en los artículos 34º y 48º de este Reglamento.

Asimismo, LA DISTRIBUIDORA garantizará a los USUARIOS el control individual de sus consumos, a través de los medios electrónicos que se determinen.

ARTÍCULO 24º: RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS USUARIOS

El USUARIO tendrá derecho a recibir digno por parte de LA DISTRIBUIDORA y a exigir de ésta la debida atención y procesamiento de los reclamos 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 disponen en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica indicadas en el Contrato de Concesión.

LA DISTRIBUIDORA deberá atender y responder por escrito los reclamos y quejas de los titulares, efectuados en forma telefónica, personal, por correo postal o electrónico, dentro del plazo de diez (10) días hábiles y notificar la decisión adoptada con relación a su reclamo, la que deberá estar debidamente fundada.

En el mismo acto, LA DISTRIBUIDORA deberá informar al USUARIO que en el caso de que no esté de acuerdo con la resolución adoptada, tiene el derecho a solicitar la intervención de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN. Asimismo, deberá consignar los datos y horarios de atención al público de ésta.

La falta de respuesta en dicho plazo, o cuando ésta no satisfaga las expectativas del quejoso o reclamante, habilitará la solicitud de intervención a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, quien resolverá definitivamente. Ésta no considerará ningún reclamo que no haya sido previamente presentado ante LA DISTRIBUIDORA. La AUTORIDAD DE APLICACIÓN reglamentará el procedimiento que regirá para los que casos que sean sometidos a su consideración.

LA DISTRIBUIDORA solucionará los reclamos y quejas de los titulares, presentados por cualquiera de los medios previstos, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días corridos posteriores a la emisión de la respuesta. La AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá definir plazos menores acorde al tipo de reclamo en particular. LA DISTRIBUIDORA tipificará y numerará cada reclamo efectuado, brindando al USUARIO la debida identificación de éste por el mismo medio en que efectuó su reclamo, y llevará un registro de éstos según lo disponga la AUTORIDAD DE APLICACIÓN. Asimismo otorgará en los casos que el USUARIO haga la presentación en sede de LA DISTRIBUIDORA o por correo electrónico, una constancia de recepción del reclamo.

Solamente se admitirán notificaciones al USUARIO por correo electrónico o a través de la aplicación habilitada por LA DISTRIBUIDORA para dispositivos electrónicos, cuando aquél solicite de forma expresa y por escrito ser notificado por cualquiera de esos medios y, asimismo, en los casos en que haya realizado el reclamo por esa vía.

ARTÍCULO 25º: PAGO A CUENTA

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

ARTÍCULO 26º: PROHIBICIÓN DE SUSPENDER EL SERVICIO

LA DISTRIBUIDORA no podrá suspender el servicio del USUARIO reclamante por el motivo objeto del reclamo hasta diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de notificación al USUARIO de la resolución adoptada.

En caso de que el USUARIO haya reclamado ante la AUTORIDAD DE APLICACIÓN por disconformidad con la resolución adoptada por LA DISTRIBUIDORA, y siempre que el USUARIO hubiera procedido conforme al artículo 25º de este Reglamento, el suministro no se podrá suspender por el motivo objeto del reclamo, hasta tanto se expida la AUTORIDAD DE APLICACIÓN en forma definitiva, excepto cuando se trate de un peligro para la seguridad pública, debidamente comprobado.

ARTÍCULO 27º: INDEMNIZACIÓN POR COBRO DE SUMAS O CONCEPTOS INDEBIDOS

El USUARIO tendrá derecho a reclamar una indemnización a LA DISTRIBUIDORA cuando esta 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 que cobra por mora en el pago de las facturas, más una indemnización equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente en concepto del servicio de energía eléctrica.

La devolución de las sumas incorrectamente percibidas, sus intereses y su correspondiente indemnización se harán efectivas como un crédito a favor del USUARIO. Dicho crédito se instrumentará en la factura inmediata siguiente, la que tendrá carácter de nota de crédito y en la cual solo se detallarán los conceptos citados precedentemente.

ARTÍCULO 28º: 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.

