



La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIT

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{FMITregistrado}-5) * (\text{TTIT}/\text{FMIT})\text{registrado} * 100.000$$

. Si se excede TTIT

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{TTITregistrado}-20) * 100.000$$

- Subetapa 2

a) FMIT < = 3 veces por semestre

b) TTIT < = 12 horas por semestre

La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIT

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{FMITregistrado}-3) * (\text{TTIT}/\text{FMIT})\text{registrado} * 100.000$$

. Si se excede TTIT

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{TTITregistrado}-12) * 100.000$$

- Subetapa 3

a) FMIT < = 2 veces por semestre

b) TTIT < = 6 horas por semestre

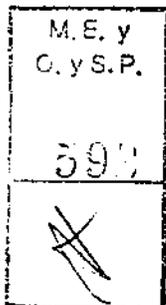
La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIT

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{FMITregistrado}-2) * (\text{TTIT}/\text{FMIT})\text{registrado} * 100.000$$

. Si se excede TTIT

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{TTITregistrado}-6) * 100.000$$



3.1.2. INDICES DE INTERRUPCION POR KVA NOMINAL INSTALADO

100



# El Poder Ejecutivo Nacional

Los índices a calcular son los siguientes:

- a) FMIK - Frecuencia media de interrupción por kVA instalado (en un periodo determinado representa la cantidad de veces que el kVA promedio sufrió una interrupción de servicio).
- b) TTIK - Tiempo total de interrupción por kVA nominal instalado (en un periodo determinado representa el tiempo total en que el kVA promedio no tuvo servicio).

Se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$a) FMIK = \frac{\sum_i KVAfs_i}{KVAinst}$$

donde:

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

$KVAfs_i$  : cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las contingencias  $i$ .

$KVAinst$  : cantidad de kVA nominales instalados,

$$b) TTIK = \frac{\sum_i KVAfs_i * Tfsi}{KVAinst}$$

donde:

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

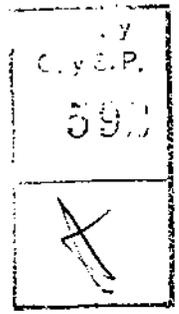
$Tfsi$  : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales  $KVAfs$ , durante cada una de las contingencias  $i$ .

Los valores tope admitidos para estos índices, que se discriminan en función de las causas de la interrupción y de la subetapa correspondiente, son los siguientes:

A) Fallas debidas a equipos e instalaciones de LA DISTRIBUIDORA (fallas internas de la red)

- Subetapa 1

a) FMIK  $\leq$  2.3 veces por semestre



102

# El Poder Ejecutivo Nacional



b) TTIK < = 8,7 horas por semestre

La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{FMIK registrado} - 2,3) * (\text{TTIK} / \text{FMIK}) \text{ registrado} * 100.000$$

. Si se excede TTIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{TTIK registrado} - 8,7) * 100.000$$

- Subetapa 2

a) FMIK < = 2,1 veces por semestre

b) TTIK < = 7,5 horas por semestre

La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{FMIK registrado} - 2,1) * (\text{TTIK} / \text{FMIK}) \text{ registrado} * 100.000$$

. Si se excede TTIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{TTIK registrado} - 7,5) * 100.000$$

- Subetapa 3

a) FMIK < = 1,8 veces por semestre

b) TTIK < = 6,7 horas por semestre

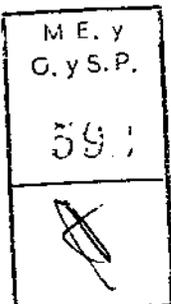
La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{FMIK registrado} - 1,8) * (\text{TTIK} / \text{FMIK}) \text{ registrado} * 100.000$$

. Si se excede TTIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{TTIK registrado} - 6,7) * 100.000$$



102

B) Fallas debidas al sistema de generación y transporte ( fallas externas de la red), excluidas las causas de fuerza mayor.

- Subetapa 1

- a) FMIK < = 5 veces por semestre
- b) TTIK < = 20 horas por semestre

La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{FMIK registrado} - 5) * (\text{TTIK} / \text{FMIK}) \text{ registrado} * 100.000$$

. Si se excede TTIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{TTIK registrado} - 20) * 100.000$$

- Subetapa 2

- a) FMIK < = 3 veces por semestre
- b) TTIK < = 12 horas por semestre

La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{FMIK registrado} - 3) * (\text{TTIK} / \text{FMIK}) \text{ registrado} * 100.000$$

. Si se excede TTIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{TTIK registrado} - 12) * 100.000$$

M.E. y  
O.y S.P.

592

- Subetapa 3

- a) FMIK < = 2 veces por semestre
- b) TTIK < = 6 horas por semestre

La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIK

602

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{FMIK registrado} - 2) * (\text{TTIK} / \text{FMIK}) \text{ registrado} * 100.000$$

. Si se excede TTIK

$$\text{ENS(kWh)} = (\text{TTIK registrado} - 6) * 100.000$$

### 3.1.3. INDICES DE INTERRUPCION ADICIONALES

Complementariamente a los indicadores descriptos en los puntos 3.1.1) y 3.1.2), LA DISTRIBUIDORA deberá calcular los indicadores adicionales que aquí se indican, e informar al ENTE sobre los resultados semestrales. No se fijarán límites o topes para ellos, ni generarán la aplicación de sanciones.

