

REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Texto actualizado según el **Anexo IV de
la Resolución ENRE 524/2017**
y el **Anexo V de la Resolución
ENRE 525/2017**



ENRE

ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Capítulo I **Ámbito de aplicación de la ley de defensa del consumidor para este reglamento**

A los efectos de la aplicación del presente Reglamento, considérase abarcado en el Artículo 1º de la Ley de Defensa del Consumidor a los USUARIOS de las siguientes categorías tarifarias:

- TR (Residencial),
- TG (General) cuando el usuario sea el destinatario final del servicio,
- TS (Tarifa Social),
- **T ELD (Usuarios Electrodependientes)**
- **Los incluidos en la Ley N° 27.218 “RÉGIMEN TARIFARIO ESPECÍFICO PARA ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO” y N° 27.098 “RÉGIMEN DE PROMOCIÓN DE LOS CLUBES DE BARRIO Y DE PUEBLO”**

Capítulo II **Derechos y Obligaciones de las partes**

ARTÍCULO 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, puede acreditarse la posesión o tenencia del inmueble o instalación, con la presentación de un certificado de domicilio expedido por Autoridad Competente o instrumento equivalente.

c) TITULAR PROVISORIO

Cuando la energía eléctrica sea requerida para la ejecución de obras, se otorgará la TITULARIDAD PROVISORIA al propietario del inmueble o instalación y a la persona que ejerza la dirección de la misma quedando, ante la DISTRIBUIDORA, ambos como responsables en forma solidaria.

d) TITULAR TRANSITORIO

En los casos de suministros de carácter no permanente que requieran energía eléctrica para usos tales como: exposiciones, publicidad, ferias, circos, etc., se otorgará al solicitante la TITULARIDAD TRANSITORIA, debiendo el mismo cumplir con iguales requisitos que el TITULAR PRECARIO.

e) CAMBIO DE TITULARIDAD

A los efectos de este Reglamento los términos “USUARIO” y “TITULAR” resultan equivalentes, sin perjuicio del derecho de la DISTRIBUIDORA de poder exigir en todo momento que la titularidad de un servicio se encuadre dentro de una de las categorías

previstas en el presente Artículo. Se concederá el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requirente que se encuentre comprendido dentro de los precedentes Incisos y limite el uso del servicio a la potencia y condiciones técnicas anteriormente autorizadas.

Si se comprobara que el USUARIO no es el TITULAR del servicio, la DISTRIBUIDORA intimará el cambio de la titularidad existente y exigirá el cumplimiento de las disposiciones vigentes. En caso de que el USUARIO no asuma la titularidad dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos, la DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte de suministro con comunicación al ENRE. El TITULAR registrado y el USUARIO no titular serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos en el presente Reglamento, incluso el pago de los consumos que se registrasen, recargos e intereses.

f) CONDICIONES DE HABILITACIÓN

- 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. 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.
- VI. Cumplir con las normas técnicas, de seguridad pública y ambientales generales vigentes del ENRE, o las que en el futuro se establezcan.

g) CENTRO DE TRANSFORMACIÓN Y/O MANIOBRA - TOMA PRIMARIA

Cuando la potencia requerida para un nuevo suministro o cuando se solicite un aumento de la potencia existente, igual o inferior a 60 KVA, y tal requerimiento o solicitud supere la capacidad de las redes existentes, o cuando los nuevos suministros o aumentos de potencia totalicen valores mayores a 60 KVA, el USUARIO/SOLICITANTE, 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 USUARIO/SOLICITANTE se efectúe desde la red de distribución, éste debe colocar sobre el frente de su domicilio la toma primaria, que le será entregada por la DISTRIBUIDORA. A este respecto el USUARIO/SOLICITANTE debe respetar las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por la DISTRIBUIDORA. Será a cargo del USUARIO/SOLICITANTE 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, a excepción de aquellos casos requeridos por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires o Autoridades Municipales o cuando razones técnicas, sujetas a aprobación del ENRE, así lo justifiquen. En estos casos se podrá habilitar más de un punto de suministro, todos ellos en la misma tarifa que correspondería de estar unificado el suministro.

ARTÍCULO 2°- OBLIGACIONES DEL USUARIO

a) 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.