ARTÍCULO 29º: 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.

ARTÍCULO 30º: RECLAMO POR CORTE INDEBIDO DE SUMINISTRO

Cuando el reclamo se refiera 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 seis (6) 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. Por cada período siguiente de seis (6) horas que demore en reconectarlo, deberá abonar al USUARIO el mismo porcentaje antes mencionado.

ARTÍCULO 31º: RESARCIMIENTO POR DAÑOS

En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA DISTRIBUIDORA, y que no puedan ser evitados mediante la instalación en éstos de las protecciones de norma (Interruptor termomagnético acorde a la potencia contratada y protección por falta de fase, para equipos alimentados por energía trifásica) LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, o, cuando éstas no fueran posible, resarcir en dinero conforme a los parámetros que fije la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

La reparación del daño causado mencionado en el párrafo precedente, no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de las sanciones que eventualmente fijara la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

El titular del suministro o persona debidamente autorizada por éste, deberá presentar el reclamo ante LA DISTRIBUIDORA dentro del plazo de quince (15) días hábiles desde que aconteció el evento que pudo haber generado el daño. LA DISTRIBUIDORA deberá admitir reclamos que excedan dicho plazo, cuando el USUARIO acredite circunstancias que resulten fundamento razonable de la imposibilidad de haberse presentado con anterioridad

El reclamante deberá indicar en qué momento y bajo qué circunstancias estima que pudo haberse producido el desperfecto, los datos necesarios para identificar al artefacto o instalación, incluyendo el número de USUARIO y el domicilio del suministro. Asimismo, los USUARIOS podrán acreditar mediante declaración jurada la propiedad de los artefactos afectados.

CAPÍTULO IV: OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

ARTÍCULO 32º: 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, en el Contrato de 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 informar las especificaciones técnicas que deberán cumplirse.

Cuando se incremente la cantidad de acometidas o gabinetes por lote, o el USUARIO incremente o reduzca la potencia contratada, las instalaciones existentes deberán ser adecuadas a la normativa vigente, previa solicitud de factibilidad.

ARTÍCULO 33º: CALIDAD DE SERVICIO

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad, conforme a lo dispuesto al respecto por las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica indicadas en el Anexo I Subanexo II Normas de Calidad del Servicio y Sanciones

ARTÍCULO 34º: 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 vigente, más los fondos, tasas e impuestos y aporte de capitalización en el porcentaje autorizado que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes. En los casos en que el Régimen Tarifario no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, y salvo caso fortuito o de fuerza mayor, y/o por razones debidamente fundadas, para el caso puntual que se tratare, se podrá estimar razonablemente el consumo, comunicando al USUARIO en la factura que el consumo ha sido estimado.

Las estimaciones nunca pueden superar el consumo de energía del mismo mes calendario del año anterior efectivamente medido o el promedio de los consumos históricos, cuando no se disponga de información del mismo mes calendario del año anterior.

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

LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la nota de débito o crédito resultante de la diferencia entre las facturas realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente. La acumulación de los consumos de más de un período no implicará la facturación de éstos como si se hubiesen realizado en un único período. Con motivo de ajustes a estimaciones realizadas no corresponderá la aplicación de recargos.

Las estimaciones de consumo que realice de forma sistemática deberán contar con la aprobación de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN. La DISTRIBUIDORA enviará, con la periodicidad que determinen las partes, un resumen de la facturación mensual. La AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá auditar dicha facturación.

ARTÍCULO 35º: PRECINTADO DE MEDIDORES Y CONTRATAPA

A) MEDIDORES EN GENERAL

Cada medidor de consumo, antes de ser colocado o repuesto, deberá contar con los ensayos de lote efectuado por el proveedor y/o fabricante, como así también ensayos de clase y tipo homologados por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial y de acuerdo a las normas vigentes y, en especial, las normas IRAM.

Los medidores monofásico y trifásicos que se coloquen o reemplacen deberán ser de clase UNO (1).

Sólo podrá exigirse a LA DISTRIBUIDORA el retiro, mantenimiento y reconstraste de medidores, en los términos y condiciones establecidos en el presente.