Se calcularán los siguientes índices :

a) TPRT - Tiempo medio de primera reposición por transformador. Se calcula considerando solamente los transformadores repuestos al servicio luego de la interrupción del servicio en la primera maniobra de reposición; se calcula de acuerdo a la siguiente expresión:

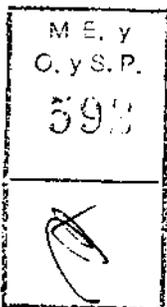
$$\text{TPRT} = \text{SUM}_i \text{ QVsp}_i * \text{Tfsp}_i / \text{SUM}_i \text{ QVsp}_i$$

donde:

$\text{SUM}_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

$\text{QVsp}_i$  : cantidad de transformadores vueltos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las contingencias i.

$\text{Tfsp}_i$  : Tiempo fuera de servicio de los transformadores vueltos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las contingencias i.



b) TPRK - Tiempo medio de primera reposición por kVA nominal. Se calcula considerando solamente los kVA nominales vueltos al servicio en la primera maniobra de reposición del servicio, luego de la contingencia; se utiliza la siguiente expresión:

$$\text{TPRK} = \text{SUM}_i \text{ kVAvsp}_i * \text{Tfsp}_i / \Sigma_i \text{ kVAvsp}_i$$

donde:

402

$SUM_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

$KVA_{vsp_i}$  : cantidad de kVA nominales vueltos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las contingencias  $i$ .

$T_{fsp_i}$  : Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales vueltos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las contingencias  $i$ .

c) TURT - Tiempo medio de última reposición por transformador. Se calcula considerando solamente los transformadores involucrados en la última maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última reposición), de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TURT = \frac{SUM_i Q_{vsu_i} * T_{fsu_i}}{SUM_i Q_{vsu_i}}$$

donde:

$SUM_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

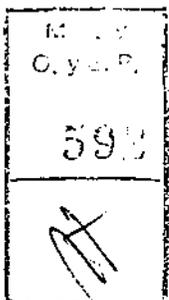
$Q_{vsu_i}$  : cantidad de transformadores vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia  $i$ .

$T_{fsu_i}$  : Tiempo fuera de servicio de los transformadores vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia  $i$ .

d) TURK - Tiempo medio de última reposición por kVA nominal. Se calcula considerando solamente los kVA nominales involucrados en la última maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última reposición), de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TURK = \frac{SUM_i KVA_{vsu_i} * T_{fsu_i}}{SUM_i KVA_{vsu_i}}$$

donde:



002

$SUM_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

$kVAvsu_i$  : cantidad de kVA nominales vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia  $i$ .

$Tfsu_i$  : Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia  $i$ .

e) ENI - Energía nominal indisponible.

Es una estimación de la capacidad de suministro indisponible durante una interrupción, en términos de energía, y se calculará de acuerdo a la siguiente expresión:

$$ENI = \sum_i kVAfs_i * Tfs_i$$

donde:

$SUM_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

$kVAfs_i$  : cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las contingencias  $i$ .

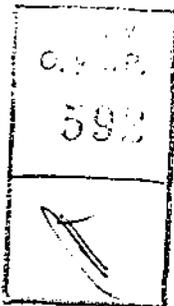
$Tfs_i$  : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales  $kVAfs$ , durante cada una de las contingencias  $i$ .

### 3.2 CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO EN LA ETAPA 2

Al iniciar la denominada etapa 2, la calidad del servicio técnico se controlará al nivel de suministro a cada usuario.

Los valores máximos admitidos para esta etapa, para cada usuario, son los siguientes:

- a) Frecuencia de interrupciones :
- |                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| Usuarios en AT                 | : 3 interrupciones/semestre |
| Usuarios en MT                 | : 4 interrupciones/semestre |
| Usuarios en BT                 | : 6 interrupciones/semestre |
| (pequeñas y medianas demandas) | : 6 interrupciones/semestre |
| (grandes demandas)             | : 6 interrupciones/semestre |



100

- b) Tiempo máximo de interrupción :
- |                                |   |                       |
|--------------------------------|---|-----------------------|
| Usuarios en AT                 | : | 2 horas/interrupción  |
| Usuarios en MT                 | : | 3 horas/interrupción  |
| Usuarios en BT                 | : |                       |
| (pequeñas y medianas demandas) | : | 10 horas/interrupción |
| (grandes demandas)             | : | 6 horas/interrupción  |

No se computarán las interrupciones menores a 3 minutos.

Si en el semestre controlado, algún usuario sufriera más cortes (mayores a 3 minutos) que los estipulados, y/o estuviera sin suministro mas tiempo que el preestablecido, recibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA un crédito en sus facturaciones mensuales o bimestrales del semestre inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en el semestre controlado, valorizada de acuerdo al siguiente cuadro:

. Tarifa 1-R	:	1,40 U\$/kWh
. Tarifas 1-G y 1-AP	:	1,40 U\$/kWh
. Tarifas 2 y 3-BT	:	2,27 U\$/kWh
. Tarifas 3-MT y 3-AT	:	2,71 U\$/kWh

La energía no suministrada (no recibida por el usuario) se calculará de la siguiente forma :

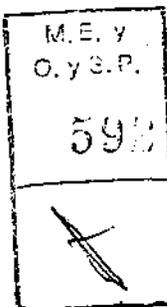
$$ENS(kWh) = \sum_i (EA/525600 * K_i)$$

donde:

SUMi : sumatoria de los i minutos en que el usuario no tuvo servicio por encima de los límites aquí establecidos.

EA : total de energía facturada al usuario para el que se está calculando la bonificación, en los últimos doce meses.