Asimismo debe actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales o cuando así lo requiriera la DISTRIBUIDORA para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de TREINTA (30) días hábiles administrativos.

b) FACTURA DEL SERVICIO - LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS (LSP)-

Abonar la Liquidación de Servicios Públicos (LSP) dentro del plazo fijado en las mismas. La falta de pago a su vencimiento hará incurrir en mora al USUARIO y lo hará pasible de las penalidades establecidas en este Reglamento.

Conocida la fecha de vencimiento de la LSP, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con una anticipación de CINCO (5) días previos a su vencimiento -para Usuarios NO comprendidos en la Ley de Defensa del Consumidor- o DIEZ (10) días previos a su vencimiento -para Usuarios comprendidos en el Artículo 1º de la Ley de Defensa del Consumidor- el USUARIO deberá solicitar sin costo un duplicado.

En los casos en que a pesar de no haberse emitido o enviado la LSP no se ha producido un reclamo del USUARIO por tal motivo, y no obstante se registrasen consumos de suministro eléctrico, el USUARIO debe abonar la deuda resultante a la tarifa vigente a la fecha en que se debió emitir la Liquidación de Servicios Públicos (LSP) correspondiente.

c) DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN Y MANIOBRA

Colocar y mantener en condiciones de eficiencia y seguridad, a la salida de la medición y en el tablero principal, los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la normativa específica del ENRE, en la "Reglamentación para la ejecución de instalaciones eléctricas en inmuebles" emitida por la Asociación Electrotécnica Argentina o en las normas locales que sean de aplicación.

d) INSTALACIÓN 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, secos, señalizados, 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 deben ser adecuadamente probados por la DISTRIBUIDORA), se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control de propiedad de la DISTRIBUIDORA, aquél abonará el costo de reparación o reposición de los mismos.

Mantener las instalaciones aguas abajo del primer seccionamiento en perfecto estado de conservación respetando los requisitos establecidos en la "Reglamentación para la ejecución de instalaciones eléctricas en inmuebles" emitida por la Asociación Electrotécnica Argentina o lo dispuesto en las normas locales que sean de aplicación.

e) COMUNICACIONES A LA DISTRIBUIDORA

Cuando el USUARIO advierta que las instalaciones de la DISTRIBUIDORA (incluyendo el medidor), comprendidas entre la conexión domiciliaria y el primer seccionamiento posterior (tablero del USUARIO) a la salida del medidor, no presentan el estado

habitual y/o normal debe comunicarlo a la DISTRIBUIDORA en el plazo más breve 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, debe poner el hecho en conocimiento de la DISTRIBUIDORA.

f) ACCESO A LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Permitir y hacer posible al personal de la DISTRIBUIDORA y/o del ENRE, que acrediten debidamente su identificación como tales, el acceso al lugar donde se hallan los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y a sus instalaciones.

g) USO DE POTENCIA

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

h) SUMINISTRO A TERCEROS

No suministrar, no ceder total o parcialmente, ni vender a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, la energía eléctrica que la DISTRIBUIDORA suministre. A solicitud de la DISTRIBUIDORA o del USUARIO el ENRE resolverá por vía de excepción los casos particulares que se le sometan a su consideración.

i) CANCELACIÓN DE LA TITULARIDAD

Solicitar la cancelación de la titularidad cuando deje de ser USUARIO del suministro. Hasta tanto no lo haga será tenido como solidariamente responsable con el o los USUARIOS no titulares de todas las obligaciones establecidas en el presente Reglamento. Los trámites relacionados con la cancelación o cambio de titularidad serán sin cargo.

j) CONTROL DE LECTURA

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

k) PERTURBACIONES

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

ARTÍCULO 3º - DERECHOS DEL USUARIO

a) NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

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

b) FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

El USUARIO 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 USUARIO 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 USUARIO con el resultado de la verificación, podrá solicitar un contraste "in situ".

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

En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el USUARIO con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a la DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio habilitado por la normativa vigente. 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 USUARIO.

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 5º Inciso d) de este Reglamento y los gastos de contraste y recontraste serán a cargo de la DISTRIBUIDORA.

La DISTRIBUIDORA debe notificar fehacientemente al USUARIO la realización de los contrastes con una anticipación no inferior a DOS (2) días hábiles administrativos.