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.

B) 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 el mecanismo de puesta a cero, LA DISTRIBUIDORA procederá de la siguiente manera:

Comunicará a los USUARIOS que tengan instalados este tipo de equipo de medición entre qué fechas se efectuará la toma de estados de los consumos, invitándolos a presenciar la operación. Si el titular no presenciara la operación, el responsable de la lectura deberá comunicar a éste los estados leídos y los precintos colocados.

ARTÍCULO 36º: 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 hasta su responsabilidad, según lo dispuesto en el artículo 7º del presente Reglamento. Una vez denunciadas ante LA DISTRIBUIDORA las anomalías, por personal dependiente de éste 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 “cero” (0) será considerado como presunción de anomalía.

ARTÍCULO 37º: FACTURAS

A) INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA FACTURA

La facturación deberá emitirse en formato electrónico, salvo que el USUARIO solicite le emisión en formato papel. Asimismo, deberá contener la mayor información posible.

Además de los datos regularmente consignados y los exigidos por las normas legales vigentes en materia de servicios públicos, en las facturas deberá incluirse:

1. Fecha de emisión de la factura.
2. Fecha de vencimiento o vencimientos de la Factura.
3. Fecha de vencimiento de la próxima factura.
4. Lugar y medio autorizado para el pago.
5. Identificación de la categoría tarifaria del USUARIO, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables, penalidades.)
6. Unidades consumidas y/o facturadas.

7. Período de lectura.
8. Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos, gravámenes.
9. Servicios Sociales de CALF, conforme lo dispuesto por Ordenanza N° 12.404, o la que la reemplace en el futuro.
10. Otros cargos aplicables (Derecho de conexión, Intereses y recargos por mora y otros cargos relacionados con el servicio)
11. Tasa de interés vigente por pago fuera de término
12. Derecho por Uso del Espacio Público; Tasa de Auditoría, Inspección y Control y Tasa de Alumbrado Público.
13. Detalle de los subsidios provenientes del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios cuando correspondiera.
14. Detalle del Subsidio Municipal, cuando corresponda y con indicación del tipo de subsidio
15. Detalle del Subsidio de CALF, cuando corresponda y con indicación el tipo de subsidio.
16. Deuda anterior que registra el USUARIO al momento de emitir la factura; en su caso fechas, conceptos, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. Si no la hubiere, deberá incluir el texto, “No hay registro de deudas pendientes”. La falta de esta manifestación hace presumir que el USUARIO se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.
17. Sanciones por la falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual LA DISTRIBUIDORA tendrá derecho a la suspensión del suministro.
18. Posibilidad del USUARIO de requerir la factura o su re-emisión.
19. Lugares y/o números de teléfonos donde el USUARIO pueda recurrir en caso de reclamos por falta, inconvenientes y/o emergencias en el suministro (atención 24 horas).
20. Leyendas emergentes de la relación de LA DISTRIBUIDORA con los USUARIOS.
21. Lugares de atención, teléfonos, correo electrónico y sitio web correspondientes a LA DISTRIBUIDORA.
22. Lugares de atención, horarios y/o teléfonos correspondientes a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.
23. Número de medidor.
24. Número de USUARIO o equivalente.
25. Consumo de igual período el año anterior y consumo promedio del último año.

26. Aporte de Capitalización o Aporte de No Socios, según corresponda, en el porcentaje debidamente aprobado.

27. Cuotas por suministros de elementos para readecuación de pilar, cuando correspondiera.

28. Reajustes ordenados por la normativa vigente.

La incorporación de otros conceptos ajenos a Energía y Alumbrado Público, previa aprobación mediante Ordenanza, deberá efectuarse en columna separada de los ya mencionados. Los USUARIOS del servicio de peaje abonarán en la factura por dicho servicio el Derecho por Uso de Espacio Público y las tasas de Servicio y Mantenimiento de Alumbrado Público y de Auditoría, Inspección y Control.

El modelo de factura deberá ser aprobado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN. Sólo se podrán facturar otros conceptos que cuenten con una Ordenanza que los autorice expresamente.