Ki : factor representativo de las curvas de carga de cada categoría tarifaria; se utilizarán los siguientes valores:





# El Poder Ejecutivo Nacional

Tarifa -->	1-R	1-G	1-AP	2	3-BT	3-MT	3-AT
Hora							
0	0,85	0,48	2,40	0,82	0,82	0,65	0,65
1	0,66	0,48	2,40	0,82	0,82	0,65	0,65
2	0,50	0,44	2,40	0,82	0,82	0,63	0,63
3	0,50	0,44	2,40	0,82	0,82	0,63	0,63
4	0,50	0,52	2,40	0,82	0,82	0,67	0,67
5	0,50	0,81	2,40	0,82	0,82	0,81	0,81
6	0,59	0,97	0,00	0,82	0,82	0,89	0,89
7	0,71	1,16	0,00	1,02	1,02	1,09	1,09
8	1,01	1,37	0,00	1,14	1,14	1,25	1,25
9	1,27	1,46	0,00	1,14	1,14	1,30	1,30
10	1,30	1,53	0,00	1,11	1,11	1,32	1,32
11	1,18	1,50	0,00	1,11	1,11	1,30	1,30
12	1,18	1,37	0,00	1,34	1,34	1,36	1,36
13	1,18	1,37	0,00	1,34	1,34	1,36	1,36
14	1,05	1,37	0,00	1,34	1,34	1,36	1,36
15	1,05	1,33	0,00	1,34	1,34	1,33	1,33
16	1,05	1,34	0,00	1,34	1,34	1,34	1,34
17	1,11	1,12	0,00	1,17	1,17	1,15	1,15
18	1,23	1,03	0,00	0,73	0,73	0,88	0,88
19	1,69	0,96	2,40	0,87	0,87	0,92	0,92
20	1,93	0,79	2,40	0,87	0,87	0,83	0,83
21	1,23	0,79	2,40	0,82	0,82	0,80	0,80
22	0,99	0,70	2,40	0,82	0,82	0,76	0,76
23	0,78	0,63	2,40	0,82	0,82	0,73	0,73

Para poder determinar la calidad del servicio técnico al nivel del suministro al usuario, la información necesaria se organizará en bases de datos.

Se desarrollarán dos: Una con los datos de las contingencias de la red y otra con el esquema de alimentación de cada usuario, de forma tal que permitan identificar los usuarios afectados ante cada falla de la red.

La base de datos de contingencias se conformará con la información de los equipos afectados, inicio y fin de la mismas y equipos operados a consecuencia de la contingencia para reponer

M. G. Y. P.  
598  
/

102

el suministro a la mayor cantidad posible de usuarios afectados (modificaciones transitorias al esquema operativo de la red).

La base de datos sobre el esquema de alimentación de cada usuario contendrá los equipos e instalaciones que le abastecen, con el siguiente nivel de agregación:

- .. alimentador BT
- .. centro MT/BT
- .. alimentador MT
- .. transformador AT/MT
- .. subestación AT/MT
- .. red AT

Estas bases de datos se relacionarán con los archivos de facturación y deben permitir el cálculo de la energía no suministrada a cada uno de los usuarios a los efectos de la aplicación de las penalidades señaladas en el punto 3.2) del presente.

El ENTE deberá aprobar los criterios de diseño y la implementación de las mismas, y podrá auditar las tareas de relevamiento de información básica y de procesamiento, en cualquiera de sus etapas.

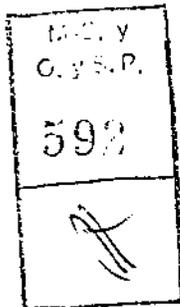
#### 4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria.

Los distintos aspectos de la misma se controlarán por medio de los indicadores que se detallan en los puntos 4.1), 4.2), 4.3) y 4.4) del presente documento, de tal forma de orientar sus esfuerzos hacia:

- . el conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada,
- . evitar la excesiva perdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos,
- . satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios y
- . emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.

Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones decriptas en el punto 5) de este documento.



102

#### 4.1 CONEXIONES

Los pedidos de conexión deben establecerse bajo normas y reglas claras para permitir la rápida satisfacción de los mismos.

Solicitada la conexión de un suministro y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, LA DISTRIBUIDORA deberá proceder a la conexión del suministro dentro de los siguientes plazos:

a) Sin modificaciones a la red existente

Etapa 1:

- . Hasta 50 kW 15 (quince) días hábiles.
- . Mas de 50 kW a convenir con el usuario.
- . Recolocación de medidores 3 (tres) días hábiles.

Etapa 2:

- . Hasta 50 kW 5 (cinco) días hábiles.
- . Mas de 50 kW a convenir con el usuario
- . Recolocación de medidores 1 (uno) día hábil.

b) Con modificaciones a la red existente

Etapa 1:

- . Hasta 50 kW, conexión aérea: 30 (treinta) días hábiles.
- . Hasta 50 kW, conexión subterránea: 45 (cuarenta y cinco) días hábiles.
- . Mas de 50 kW a convenir con el usuario.

Etapa 2:

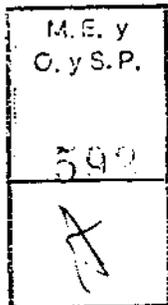
- . Hasta 50 kW, conexión aérea: 15 (quince) días hábiles.
- . Hasta 50 kW, conexión subterránea: 30 (treinta) días hábiles.
- . Mas de 50 kW a convenir con el usuario.

Para los pedidos de conexión cuyos plazos sean a convenir con el usuario, en caso de no llegar a un acuerdo, éste podrá plantear el caso ante el ENTE, quién resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar LA DISTRIBUIDORA, resolución que será inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.

#### 4.2 FACTURACION ESTIMADA

Salvo el caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo.

Para un mismo usuario no podrán emitirse más de 2 (dos) facturaciones sucesivas estimadas de ser bimestrales, y 3 (tres) en los casos restantes, durante 1 (un) año calendario, asimismo



609

no podrán efectuarse más de 3 (tres) estimaciones en igual periodo, de ser facturaciones bimestrales y 4 (cuatro) en los casos restantes.