De no satisfacerle las medidas encaradas por la DISTRIBUIDORA el USUARIO podrá reclamar al ENRE el control y revisión de las mismas. En ningún caso podrá manipular instalaciones de la DISTRIBUIDORA, cualquiera sea el motivo.

c) RECLAMOS O QUEJAS

Ante cualquier problema en el servicio de energía eléctrica, el USUARIO debe reclamar, en primer término, ante la DISTRIBUIDORA, en forma personal, telefónica, por correspondencia postal, electrónica o cualquier otro medio disponible que el ENRE autorice. El USUARIO podrá recurrir directamente ante el ENRE cuando se trate de reclamos por falta de suministro y en caso de denuncias por Seguridad Pública y Ambientales.

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

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

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

d) PAGO ANTICIPADO

En los casos en que las circunstancias lo justifiquen y siguiendo al efecto los procedimientos que establezca la DISTRIBUIDORA, el USUARIO tendrá derecho a efectuar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos, tomándose al efecto como base los consumos registrados en los períodos inmediatos anteriores.

e) RESARCIMIENTO POR DAÑOS

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

La reparación del daño causado mencionada en el párrafo precedente no eximirá a la DISTRIBUIDORA de la aplicación de las sanciones regladas en el punto 5 del Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión, como así tampoco de la reparación de otros daños en sede judicial.

ARTÍCULO 4° - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA

a) CALIDAD DE SERVICIO

La DISTRIBUIDORA debe 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) APLICACIÓN DE LA TARIFA

La DISTRIBUIDORA sólo debe 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 debe reflejar lecturas reales. Solo podrá estimarse el consumo en los casos expresamente autorizados por el ENRE, no pudiendo 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 debe efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período. La DISTRIBUIDORA debe emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente.

c) PRECINTADO DE MEDIDORES Y CONTRATAPA

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 USUARIO. De no hacerse presente éste, se le debe comunicar, en forma fehaciente, lo actuado al respecto. Dicha obligación también rige para el caso de cualquier otro procedimiento llevado a cabo por la DISTRIBUIDORA que implique el cambio de precintos del medidor o equipo de medición.

d) ANORMALIDADES

La DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de instruir a su personal vinculado con la atención, conservación, lectura, cambio, etc., de medidores, equipos de medición, conexiones y otros, sobre su responsabilidad inexcusable de informar las anomalías que presenten las instalaciones comprendidas entre la toma y el primer seccionamiento (tablero).

e) FACTURA DE SERVICIO/LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS (LSP)- INFORMACIÓN A CONSIGNAR EN LAS MISMAS

La facturación debe 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 LSP deben incluirse:

- Fecha de vencimiento de la próxima LSP.
- 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 ‰) 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.
- Lugares y/o números de teléfonos donde el USUARIO pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.
- Obligación del USUARIO de reclamar la factura en caso de no recibirla CINCO (5) días previos a su vencimiento -para Usuarios NO comprendidos en la Ley de Defensa del Consumidor- o DIEZ (10) días previos a su vencimiento - para Usuarios comprendidos en el Artículo 1º de la Ley de Defensa del Consumidor -
- Leyenda que rece: "Usted puede dirigir sus reclamos al Ente Nacional Regulador de la Electricidad, Suipacha 615, PB (de 9 a 17 hs), comunicarse gratuitamente al 0800 333 3000. Obtener información en la página web www.enre.gov.ar"
- Detalle de las deudas que registrase el USUARIO, indicando sus periodos y conceptos. En caso de no poseer saldos impagos, la DISTRIBUIDORA debe incluir una leyenda que indique que no existen deudas pendientes. La falta de esta manifestación hará presumir que el USUARIO se encuentra al día con sus pagos y no mantiene deudas con la DISTRIBUIDORA.
- Leyenda informando al USUARIO su derecho a reclamar la indemnización establecida por el Artículo 31, párrafo 6º de la Ley de Defensa del Consumidor, en caso de que la DISTRIBUIDORA facture sumas o conceptos indebidos o reclame el pago de LSP ya abonada (para el caso de Usuarios comprendidos en el Artículo 1º de la Ley de Defensa del Consumidor).
- Leyenda informando al USUARIO sobre su derecho de recibir sin cargo la constancia de la cancelación de la titularidad del servicio, al momento de llevar a cabo dicha solicitud.
- Toda otra información originada en la normativa vigente o la que en el futuro se establezca.