Los USUARIOS no estarán obligados a pagar las facturas emitidas que incluyan conceptos no autorizados por el CONCEDENTE. Para dar curso a este mecanismo, procederán a devolverlas a LA DISTRIBUIDORA, para que sean refacturadas, dejando constancia del motivo del rechazo y guardando una copia de la recepción de la nota respectiva. La refacturación no generará adicional alguno, y el vencimiento no procederá antes de los quince (15) días de emitida esta segunda factura.

B) DISTRIBUCIÓN DE LA FACTURA

Con una anticipación mayor a diez (10) días corridos a la fecha de vencimiento, LA DISTRIBUIDORA deberá poner a disposición la factura en su sitio web en formato electrónico, a la cual se tendrá acceso mediante un sistema que garantice la privacidad del titular, en la aplicación para dispositivos electrónicos de la DISTRIBUIDORA y remitirlas vía correo electrónico.

Sólo realizará la distribución domiciliaria en formato papel, cuando los USUARIOS lo hayan requerido expresamente, conforme a lo dispuesto en el artículo 10º de este Reglamento.

ARTÍCULO 38º: TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

LA DISTRIBUIDORA deberá implementar una tarjeta identificatoria (con fotografía, nombre, apellido y N° de agente) que deberá exhibir todo personal que tenga relación con la atención de los USUARIOS o público en general. En el caso de aquellos que realizan tareas en la vía pública, deberán identificarse cada vez que le sea requerida.

ARTÍCULO 39º: DEBER DE INFORMACIÓN

LA DISTRIBUIDORA deberá entregar a los USUARIOS constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes.

Ante cualquier requerimiento, reclamo o queja de un USUARIO, deberá informar con la claridad necesaria que permita su comprensión.

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 USUARIO, el Cuadro Tarifario, el procedimiento ante la AUTORIDAD DE APLICACIÓN por Reclamos y Quejas, y un anuncio comunicando que se encuentran a disposición de los USUARIOS todas las normas relacionadas con la prestación del servicio: MARCO REGULATORIO, de otorgamiento de LA CONCESIÓN, otras relacionadas con la prestación del servicio, normas reglamentarias, etc. como así también este Reglamento.

Asimismo, LA DISTRIBUIDORA deberá publicar en su sitio web o en la aplicación de LA DISTRIBUIDORA para dispositivos electrónicos, toda la información descripta en el párrafo anterior y la necesaria para solicitar el servicio, conocer estados de deuda, consumo y otras facilidades que en el futuro se pudieran implementar.

ARTÍCULO 40º: PLAZO DE CONCRECIÓN DEL 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 Comercial, previstas en el Subanexo II del Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 41º: LIBRO DE 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 APLICACIÓN. 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 realicen a través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 24º del presente Reglamento. Todas las quejas o reclamos asentados en el Libro de Quejas deberán ser comunicadas por LA DISTRIBUIDORA a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, dentro de los diez (10) días hábiles administrativos de recibidas, salvo lo dispuesto en el inciso C) de este apartado, con las formalidades que se enumeran a continuación:

A) Cuando las quejas se refieran a facturación y/o aumento de consumo, deberán acompañarse las explicaciones que se estimen pertinentes.

B) Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los artículos 49º; 50º y 51º de este Reglamento, deberá remitir copia de la respectiva documentación.

C) Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anomalías en el suministro de energía eléctrica, LA DISTRIBUIDORA deberá comunicarlo a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, a través del medio que se determine mediante reglamentación de la AUTORIDAD DE

APLICACIÓN, indicando fecha de la queja, 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.

D) Cuando las quejas se refieran a la suspensión del suministro de energía por falta de pago y el USUARIO demostrara haberlo efectuado, LA DISTRIBUIDORA deberá proceder conforme al artículo 30º del presente Reglamento.