El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el 8 (ocho) por ciento de las lecturas emitidas en cada categoría.

#### 4.3 RECLAMOS POR ERRORES DE FACTURACION

El usuario que se presente a reclamar argumentando un posible error de facturación (excluida la estimación), deberá tener resuelto su reclamo en la próxima factura emitida y el error no deberá repetirse en la próxima facturación.

Ante el requerimiento del usuario, LA DISTRIBUIDORA deberá estar en condiciones de informarle, dentro de los 15 (quince) días hábiles de presentado el reclamo, cuál ha sido la resolución con respecto al mismo.

#### 4.4 SUSPENSION DEL SUMINISTRO POR FALTA DE PAGO

LA DISTRIBUIDORA deberá comunicar previamente al usuario antes de efectuar el corte del suministro de energía eléctrica motivado por la falta de pago en término de las facturas.

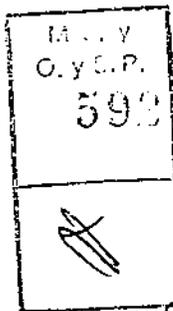
Si el usuario abona las facturas más los recargos que correspondieran LA DISTRIBUIDORA deberá reestablecer la prestación del servicio público dentro de las 24 (veinticuatro) horas de haberse efectivizado el pago.

LA DISTRIBUIDORA deberá llevar un registro diario de los usuarios a quienes se les haya cortado el suministro por falta de pago.

#### 4.5 QUEJAS

Además de facilitar los reclamos por vía telefónica o personal, LA DISTRIBUIDORA pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un "libro de quejas", foliado y rubricado por el ENTE, donde aquel podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

Las quejas que los usuarios formulen deberán ser remitidas por LA DISTRIBUIDORA al ENTE con la información ampliatoria necesaria, en los plazos y con las formalidades que se indiquen en el Reglamento de Suministro.



LD



# El Poder Ejecutivo Nacional

## 5. SANCIONES

### 5.1. INTRODUCCION

El Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENTE) dispondrá la aplicación de sanciones, cuando LA DISTRIBUIDORA no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus anexos y la ley Nº 24065 (marco regulatorio de la generación, transporte y distribución de electricidad).

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las inversiones de LA DISTRIBUIDORA hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad.

Ante los casos de incumplimiento que LA DISTRIBUIDORA considere por caso de fuerza mayor o caso fortuito, deberá realizar una presentación al ENTE solicitando que los mismos no sean motivo de sanciones.

Las multas a establecer serán en base al perjuicio que le ocasiona al usuario la contravención, y al precio promedio de venta de la energía al usuario.

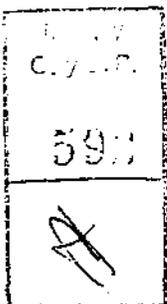
### 5.2. CARACTER DE LAS SANCIONES

Las multas dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de LA DISTRIBUIDORA y, en particular, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de usuarios.

LA DISTRIBUIDORA deberá abonar multas a los usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobada la infracción, el ENTE dispondrá que LA DISTRIBUIDORA abone una multa al usuario, conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias. Las multas individuales deberán guardar relación con el monto de la facturación promedio mensual del usuario.

El pago de la penalidad no relevará a LA DISTRIBUIDORA de eventuales reclamos por daños y perjuicios.

El valor acumulado anual de las multas no deberá superar el 20% (veinte por ciento) de la facturación anual. Si ello



100

ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión, y autorizará al ENTE, si éste lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión.

### 5.3. PROCEDIMIENTO DE APLICACION

Complementariamente a lo dispuesto por la ley 24.065, se indican a continuación lineamientos que regirán al procedimiento de aplicación de sanciones.

Cuando el ENTE compruebe la falta de LA DISTRIBUIDORA en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, y a la brevedad posible, pondrá en conocimiento del hecho a LA DISTRIBUIDORA y emplazará en forma fehaciente para que en el término de 10 (diez) días hábiles presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo.

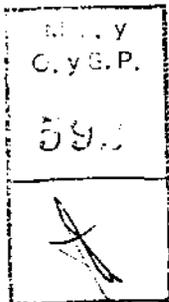
Si LA DISTRIBUIDORA no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, el ENTE aplicará las sanciones correspondientes, y las mismas tendrán carácter de inapelable.

Si dentro del plazo antedicho, LA DISTRIBUIDORA formulara descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes, y se allegarán todos los elementos de juicio que se estime conveniente, y el ENTE deberá expedirse definitivamente dentro de los 15 (quince) días hábiles subsiguientes a la presentación de los descargos u observaciones. En caso de resolución condenatoria, LA DISTRIBUIDORA, luego de hacer efectiva la multa, podrá interponer los pertinentes recursos legales.

En los casos que pudiera corresponder, LA DISTRIBUIDORA arbitrará los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones para lo cual el ENTE fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso, no se reiterarán las sanciones.

### 5.4. VIGENCIA DE LAS SANCIONES

Todo lo indicado en el presente documento regirá a partir del inicio del mes numero 13 (trece) contado a partir de la fecha efectiva de toma de Posesión y durante los primeros 10 (diez) años de vigencia del Contrato de Concesión.



602

En los sucesivos quinquenios que abarcan el Contrato de Concesión, el ENTE podrá ajustar las sanciones a aplicar, teniendo en cuenta posibles modificaciones en las normas de calidad de servicio y otras normativas de aplicación.