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, debe reintegrar al USUARIO 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 la fecha del pago efectuado y la de su efectiva devolución, con más el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento. Asimismo, al monto del capital así conformado, debe adicionar una penalidad del VEINTE

POR CIENTO (20%). En caso de tratarse de un USUARIO abarcado por el Artículo 1º de la Ley de Defensa del Consumidor dicha penalidad será del VEINTICINCO POR CIENTO (25%).

El reintegro debe efectuarse en un plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles administrativos de verificado el error.

g) TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

La DISTRIBUIDORA debe implementar una tarjeta identificatoria (con nombre, apellido y número de agente) para todo el personal que tenga relación con la atención al público. Esta tarjeta debe exhibirse en forma visible sobre la vestimenta.

h) CARTEL ANUNCIADOR

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, la DISTRIBUIDORA debe fijar en cada una de sus instalaciones donde se atienda al público un cartel, vitrina o dispositivo informático adecuado, los que deben contener información relativa al cuadro tarifario vigente, los derechos y obligaciones de las partes definidas en el presente Reglamento y el anuncio comunicando a los USUARIOS que se encuentra a su disposición el libro de quejas, el Reglamento de Suministro, el cuadro tarifario vigente y cualquier otra normativa que el ENRE determine.

Asimismo debe tener a disposición de los USUARIOS (en soporte papel y en un lugar accesible al público) el cuadro tarifario vigente, el presente Reglamento y cualquier otra normativa que el ENRE determine.

i) PLAZO DE CONCRECIÓN DEL SUMINISTRO

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

j) RECLAMOS Y QUEJAS

La DISTRIBUIDORA está obligada a llevar un registro informático único y correlativo donde se asienten la totalidad de los reclamos efectuados, cualquiera sea su modo de recepción.

En dicho registro debe constar, en forma correlativa, el número de reclamo (con especificación de la fecha y hora en que fue realizado), los datos del USUARIO, el modo de recepción y el objeto del reclamo. Cualquier modalidad de reclamos, quejas y/o sugerencias que la DISTRIBUIDORA pretenda implementar debe contar con la autorización previa del ENRE.

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

En cada uno de los locales donde la DISTRIBUIDORA atienda al público debe existir un Libro de Quejas a disposición de los USUARIOS, previamente habilitado por el ENRE, debiendo indicarse en un cartel, vitrina o dispositivo informático adecuado la existencia del mismo. Todas las quejas asentadas en dicho libro deben incluirse en el registro informático establecido precedentemente.

I.- Plazo de Tratamiento - Comunicación al USUARIO. La DISTRIBUIDORA debe tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le formulen los USUARIOS dentro del término de QUINCE (15) días hábiles administrativos, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, el Reglamento de Suministro y la normativa dictada por el ENRE aplicable al caso. Cuando se vea afectada la seguridad pública o el medio ambiente la DISTRIBUIDORA debe solucionarlo en forma inmediata e informar al USUARIO su resolución.

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

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

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

III.- Prohibición de Suspender el suministro. La DISTRIBUIDORA no puede suspender el suministro al USUARIO reclamante por el motivo objeto del reclamo hasta DIEZ (10) días hábiles administrativos posteriores a la fecha de notificación al USUARIO de la resolución adoptada.

En caso de que el USUARIO haya recurrido al ENRE por disconformidad con la resolución adoptada por la DISTRIBUIDORA, el suministro no se podrá suspender por el motivo objeto del reclamo, hasta tanto se expida el ENRE en forma definitiva o el órgano competente de resolver la alzada si este recurso fuese interpuesto.

IV.- Reclamos o Quejas por Suspensión Indevida del Servicio. Cuando el reclamo o la queja se refiera a la suspensión del suministro por falta de pago y el USUARIO demostrara haberlo efectuado, la DISTRIBUIDORA debe restablecer el servicio dentro de las CUATRO (4) HORAS de constatado el pago de la facturación cuestionada, debiendo, además, acreditar al USUARIO el DIEZ POR CIENTO (10%) de la LSP erróneamente objetada. De tratarse de un USUARIO abarcado por el Artículo 1º de la Ley de Defensa del Consumidor la DISTRIBUIDORA acreditará al USUARIO el VEINTICINCO POR CIENTO (25%) de la LSP erróneamente objetada. En ambos casos, la DISTRIBUIDORA deberá efectuar la acreditación en la factura inmediata siguiente.