ARTÍCULO 42º: ATENCIÓN AL PÚBLICO

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener dentro del área geográfica de la concesión, lugares adecuados para la atención al público. En dichos locales la atención al público deberá efectuarse, en un horario uniforme para todos los lugares, durante un mínimo de seis (6) horas treinta (30) minutos diarios, que podrán comprender horarios de mañana y tarde. Deberá además mantener lugares 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. 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. LA DISTRIBUIDORA deberá habilitar modalidades de atención, comunicación y pago para personas con discapacidad, especialmente no videntes (facturas en braille) e hipoacúsicos.

ARTÍCULO 43º: MANUAL DEL USUARIO

LA DISTRIBUIDORA elaborará, conforme a las exigencias fijadas por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, un MANUAL DEL USUARIO, el cual pondrá a disposición de cada USUARIO.-

Dicho manual deberá ser redactado en términos claros y tendrá como objeto el resguardo de la seguridad, un uso eficiente, racional y sustentable de la energía eléctrica y el conocimiento de los derechos que tienen los usuarios del servicio público de energía eléctrica.

LA DISTRIBUIDORA, asimismo, deberá realizar campañas de educación a los usuarios del servicio de distribución de energía eléctrica, y participar de aquellas que disponga la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

ARTÍCULO 44º: CORTES O RESTRICCIONES PROGRAMADOS

LA DISTRIBUIDORA deberá informar a los usuarios, con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas, sobre cortes o restricciones programadas en el servicio.

La información deberá brindarse mediante la publicación en los siguientes medios:

- 1) Diario de circulación local.
- 2) Radioemisora local.
- 3) Sitio Web de LA DISTRIBUIDORA.
- 4) Redes sociales utilizadas por LA DISTRIBUIDORA.

CAPÍTULO V: DERECHOS DE LA DISTRIBUIDORA

ARTÍCULO 45º: RECUPERO DE MONTOS POR APLICACIÓN 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 correspondiera, LA DISTRIBUIDORA facturará e intimará al pago de la diferencia que hubiere, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles administrativos. 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 52º de este Reglamento.

ARTÍCULO 46º FACTURAS IMPAGAS

En los casos de no abonarse la factura a la fecha de su vencimiento, LA DISTRIBUIDORA podrá aplicar el interés previsto en el artículo 52º de este Reglamento. Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, transcurridos diez

(10) 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 hábiles de anticipación.

ARTÍCULO 47º: DEPÓSITO DE GARANTÍA

LA DISTRIBUIDORA podrá requerir del USUARIO la constitución de un Depósito de Garantía equivalente al consumo estimado de un mes, siempre con autorización previa de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, de la forma que se establece más adelante, en los siguientes casos:

1. Más de dos (2) suspensiones del suministro en el término de los últimos doce (12) meses corridos o un (1) retiro de medidor en el mismo período.
2. Cuando no fuera propietario, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a LA DISTRIBUIDORA el depósito de garantía, o a la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario de un inmueble donde LA DISTRIBUIDORA preste el servicio.
3. Cuando sea Titular Precario o Titular Transitorio, según lo previsto en el artículo 1º, incisos B y D de este Reglamento.
4. Al restablecer el suministro, cuando se haya verificado apropiación de energía y/o potencia en los términos del inciso B del artículo 48 de este Reglamento.
5. En otros casos en que expresamente autorice la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

En todos los casos, para la estimación del consumo se considerará el promedio de 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 sobre la base de un consumo probable de energía. El Depósito de Garantía, o la parte de éste que no hubiera sido imputado a la cancelación de deudas, será devuelto al USUARIO cuando deje de serlo con más un equivalente al monto que resulte de aplicar la Tasa Pasiva Anual vencida vigente

en el Banco Provincia del Neuquén para los distintos plazos en sus operaciones de depósitos a plazo fijo.

También los USUARIOS tendrán derecho a que se les reintegre dicho Depósito de Garantía transcurridos doce (12) meses desde su constitución sin que mediaran nuevos incumplimientos, con igual reconocimiento de intereses.

ARTÍCULO 48º: INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN 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. Cuando proceda al cambio del medidor, tal situación deberá ser comunicada al USUARIO en la siguiente factura, debiendo consignar además, el número y estado registrado del medidor retirado y el número y el estado registrado inicial del nuevo medidor.