Las modificaciones que se efectúen no deberán introducir cambios sustanciales en el carácter, procedimientos de aplicación, criterios de determinación y objetivos de las multas establecidas en el presente.

## 5.5. SANCIONES Y PENALIZACIONES

### 5.5.1 CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO

El ENTE aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando esta entregue un producto con características distintas a las convenidas (nivel de tensión y perturbaciones).

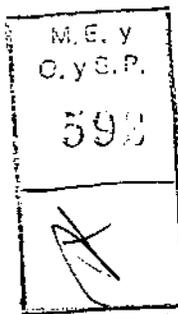
Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado al usuario, de acuerdo a lo descrito en el punto 2), 2.1) y 2.2) del presente documento.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE el que la destinará a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de LA DISTRIBUIDORA. El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descrito en el punto 2) del presente documento, suponiendo que el 2% (dos por ciento) de la demanda anual se satisface con una variación de la tensión, respecto a los valores nominales, del 13% (trece por ciento), en redes subterráneas.

### 5.5.2 CALIDAD DE SERVICIO TECNICO

El ENTE aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando esta preste un servicio con características técnicas distintas a las convenidas (frecuencia de las interrupciones y duración de las mismas).

Las multas por apartamientos en las condiciones pactadas, dependerán de la energía no distribuida (por causas imputables a LA DISTRIBUIDORA) mas allá de los límites acordados, valorizada en base al perjuicio económico ocasionado a los usuarios, de





# El Poder Ejecutivo Nacional

acuerdo a lo descripto en el punto 3), 3.1) y 3.2) del presente documento.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE el que la destinará a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA. El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descripto en el punto 3.2) del presente documento, suponiendo que todos los usuarios está sin suministro 50,4 (cincuenta coma cuatro) horas por año, sin superar la cantidad de interrupciones.

## 5.5.3 CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

### 5.5.3.1 Conexiones

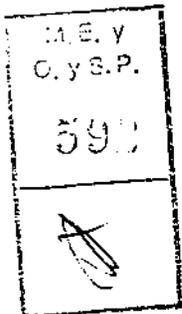
Por el incumplimiento de los plazos previstos (punto 4.1) del presente documento), LA DISTRIBUIDORA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el régimen tarifario), dividido dos veces el plazo previsto (definido en el punto 4.1) del presente documento), por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de la conexión.

### 5.5.3.2 Facturación estimada

Para los casos en que el ENTE detecte mayor número de estimaciones que las previstas (punto 4.2) del presente documento), percibirá, de parte de LA DISTRIBUIDORA, una multa equivalente al 30% (treinta por ciento) del monto de la facturación estimada, y derivará esta multa hacia los usuarios perjudicados.

### 5.5.3.3 Reclamos por errores de facturación

Por incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los usuarios por errores en la facturación, LA DISTRIBUIDORA abonará a los usuarios damnificados una multa equivalente al 50% del monto de la facturación objeto del reclamo.



102

**5.5.3.4 Suspensión del suministro de energía por falta de pago**

Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos, LA DISTRIBUIDORA abonará al usuario una multa del 20% del monto equivalente al promedio mensual de los kWh facturados en los últimos doce (12) meses, recalculados al momento de hacer efectiva la multa, por cada día o fracción excedente.

**6. OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA**

**6.1 TRABAJOS EN LA VIA PUBLICA**

Cuando LA DISTRIBUIDORA incurra en acciones o trabajos que afecten espacios públicos tales como calles y/o veredas, deberá ejecutar los mismos cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad aplicables en cada caso, como asimismo reparar las calles y/o veredas afectadas para dejarlas en perfecto estado de uso; si no fuese el caso y merezca la denuncia de autoridades nacionales, provinciales o municipales o provoque la denuncia fundada por parte de vecinos o usuarios, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión.

**6.2 CONSTRUCCION, AMPLIACION U OPERACION DE INSTALACIONES**

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la Ley N° 24.065, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente.

**6.3 EN LA PRESTACION DEL SERVICIO**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la prestación del servicio, la misma abonará al ENTE una multa. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

M.E. y  
O.S.P.  
592

402



**6.4 PELIGRO PARA LA SEGURIDAD PUBLICA**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesion, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, la misma abonará al ENTE una multa. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

**6.5 CONTAMINACION AMBIENTAL**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, la misma abonará al ENTE una multa. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

**6.6 ACCESO DE TERCEROS A LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE**

Por incumplimiento de lo establecido en los términos de la Ley Nº 24.065, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 100.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

**6.7 PREPARACION Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS Y LA INFORMACION**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesion, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la preparación y acceso a los documentos y a la información, y en particular, por no llevar los registros exigidos en el Contrato de Concesión, no tenerlos debidamente actualizados, o no brindar la información debida o requerida por el ENTE a efectos de realizar las auditorias a cargo del mismo, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los

M.E. y  
G. y S. P.  
592  
A

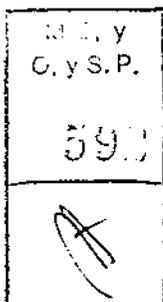
60

antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 200.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

#### 6.8 COMPETENCIA DESLEAL Y ACCIONES MONOPOLICAS

Ante la realización de actos que implique competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

600





ANEXO III

REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE  
ENERGIA ELECTRICA PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA  
EDELAP S.A.

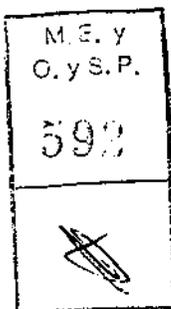
ARTICULO 1º - CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO

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.



*LOZ*

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.