V.- Procedimiento de los Reclamos ante el ENRE. Si el USUARIO no estuviera conforme con la decisión de la DISTRIBUIDORA respecto a su reclamo o queja o no la recibiera en el término fijado en el Apartado I) del presente Inciso, podrá recurrir ante el ENRE. Para ello debe denunciar el número de reclamo previo efectuado ante la DISTRIBUIDORA y la razón de su disconformidad, así como los demás datos y/o documentación que sean necesarios conforme la normativa vigente.

K) ATENCIÓN AL PÚBLICO.

La DISTRIBUIDORA debe garantizar la atención al público, ya sea en forma personal, telefónica, o cualquier otro medio que en futuro se establezca -previa autorización del ENRE- debiendo evitar que los USUARIOS sufran pérdidas de tiempo innecesarias. Asimismo debe garantizar condiciones de trato digno y equitativo, conforme la normativa vigente.

También debe mantener dentro del área geográfica de la concesión, locales apropiados para la atención al público en número y con la dispersión adecuada, asegurando para la Provincia de Buenos Aires un mínimo de UNA (1) oficina comercial por partido. En dichos locales la atención al público debe efectuarse en forma personalizada, en un horario uniforme para todos los locales y durante un mínimo de SIETE (7) horas diarias (de 08 a 15 horas) en forma continua.

Debe además mantener servicios de llamadas telefónicas gratuitas para el USUARIO para la atención de reclamos por falta de suministro y emergencias, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año.

Los reclamos por Seguridad en la Vía Pública y Usuarios Electrodependientes deben ser siempre atendidos por operadores.

Los horarios de atención al público y los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos, deben figurar en la Liquidación de Servicios Públicos (LSP) o en la comunicación que la acompañe, además del deber de la DISTRIBUIDORA de proceder a su adecuada difusión.

I) INFORMACIÓN AL USUARIO

La DISTRIBUIDORA debe suministrar a los USUARIOS en forma gratuita, información clara y detallada sobre las condiciones de uso, instalación y mantenimiento del servicio, a los fines de garantizar la salud e integridad física de los USUARIOS como así también reforzar el conocimiento de éstos sobre sus derechos y obligaciones.

Para el caso de USUARIOS ELECTRODEPENDIENTES, la DISTRIBUIDORA debe poner en conocimiento de los mismos los números telefónicos especiales y cualquier otra vía de atención diferencial dispuesta, o la que en el futuro se establezca, manteniendo dicha información actualizada e informando fehacientemente a los usuarios cualquier modificación que hubiese respecto de las citadas vías de comunicación.

m) CONSTANCIA ESCRITA

Al momento de solicitar el suministro, la DISTRIBUIDORA debe entregar al USUARIO el presente Reglamento, a fin de ponerlo en conocimiento de las condiciones del suministro y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, la DISTRIBUIDORA debe mantener tal información a disposición de los USUARIOS en todas las oficinas de atención al público.

n) CONSTANCIA DE CANCELACIÓN DE TITULARIDAD

La DISTRIBUIDORA debe entregar al USUARIO la constancia de la cancelación de la titularidad efectuada por aquel, al momento de llevar a cabo dicha solicitud.

ARTÍCULO 5° - DERECHOS DE LA DISTRIBUIDORA

a) 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 correspondiere, 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 recupero se aplicará la tarifa vigente a la fecha de su normalización y abarcará el período comprendido entre tal momento y el correspondiente al inicio de la anormalidad, plazo que no podrá ser mayor a UN (1) año, con más el interés previsto en el Artículo 9° de este Reglamento y una penalidad del VEINTE POR CIENTO (20%).

b) FACTURAS DE SERVICIO/LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS (LSP) IMPAGAS

I. Tratamiento para Usuarios de las Tarifas 1R y 1G. Tarifa Social. Tarifa ELD (Usuarios Electrodependientes). Entidades de Bien Público y Clubes de Barrio:

A los titulares bajo las tarifas 1 R (Pequeñas Demandas, Uso Residencial) y 1 G (Pequeñas Demandas, Uso General), Tarifa Social, Tarifa ELD Usuarios Electrodependientes, Entidades de Bien Público y Clubes de Barrio que no abonaren la factura a la fecha de su primer vencimiento, se les aplicará automáticamente sobre el monto de la misma la Tasa Pasiva (para depósitos a Plazo Fijo en Pesos a TREINTA (30) días por mostrador del Banco de la Nación Argentina), incrementada en un CINCUENTA POR CIENTO (50%), habilitándose a la DISTRIBUIDORA a cobrar, cuando el pago se efectúe dentro del plazo del segundo vencimiento, la penalidad resultante de calcular la indicada tasa incrementada para un lapso de CINCO (5) días. La tasa será la correspondiente al último día hábil del mes inmediato anterior a la fecha de emisión de las respectivas LSP.