Previo a las inspecciones, deberá poner en conocimiento de la realización de éstas a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, la que podrá disponer de la presencia de su personal técnico.

Como consecuencia de ello podrán presentarse las siguientes situaciones:

A) DISCREPANCIAS EN MEDICIONES

Cuando los valores de la energía no hubiesen sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir Nota de Crédito o de Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de atraso o de adelanto que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados, y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la irregularidad. El lapso antes mencionado no podrá exceder los tres (3) años.

B) IRREGULARIDADES Y CONEXIONES DIRECTAS

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 para recuperar el consumo no registrado y emitir las notas de débito y crédito correspondientes. LA DISTRIBUIDORA podrá asimismo recuperar todos los gastos emergentes de dicha verificación.

Sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, LA DISTRIBUIDORA procederá del modo siguiente:

1) Labrará un Acta de Comprobación, con intervención de un Escribano Público y/o personal técnico de la Autoridad de Aplicación y/o personal policial competente, en presencia o no del titular, de la cual deberá entregar una 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.

El acta deberá efectuarse, bajo pena de nulidad, de conformidad con los requisitos dispuestos en este inciso y aquellos establecidos por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN mediante la respectiva reglamentación.

2) Obtenida la documentación precedente, LA DISTRIBUIDORA efectuará el cálculo mensual de la energía y/o potencia que deba recuperar de conformidad con el cuadro tarifario vigente, establecerá su monto y emitirá las notas de débito y/o crédito correspondientes Asimismo, podrá aplicar un recargo de hasta el cuarenta por ciento (40%) sobre el monto resultante, más el interés previsto en el artículo 52º de este Reglamento, según las circunstancias del caso, los antecedentes del responsable y en consonancia con el principio de igualdad.

3) Para el cálculo de la energía que corresponda recuperar se aplicará el siguiente criterio:

A) CONEXIÓN IRREGULAR A SIMPLE VISTA

Si la conexión irregular fuera visible a simple vista del personal de Toma Estado de LA DISTRIBUIDORA, podrá recalcularse la energía desde el mes anterior a la última

lectura del medidor, siempre que éste hubiera advertido la irregularidad. Si no la hubiese advertido, sólo podrá retrotraerse hasta el día posterior a la lectura del medidor.

B) CONEXIÓN IRREGULAR OCULTA

Si la conexión irregular no fuera visible a simple vista del personal de Toma Estado de LA DISTRIBUIDORA, podrá recalcularse con un lapso máximo retroactivo de hasta cuatro (4) años, para lo cual LA DISTRIBUIDORA deberá acreditar por cualquier medio la existencia de la irregularidad desde el momento que tome como referencia para el recálculo.

Mediante reglamentación de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN y LA DISTRIBUIDORA especificarán qué casos serán considerados “a simple vista” y cuáles “ocultos” y de qué forma se determinará la energía o potencia no registrada.

4) Intimaré al pago de la energía y/o potencia que se deba recuperar, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 10º del presente Reglamento.

5) 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 veinte (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 éste.

CAPÍTULO VI: SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SUMINISTRO

ARTÍCULO 49º: SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

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

A) SIN LA COMUNICACIÓN PREVIA DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN Y CON COMUNICACIÓN PREVIA AL USUARIO:

Será procedente por la falta de pago de una factura, y por la falta de pago de la factura complementaria por recuperación de demandas y/o consumos no registrados, según lo dispuesto por los artículos 46º y 48º del presente Reglamento.

Asimismo, transcurridos tres (3) meses durante los cuales un USUARIO no registre consumo LA DISTRIBUIDORA le informará, fehacientemente, que si dentro del plazo de treinta (30) días de recibida esa comunicación no manifiesta las razones por las cuales no registra consumos, le será suspendido el suministro.

Este inciso no será aplicable cuando se trate de los casos previstos en los artículos 25º y 26º de este Reglamento, y hasta tanto se resuelva de forma definitiva el monto correcto de la factura.

B) CON LA COMUNICACIÓN PREVIA A LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN:

En los casos de incumplimiento de los artículos 11º; 12º; 14º y 18º de este Reglamento, LA DISTRIBUIDORA deberá previamente intimar la regularización de la anomalía en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles.

C) SIN COMUNICACIÓN PREVIA:

En caso de incumplimiento a lo establecido en los artículos 15º y 16º de este Reglamento, y siempre que ello pusiera en riesgo la seguridad de personas y/o de las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA, ésta podrá suspender el suministro sin previo aviso al USUARIO, pero deberá cursarle una notificación simple al momento de la suspensión indicando el motivo, fecha, hora y responsable.-

ARTÍCULO 50º: CORTE DEL SUMINISTRO

El corte de suministro implicará el retiro de la conexión domiciliaria y del medidor y/o del equipo de medición y/o de la acometida domiciliaria. LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte en los siguientes casos:

A) Cuando no se dé cumplimiento a lo establecido en el artículo 2º de este Reglamento.

B) Cuando LA DISTRIBUIDORA hubiera suspendido el suministro por cualquiera de las situaciones previstas en el artículo precedente, y el titular transcurrido un (1) mes desde la fecha de dicha suspensión, no hubiera solicitado, previo regularización de su situación, la rehabilitación del servicio.

C) En los casos en que habiéndose suspendido el respectivo servicio se comprobara que el titular ha realizado una conexión directa.

ARTÍCULO 51º: REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

Los suministros suspendidos por la falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos en los plazos establecidos en las Normas de Calidad del Servicio, previstas en el Subanexo II del Contrato de Concesión. En los casos de suministros suspendidos por aplicación de los incisos B y C del artículo 49º de este Reglamento, si el titular comunicara la desaparición de la causa que motivó la suspensión, LA DISTRIBUIDORA, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles 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 de suministro, a los efectos de su rehabilitación se aplicarán los plazos, tasas y costos correspondientes a una conexión nueva, pudiendo LA DISTRIBUIDORA exigir su pago con anterioridad a la rehabilitación del suministro.

CAPÍTULO VII: CUESTIONES GENERALES

ARTÍCULO 52º: 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 los montos adeudados por el USUARIO a partir del día siguiente al vencimiento de la factura y hasta el efectivo pago.

En todos los casos, la tasa de interés por mora en facturas no podrá exceder en más del 50 % (cincuenta por ciento) la tasa pasiva para depósitos a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago y/o lo que disponga la Ley de Defensa del Consumidor.

Dicha disposición no alcanza a los planes de financiación que LA DISTRIBUIDORA pueda ofrecer a sus usuarios.

ARTÍCULO 53º: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Cualquier duda que surja en la aplicación del presente Reglamento, será resuelta por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN y dicha resolución será de acatamiento obligatorio para LA DISTRIBUIDORA y el USUARIO, sin perjuicio del derecho de impugnar dicho acto administrativo conforme a la Ordenanza de Procedimiento Administrativo de la Municipalidad de Neuquén.

ARTÍCULO 54º: AUTORIDAD DE APLICACIÓN

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN será la Subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados, o la dependencia que el OEM en un futuro designe, en su carácter de Poder Concedente por imperio del Título VIII Capítulo II de la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 55º: FIRMA DEL CONTRATO CON EL USUARIO

LA DISTRIBUIDORA y el USUARIO firmarán el respectivo contrato de suministro, el presente Reglamento de Suministro y cualquier otro convenio entre las partes cada vez que se solicite la renovación de datos, cambio de titularidad, pedido de un nuevo suministro, etcétera.

LA DISTRIBUIDORA brindará copia de toda la documentación firmada al USUARIO, asentando fehacientemente la entrega de ésta en un registro habilitado a tal fin.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

LA DISTRIBUIDORA deberá, en el plazo de seis (6) meses de la entrada en vigencia del Contrato de Concesión, generar los recursos electrónicos necesarios para implementar la factura electrónica prevista en el presente Reglamento.

Hasta tanto dichos recursos estén disponibles, LA DISTRIBUIDORA podrá emitir las facturas en formato papel para todos los USUARIOS.