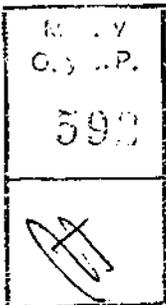
d) TITULAR TRANSITORIO

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.

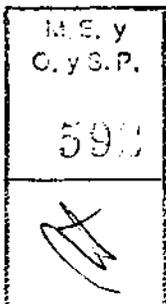


600

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 del suministro con comunicación a la Autoridad de Aplicación. 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 5º, Inciso c) de este acto, cuando LA DISTRIBUIDORA así lo requiera.
- III. Abonar el derecho de conexión de acuerdo al cuadro tarifario vigente.
- IV. Firmar el correspondiente formulario de solicitud de suministro o el contrato de suministro según corresponda de acuerdo al tipo de tarifa a aplicar.



100

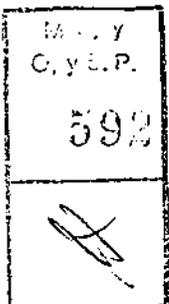
Firmar, si corresponde, el convenio establecido en el inciso g) de este Artículo.

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

Quando 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



102

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

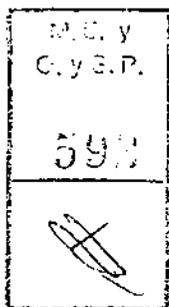
h) PUNTO DE SUMINISTRO

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

ARTICULO 2º - 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.



100



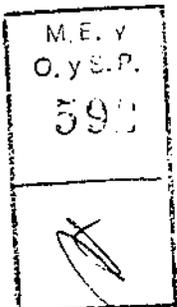
Asimismo, deberá actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales o cuando así lo requiera LA DISTRIBUIDORA para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de TREINTA (30) DIAS hábiles administrativos.

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

600.

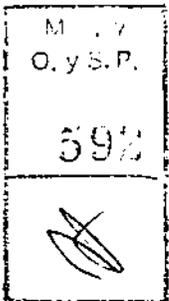


*El Poder Ejecutivo  
Nacional*

dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la "Reglamentación para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles" emitida por la 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, aquel abonará el costo de reparación o reposición de los mismos.



**e) COMUNICACIONES A LA DISTRIBUIDORA**

Cuando el usuario advierta que las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA (incluyendo el medidor), comprendidas entre la

100

conexión domiciliaria y el primer seccionamiento posterior (tablero del usuario) a la salida del medidor, no presentan el estado habitual, y/o normal deberá comunicarlo a LA DISTRIBUIDORA en el más breve plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros.

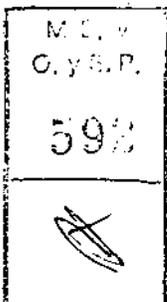
En cualquier oportunidad en que el usuario advirtiera la violación o alteración de alguno de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento de LA DISTRIBUIDORA.

f) ACCESO A LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION

Permitir y hacer posible al personal de LA DISTRIBUIDORA y/o de la Autoridad de Aplicación, 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.



102



*El Poder Ejecutivo  
Nacional*

h) **SUMINISTRO A TERCEROS**

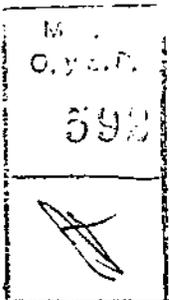
No suministrar, no ceder total o parcialmente, ni vender a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, la energía eléctrica que LA DISTRIBUIDORA suministre. A solicitud de LA DISTRIBUIDORA o del USUARIO la Autoridad de Aplicación resolverá por vía de excepción los casos particulares 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 LECTURAS**

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.



1.) **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 3º - DERECHOS DEL TITULAR**

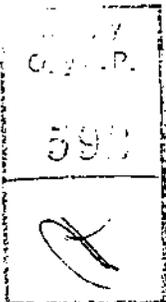
a) **NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO**

El titular tendrá derecho a exigir de LA DISTRIBUIDORA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las "Normas de Calidad de Servicio" que resulten de su Contrato de Concesión.

b) **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 requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición, LA DISTRIBUIDORA podrá optar en primer término por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ".



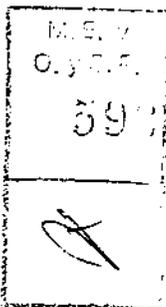


En el caso de control de medidores o equipos de medición "in situ" se admitirá una tolerancia de  $\pm 2\%$  (más/menos dos por ciento) por sobre los valores estipulados en la norma IRAM 2412 parte I y II para los medidores clase 2 y del  $\pm 1\%$  (más/menos uno por ciento) para los medidores clase 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 aun 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 difiera de los valores admitidos conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el Artículo 5º inciso d) de este Reglamento y los gastos de contraste y recontraste serán a cargo de LA DISTRIBUIDORA.



102

c) **PRECINTADO DE MEDIDORES Y CONTRATAPA**

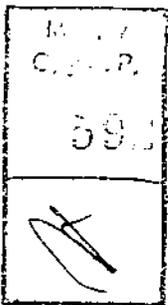
**I. Medidores en general**

En los casos de instalación de medidores o equipos de medición por conexiones nuevas o por reemplazo del equipo de medición anterior, estos serán precintados por LA DISTRIBUIDORA en presencia del titular. De no hacerse presente este, 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 este 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,

600

**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.

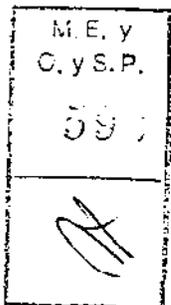
La reparación del daño causada mencionada en el párrafo precedente no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de las sanciones regladas en el punto 5 del Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión.