Cuando el pago se efectúe después del segundo vencimiento, la DISTRIBUIDORA se encontrará habilitada a percibir la misma tasa, incrementada en un CINCUENTA POR CIENTO (50%), calculada para el lapso comprendido entre el día del primer vencimiento de la LSP y el del efectivo pago. La tasa será la del último día hábil del mes anterior a la efectivización del pago.

La DISTRIBUIDORA debe emitir las LSP con DOS (2) vencimientos, el segundo de ellos a los CINCO (5) días del primero.

Sin perjuicio de lo establecido en este apartado, transcurridos CATORCE (14) días corridos de mora a partir del primer vencimiento, 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 hábiles de anticipación.

II. Tratamiento para los Usuarios del resto de las Categorías Tarifarias:

En estos casos, de no abonarse la LSP a la fecha de su vencimiento, se aplicará automáticamente una penalidad del CINCO POR CIENTO (5%) del monto de la LSP. Además la DISTRIBUIDORA podrá percibir, a partir del 6º día de la mora, la Tasa Activa para Descuento de Documentos Comerciales a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina calculada para el lapso que va desde ese día hasta el de su efectivo pago. La tasa será la del último día hábil del mes anterior a la efectivización del pago.

Sin perjuicio de lo establecido en este apartado, transcurridos CINCO (5) días 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 hábiles de anticipación.

III. Acreditación de la entrega de la Factura de Servicio/ Liquidación de Servicios Públicos (LSP)

En todos los casos la DISTRIBUIDORA sólo podrá ejercer estos derechos siempre que pueda acreditar que se ha efectuado la entrega de la Liquidación de Servicios Públicos (LSP) con una anticipación de CINCO (5) días previos a su vencimiento (para Usuarios NO comprendidos en la Ley de Defensa del Consumidor -LDC) o DIEZ (10) días previos a su vencimiento (para Usuarios comprendidos en la LDC).

c) DEPÓSITO DE GARANTÍA

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 término de DOCE (12) meses seguidos.
- En el caso del TITULAR que no fuere propietario, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a la DISTRIBUIDORA un depósito equivalente al consumo mensual estimado, calculado según la categoría tarifaria a la que pertenezca el USUARIO, conforme se establece a continuación, o la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario del inmueble o instalación, o de un USUARIO que siendo TITULAR de un suministro, sea propietario del inmueble donde la DISTRIBUIDORA le preste el servicio.
- En el caso del TITULAR TRANSITORIO y el TITULAR PRECARIO a que se refiere el Artículo 1º Incisos b) y d) de este Reglamento.
- Al restablecer el suministro, cuando se haya verificado apropiación de energía y/o potencia en los términos del Apartado II del Inciso d) del Artículo 5º de este Reglamento.
- En otros casos en que las circunstancias lo justifiquen, tales como los casos de concurso o quiebra del USUARIO, y con comunicación previa al ENRE.

El importe del Depósito de Garantía será calculado de acuerdo con la Tarifa a la que corresponda el USUARIO y en virtud del consumo probable de energía del mismo:

- Tarifa 1: El Depósito en Garantía será el resultante de considerar un consumo mensual estimado de 250 kWh al escalafón tarifario correspondiente del cuadro tarifario vigente.
- Tarifa 2: El Depósito en Garantía será el equivalente al consumo probable mensual en relación con la potencia contratada, valorizado al cuadro tarifario vigente.

- Tarifa 3: El Depósito en Garantía será el equivalente al consumo probable mensual en relación con la potencia contratada en punta, valorizado al cuadro tarifario vigente.