**ARTICULO 4º - 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**



602



*El Poder Ejecutivo  
Nacional*

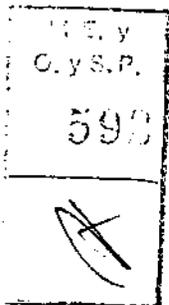
De no satisfacerle las medidas encaradas por LA DISTRIBUIDORA el titular podrá reclamar a la Autoridad de Aplicación el control y revisión de las mismas.

c) **RECLAMOS O QUEJAS**

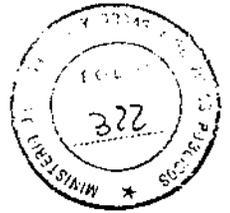
El usuario tendrá derecho a exigir a LA DISTRIBUIDORA la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. LA DISTRIBUIDORA deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se establecen en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión. Sin implicar limitación, está obligada a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas y reclamos de los titulares, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, sin perjuicio del derecho de los titulares de concurrir directamente a la Autoridad de Aplicación.

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.

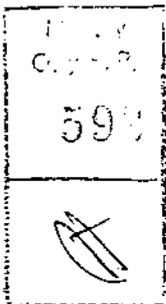


600



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‰) 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 periodos 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.



600

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 o/oo) 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.

N.º y C. y L. P.
590
A

100

- Obligación del usuario de reclamar la factura en caso de no recibirla CINCO (5) DIAS antes de su vencimiento.
- Lugares y/o números de telefonos donde el usuario pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.

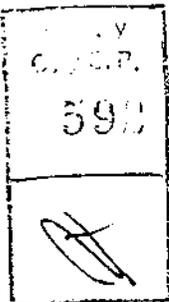
**f) REINTEGRO DE IMPORTES**

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 UNO (1) AÑO, con más el interés previsto en el Artículo 9º 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



100

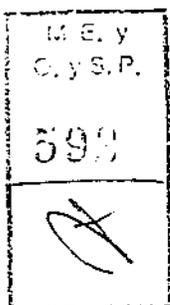
los usuarios. Esta tarjeta deberá exhibirse en forma visible sobre la vestimenta.

**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 atienda al público, el cuadro tarifario y un anuncio comunicando que se encuentra a disposición de los usuarios copia del presente Reglamento de Suministro, transcribiendo además en el anuncio el texto completo de los artículos 2º y 3º del mismo y las normas de calidad de servicio resultantes 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.



600

j) QUEJAS

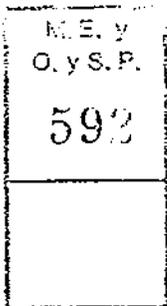
En cada uno de los locales donde LA DISTRIBUIDORA atiende al público deberá existir a disposición del mismo un libro de Quejas, previamente habilitado por la Autoridad de Aplicación. Deberá indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia de dicho libro.

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 le hagan llegar por carta o cualquier otro medio adecuado.

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

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

II. Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los Artículos 5º inciso d), 6º y 7º de este Reglamento deberá remitir copia de la respectiva documentación.

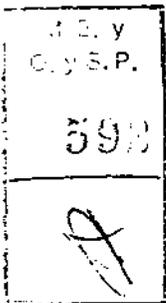


III. Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anomalías en el suministro de energía eléctrica, LA DISTRIBUIDORA deberá comunicarlo a la Autoridad de Aplicación dentro de las VEINTICUATRO (24) HORAS, mediante telex, facsimil u otro medio adecuado, indicando fecha de la misma y nombre y domicilio del usuario. Dentro de los DIEZ (10) DIAS hábiles administrativos deberá remitir copia de la queja y la información correspondiente.

IV. Cuando la queja se refiere a la suspensión del suministro de energía por falta de pago y el usuario demostrara haberlo efectuado, LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer el servicio dentro de las CUATRO (4) HORAS de haber constatado el pago de la facturación cuestionada, debiendo además acreditar al USUARIO el DIEZ POR CIENTO (10%) de la facturación erróneamente objetada.

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.



100

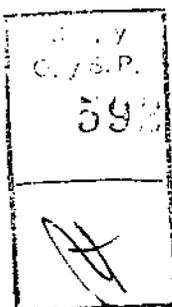
Deberá además mantener locales y/o servicios de llamadas telefónicas para la atención de reclamos por falta de suministro y/o emergencias, durante las VEINTICUATRO (24) HORAS del día, todos los DIAS del año. Los horarios de atención al público y los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar 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 5º - 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 anomalía, plazo que no podrá ser mayor a UN (1) AÑO, con más el interés previsto



en el Artículo 9º de este Reglamento y una penalidad del VEINTE POR CIENTO (20%).

b) **FACTURAS IMPAGAS**

En los casos de no abonarse la factura a la fecha de su vencimiento, se aplicará automáticamente una penalidad del DIEZ (10%) del monto de la deuda. Además LA DISTRIBUIDORA podrá aplicar el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento.

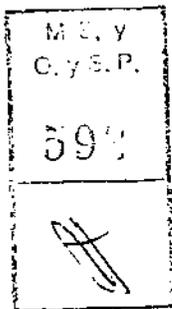
Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, transcurridos CINCO (5) DIAS de mora, LA DISTRIBUIDORA se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso, previa comunicación con no menos de VEINTICUATRO (24) HORAS de anticipación.

c) **DEPOSITO DE GARANTIA**

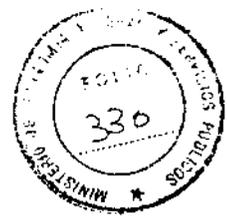
LA DISTRIBUIDORA podrá requerir del usuario la constitución de un Depósito de Garantía en los siguientes casos:

- Más de UNA (1) suspensión del suministro en el termino 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



LOO



# El Poder Ejecutivo Nacional

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 1º incisos b) y d) de este Reglamento.

- Al restablecer el suministro, cuando se haya verificado apropiación de energía y/o potencia en los terminos del Apartado II del inciso d) del Artículo 5º 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 a la Autoridad de Aplicación.

El Deposito de Garantia 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 Garantia, 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

Y  
C.P.  
592  
A

100



# El Poder Ejecutivo Nacional

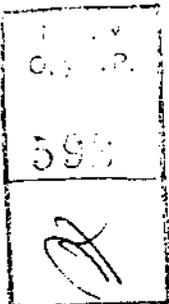
equivalente a la Tasa Anual Vencida Vigente en el Banco de la Nación Argentina para los distintos plazos en sus operaciones de descuento.

## 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



100



# El Poder Ejecutivo Nacional

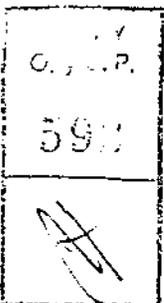
emergentes de dicha verificación y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, procederá del modo siguiente:

a) Levantará un Acta de Comprobación en presencia o no del titular, con intervención de un Escribano Público y/o un funcionario de la Autoridad de Aplicación 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 9º 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 2º inciso b).

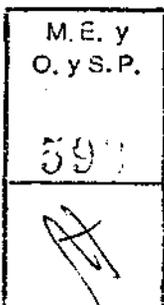


602

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 esta circunstancia, la demanda y/o consumos efectuados en ese lapso serán facturados de acuerdo con los valores que resulten de aplicar los ajustes de la demanda y/o consumos no registrados, estimados de acuerdo a lo previsto en el apartado II del inciso d) de este Artículo.



III. En el caso de conexiones directas, una vez eliminadas 100 estas y regularizada la situación del usuario en lo que hace



*El Poder Ejecutivo  
Nacional*

a la titularidad según lo determina el Artículo 1º de este Reglamento, para la recuperación de la demanda y/o consumo se aplicará un procedimiento similar al previsto en el Apartado II del inciso d) de este Artículo.

**ARTICULO 6º - SUSPENSION DEL SUMINISTRO**

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

a) Sin la intervención previa de la Autoridad de Aplicación y con comunicación previa al usuario

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

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

III. En caso de incumplimiento a lo establecido en el Artículo 2º, incisos g) y h) de este Reglamento, dando cuenta de ello a la Autoridad de Aplicación, 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

ME y  
C.Y.S.P.  
334

LD

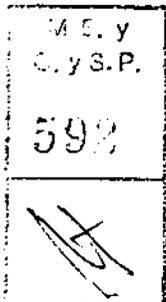
pusiera en riesgo la seguridad de las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA y previo intimar fehacientemente la normalización de la anomalía.

En el caso del Apartado I precedente si la falta de pago se debiera a disconformidad del titular con el monto facturado, no se podrá suspender el servicio si el titular reclama contra la factura y paga una cantidad equivalente al último consumo facturado por un período igual de tiempo al que es objeto de la factura, mientras se realizan los procedimientos tendientes a dilucidar el monto correcto de la misma. De informarse que el monto de la factura era el correcto, respecto del saldo impago se aplicarán los disposiciones sobre mora en el pago de las facturas.

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

b) Con comunicación previa a la Autoridad de Aplicación.

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



LOO

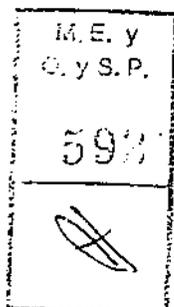
**ARTICULO 7º - CORTE DEL SUMINISTRO**

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

I - cuando no se dé cumplimiento a lo establecido en el inciso e) del Artículo 1º, de este Reglamento,

II - cuando LA DISTRIBUIDORA hubiera suspendido el suministro por la situación prevista en el Artículo 6º precedente, y el titular transcurrido UN. (1) MES desde la fecha de dicha suspensión, no hubiera solicitado la rehabilitación del servicio,

III- en los casos en que habiéndose suspendido el respectivo servicio se comprobara que el titular ha realizado una conexión directa.



**ARTICULO 8º - REHABILITACION DEL SERVICIO**

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

En los casos de suministros suspendidos por aplicación del Artículo 6º Inciso a) Apartado III e Inciso b), si el



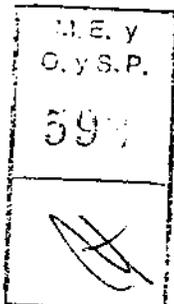
titular comunicara la desaparición de la causa que motivara la suspensión, LA DISTRIBUIDORA, dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, sin computar feriados, de recibido el aviso deberá verificar la información del titular y, en su caso, normalizar el suministro, previo pago de la tasa de rehabilitación.

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 9º - MORA E INTERESES**

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

En consecuencia se aplicarán intereses a partir del día 31 de la mora a los titulares bajo la Tarifa 1 (Pequeñas Demandas, Uso Residencial) o la categoría que en el futuro pudiera reemplazarla y se aplicarán intereses a partir del sexto día de la mora a los usuarios de las categorías tarifarias restantes. En todos los casos, el interes resultará de aplicar la Tasa Anual Vencida Vigente en el



102



Banco de la Nación Argentina para los distintos plazos en sus operaciones de descuento, desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la de efectivo pago, o la tasa de interés que establezca la Autoridad de Aplicación.

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

**ARTICULO 102 - AUTORIDAD DE APLICACION**

La Autoridad de Aplicación será el Ente Nacional Regulador de la Electricidad. El usuario tendrá derecho a dirigirse en todo momento directamente a la Autoridad de Aplicación.