El Depósito de Garantía, o la parte del mismo que no hubiera sido imputado a la cancelación de deudas, será devuelto al USUARIO cuando a éste se le otorgue el beneficio de una Tarifa Social, cuando deje de ser USUARIO o cuando haya desaparecido la causa que dio origen a su constitución, con más un interés equivalente a la Tasa Activa para Descuento de Documentos Comerciales a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina. El valor de dicha tasa será el correspondiente al último día hábil del mes inmediato anterior a la fecha de la devolución del mencionado depósito.

d) 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, hasta los bornes de entrada del primer seccionamiento después del medidor, 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 debe emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera LSP 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 anomalía.

II. En caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada por la intervención del USUARIO, la DISTRIBUIDORA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, procederá del modo siguiente:

a) Levantará un Acta de Comprobación en presencia o no del USUARIO, con intervención de un Escribano Público y/o un funcionario del ENRE y/o Fuerza de Seguridad competente, de la que debe entregarse copia al USUARIO, 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 anomalía 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. Dicho recargo no procederá en el caso de tratarse de una anomalía visible.

c) Podrá recuperarse hasta un máximo retroactivo de DOS (2) años para el supuesto de anomalía no visible y de hasta UN (1) año en el supuesto de tratarse de una anomalía visible.

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).

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) días corridos.

f) Cuando por acciones no previstas en este Reglamento, la DISTRIBUIDORA se vea en la imposibilidad de normalizar la medición y mientras dure esa circunstancia, la demanda y/o consumos efectuados en ese lapso serán facturados de acuerdo con los valores que resulten de aplicar los ajustes de la demanda y/o consumos no registrados, estimados de acuerdo a lo previsto en el apartado II del Inciso d) de este Artículo.

III. En el caso de conexiones directas, una vez eliminadas éstas y regularizada la situación del USUARIO en lo que hace a la titularidad según lo determina el Artículo 1º de este Reglamento, para la recuperación de la demanda y/o consumo se aplicará igual procedimiento al previsto en el Apartado II del Inciso d) de este Artículo.

ARTÍCULO 6º - SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

La DISTRIBUIDORA podrá suspender el suministro de energía eléctrica en los siguientes casos:

a) SIN COMUNICACIÓN PREVIA DEL ENRE Y CON COMUNICACIÓN PREVIA AL USUARIO.

I. Por falta de pago de una Factura de Servicio/Liquidación de Servicio Público, 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 al ENRE, dentro de los CINCO (5) días hábiles administrativos de producida la suspensión. En lo relativo al Inciso g), la suspensión sólo será efectivizada si el incumplimiento pusiera en riesgo la seguridad de las instalaciones de la DISTRIBUIDORA y previo a intimar fehacientemente la normalización de la anomalía.

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

b) CON COMUNICACIÓN PREVIA AL ENRE

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

c) SIN COMUNICACIÓN PREVIA AL ENRE NI AL USUARIO

Cuando la empresa constate que existe un riesgo inminente para la Seguridad Pública.

ARTÍCULO 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 USUARIO 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 USUARIO ha realizado una conexión directa.

ARTÍCULO 8° - REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

Los suministros suspendidos por falta de pago de la Factura de Servicio/Liquidación de Servicio Público emitida, serán restablecidos dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación o, de convenida la restitución del mismo. En éste último caso, el plazo de restitución no podrá exceder al antes citado, debiendo contarse desde el momento en que el acuerdo de pago consensuado por las partes haya sido formalizado.

En los casos de suministros suspendidos por aplicación del Artículo 6°, Inciso a), Apartado III e Inciso b), si el USUARIO 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 debe verificar la información del USUARIO 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 deben ser abonadas por el USUARIO con anterioridad a la rehabilitación del suministro.

ARTÍCULO 9° - MORA E INTERESES

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

En consecuencia se aplicarán las penalidades e intereses previstos en el Artículo 5°, Inciso b) de este Reglamento.

Las remisiones al presente Artículo emergentes de otras situaciones previstas en este Reglamento determinarán la aplicación de las siguientes tasas:

I. Usuarios comprendidos en el Artículo 1° de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC): se aplicará la Tasa Pasiva (para depósitos a Plazo Fijo en Pesos a TREINTA (30) días por mostrador del Banco de la Nación Argentina).

II. Usuarios NO comprendidos en el Artículo 1° de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC): se aplicará Tasa Activa para Descuento de Documentos Comerciales a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina.