

REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE LA ENERGIA ELECTRICA

DECRETO N° 1305 H y OP-SOP-94 Y MODIFICACION POR
DECRETO N° 1811 H y OP (SOP) -95

CONTRATO DE CONCESION DEL
SERVICIO DE SUB-TRANSPORTE Y DISTRIBUCION
DE ENERGIA ELECTRICA EN LA PROVINCIA DE
SAN LUIS A EMPRESA DISTRIBUIDORA SAN LUIS
SOCIEDAD ANONIMA
(EDESAL S.A.)

CAPITULO 1 - CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO

Art. 1º - 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.

Art. 2º - 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.

Art. 3º - Titular Provisorio: Cuando la energía eléctrica es requerida para la ejecución de obras, se otorgará la TITULARIDAD PROVISORIA al propietario del inmueble o instalación y a la persona que ejerza su dirección, quedando ambos como responsables en forma solidaria ante el DISTRIBUIDOR.

Art. 4º - 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 cumplir con iguales requisitos que el TITULAR PRECARIO.

Art. 5º - Cambio de Titularidad: A los efectos de este Reglamento los términos USUARIO y TITULAR resultan equivalentes, sin perjuicio del derecho del DISTRIBUIDOR de poder exigir en todo momento que la titularidad de un servicio se encuadre dentro de una de las categorías previstas en el presente capítulo.

Se concederá el cambio de titularidad de un servicio de energía eléctrica al solicitante que se encuentre comprendido dentro de los artículos precedentes. Si se comprobara que el USUARIO no fuera el TITULAR del servicio, el DISTRIBUIDOR intimará el cambio de la titularidad existente y exigirá el cumplimiento de las disposiciones vigentes. Si no lo hiciera dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos, el DISTRIBUIDOR podrá proceder al corte del suministro con comunicación a la AUTORIDAD DE APLICACION. 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.

Art. 6º - Condiciones de Habilitación: Serán condiciones para la habilitación del servicio:

a) No registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este Reglamento;

b) Dar cumplimiento al depósito de Garantía establecido en el artículo 43 de este Reglamento cuando el DISTRIBUIDOR así lo requiera;

c) Abonar el derecho de conexión de acuerdo con el Cuadro Tarifario vigente;

d) Firmar el Formulario de Solicitud de Suministro o el Contrato de Suministro, según el tipo de tarifa a aplicar. Firmar, si correspondiera, el convenio establecido en el artículo 7 del presente Reglamento;

e) Para los inmuebles o instalaciones nuevos destinados a usos industriales o comerciales, acreditar la habilitación municipal correspondiente o bien que se hayan iniciado los trámites para su obtención. En todos los casos se deberá dar cumplimiento a las ordenanzas municipales vigentes en la materia, si las hubiere.

Art. 7º - Centro de Transformación y/o Maniobra: Cuando la potencia requerida para un nuevo suministro o el aumento de potencia solicitado para un suministro existente supera la capacidad de las redes existentes, el USUARIO, a requerimiento del DISTRIBUIDOR, estará obligado a poner a disposición de éste un espacio de dimensiones adecuadas para la instalación de un centro de transformación. Este, si las razones técnicas así lo determinaran, podrá ser usado además para alimentar la red externa de distribución. A este efecto, se deberá firmar el convenio que establezca los términos y condiciones aplicables para la instalación de dicho centro de transformación, así como el monto y modalidad del eventual resarcimiento económico.

Art. 8º - Toma Primaria: Si la alimentación se efectuara desde la red de Distribución, el USUARIO deberá colocar sobre el frente de su domicilio la toma primaria, que le será entregada por el DISTRIBUIDOR. A este respecto, el USUARIO deberá respetar las normas de instalación vigentes, según indicaciones del DISTRIBUIDOR.

Art. 9º - Equipos de medición: Serán a cargo del USUARIO la provisión y colocación de la caja o cajas correspondientes a los equipos de medición, respetando las normas de instalación vigentes, según indicaciones del DISTRIBUIDOR.

Art. 10º - Puntos de Suministro: El DISTRIBUIDOR efectuará el suministro en un solo punto. Únicamente por razones técnicas aprobadas por la AUTORIDAD DE APLICACION podrá habilitar más de un punto de suministro, pero todos ellos con la tarifa que correspondería si todos los puntos estuvieran unificados.

CAPITULO II: OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O USUARIO

Art. 11º - El USUARIO deberá informar correctamente, con carácter de declaración jurada, los datos que se requieran al registrar su Solicitud de Suministro a efectos de la correcta aplicación de este Reglamento y de su encuadre Tarifario.

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

Art. 12º - Facturas: El USUARIO deberá abonar las facturas dentro del plazo fijado en ellas. La falta de pago a su vencimiento lo hará incurrir en mora 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 recibirla con una anticipación de CINCO (5) días a su vencimiento, el USUARIO deberá solicitar un duplicado en los locales para atención de usuarios del DISTRIBUIDOR.

Si, a pesar de no haberse emitido o enviado la factura, no se hubiera producido el reclamo del USUARIO por tal motivo y no obstante se registrasen consumos de energía, aquél deberá abonar la deuda resultante según la tarifa vigente a la fecha en que se emita la factura correspondiente.

Art. 13º - Dispositivos de Protección y Maniobra: El USUARIO deberá instalar y mantener en condiciones operativas en la línea de alimentación y en el tablero principal los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la Reglamentación para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles de la Asociación Electrotecnia Argentina o la norma que la reemplace en el futuro.

Art. 14º - Instalación Propia: El USUARIO deberá mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación y los gabinetes y/o locales donde se encuentren instalados los 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 la demanda, sin autorización del DISTRIBUIDOR, con respecto a la declaración jurada que presentara al solicitar el suministro, hechos que deberán ser adecuadamente probados por el DISTRIBUIDOR, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control de propiedad del DISTRIBUIDOR, aquél deberá abonar su costo de reparación o reposición.

Art. 15º - Comunicaciones al Distribuidor: Cuando el USUARIO advierta que las instalaciones del DISTRIBUIDOR comprendidas entre la toma primaria y el tablero principal del USUARIO, incluyendo el equipo de medición, no presentaran el estado habitual y/o normal, deberá comunicarlo al DISTRIBUIDOR en el más breve plazo posible, no debiendo manipularlas, repararlas, removerlas ni modificarlas por sí o por intermedio de terceros.

En cualquier oportunidad en que el USUARIO advierta la violación o alteración de alguno de los precintos, deberá poner el hecho en conocimiento del DISTRIBUIDOR.

Art. 16º - Acceso al Equipo de Medición: El USUARIO deberá permitir y hacer posible el acceso a los equipos de medición y a las instalaciones del DISTRIBUIDOR, al personal de éste y/o a la AUTORIDAD DE APLICACION que acredite debidamente su identificación como tal.

Art. 17º - Uso de Potencia: El USUARIO deberá limitar el uso del suministro a la potencia y condiciones técnicas convenidas y solicitar al DISTRIBUIDOR, con anticipación suficiente, la autorización necesaria para modificarlas.

Art. 18º - Suministro a Terceros: El USUARIO no deberá ni ceder total o parcialmente ni vender a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, la energía eléctrica que el DISTRIBUIDOR le suministre. A solicitud del DISTRIBUIDOR o del USUARIO, la AUTORIDAD DE APLICACION resolverá por vía de excepción los casos particulares que se sometan a su consideración.

Art. 19º - Cancelación de la Titularidad: El TITULAR deberá solicitar la cancelación de la titularidad cuando deje de ser USUARIO del suministro. Mientras no lo haga será tenido como solidariamente responsable con él 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.

Art. 20º - Control de Lecturas: El USUARIO, personalmente o por sus representantes, podrá presenciar y notificarse de la intervención del personal del DISTRIBUIDOR, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 31º y 44º del presente Reglamento.

Art. 21º - Perturbaciones: El USUARIO deberá utilizar la energía provista por el DISTRIBUIDOR en forma tal de no provocar perturbaciones en sus instalaciones o en las de otros USUARIOS.

CAPITULO III: DERECHOS DEL USUARIO

Art. 22º - Calidad del Servicio: El USUARIO tendrá derecho a exigir del DISTRIBUIDOR la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 del Contrato de Concesión.

Art. 23º - Funcionamiento del Equipo de Medición: El USUARIO podrá exigir al DISTRIBUIDOR su intervención en casos de supuesta anormalidad en el funcionamiento del equipo de medición.

Si el USUARIO requiriera un control del equipo de medición, el DISTRIBUIDOR podrá optar en primer término por realizar una verificación de su funcionamiento.

Si existieran dudas o si el USUARIO no estuviera de acuerdo con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ".

En el control de medidores "in situ" se admitirá una tolerancia de MAS-MENOS DOS POR CIENTO ($\pm 2\%$) para los medidores clase DOS (2) y de MAS-MENOS UNO POR CIENTO ($\pm 1\%$) para los medidores clase UNO (1), por sobre los valores estipulados en la norma IRAM 2412.

Si aún existieran dudas o el USUARIO no estuviera de acuerdo con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir al DISTRIBUIDOR su contraste en laboratorio. En ese caso se retirará el medidor o equipo de medición y se efectuará un contraste en laboratorio de acuerdo con las normas IRAM 2412.

Si el contraste y/o el recontraste demostrara que el medidor o equipo funcionara 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 o equipo difiera de los valores admitidos conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el artículo 44 del presente Reglamento, quedando los gastos de contraste y recontraste a cargo del DISTRIBUIDOR.

De no satisfacerle las medidas encaradas por el DISTRIBUIDOR, el USUARIO podrá reclamar el control y revisión del equipo de medición a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Art. 24º - Reclamos o Quejas: El USUARIO tendrá derecho a exigir al DISTRIBUIDOR la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar.

El DISTRIBUIDOR deberá orientar sus esfuerzos hacia:

a) El conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizado;

b) Evitar la excesiva pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos;

c) Satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios;

d) Emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.

Si el Distribuidor no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones que establezca la Autoridad de Aplicación.

Sin implicar limitaciones, está obligado a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas y reclamos de los USUARIOS efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, sin perjuicio del derecho de éstos de recurrir directamente a la AUTORIDAD DE APLICACION.

Art. 25º - Pago Anticipado: Cuando las circunstancias lo justifiquen y siguiendo al efecto los procedimientos que establezca el DISTRIBUIDOR, 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.

Art. 26º - Resarcimiento por Daños: Cuando se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables al DISTRIBUIDOR y que no puedan evitarse mediante la instalación de protecciones por sobrecorriente y en instalaciones de media y alta tensión, de descargadores de sobretensiones, el DISTRIBUIDOR deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo casos de fuerza mayor.

La reparación mencionada en el párrafo precedente no eximirá al DISTRIBUIDOR de la aplicación de las sanciones regladas en el Anexo 4 del Contrato de Concesión.

CAPITULO IV: OBLIGACIONES DEL DISTRIBUIDOR

Art. 27º - Incorporación de Nuevos Usuarios o Aumento de la Capacidad de Suministro: El DISTRIBUIDOR deberá atender toda nueva solicitud de servicio o aumento de la capacidad de suministro con las siguientes modalidades:

a) Con disponibilidad de potencia:

1) Si el solicitante estuviera a no más de CINCUENTA (50) metros de la red de la tensión que corresponda, el DISTRIBUIDOR deberá proceder a satisfacer la conexión en los plazos previstos en el Art. 37º del presente Reglamento.

2) Si el solicitante estuviera a una distancia comprendida entre CINCUENTA (50) y UN MIL (1.000) metros de la red de la tensión que corresponda, el DISTRIBUIDOR cobrará el cargo de conexión mencionado, podrá acordar con aquél un aporte financiero reembolsable que cubra el costo de la extensión de las instalaciones más allá de los CINCUENTA (50) metros y deberá satisfacer la conexión en los plazos previstos en el Art. 37º.

b) Sin disponibilidad de potencia: si el DISTRIBUIDOR no tuviera disponibilidad de potencia, ya fuera de subtransporte y/o de distribución, podrá requerir al solicitante un aporte financiero reembolsable que cubra el costo de la capacidad de suministro, o de su aumento, por sobre la potencia disponible exigida.

Dicho aporte se calculará multiplicando los valores unitarios de inversiones en subtransporte y/o distribución previstos en el Anexo 2 del Contrato de Concesión por el déficit de potencia resultante.

c) Si el solicitante estuviera a más de UN MIL (1.000) metros de la red de tensión que corresponda, con o sin disponibilidad de potencia, el DISTRIBUIDOR podrá acordar libremente las condiciones del suministro, incluyendo el régimen tarifario.

Art. 28º - Potencia Disponible Exigida: Para cada año calendario y para cada punto de la red el DISTRIBUIDOR deberá tener una potencia disponible para nuevas conexiones o para aumento de la capacidad de suministro como mínimo igual al OCHO POR CIENTO (8 %) del promedio mensual para el último año de las máximas demandas mensuales de potencia desde ese punto de la red.

Esta potencia disponible no necesariamente deberá estar instalada, sino que es un límite hasta el cual el DISTRIBUIDOR estará obligado a instalarla en las condiciones estipuladas en el Art. 27º inc. a) del presente Reglamento.

Sólo cuando para algún punto de la red las solicitudes de nuevas conexiones o de aumento de capacidad de suministro superasen el valor de la potencia mencionada, se considerará que para ese punto no habrá potencia disponible.

Las solicitudes de conexión se atenderán por orden de presentación. El DISTRIBUIDOR sólo podrá requerir aportes una vez que se hubiese completado el cupo de potencia disponible para el punto de la red que corresponda. El solicitante tendrá entonces la opción de esperar hasta que hubiese potencia disponible o hacer los aportes reintegrables mencionados en el Art. 27º inc. b) del presente Reglamento.

Art. 29º - Calidad de Servicio: El DISTRIBUIDOR deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad adecuada a lo previsto en el Anexo 4 del Contrato de Concesión.

Art. 30º - Aplicación de la Tarifa: El DISTRIBUIDOR 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 coma trescientos ochenta y tres por ciento (6,383 %) en la forma que especifica el 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. Para un mismo usuario no podrán emitirse más de dos (2) facturaciones sucesivas estimadas durante un (1) año calendario; asimismo, no podrán efectuarse más de tres (3) estimaciones en igual período.

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

Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre ella y la última lectura real anterior.

Dicho consumo deberá prorratearse entre los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales, facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período. El DISTRIBUIDOR deberá emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con los valores estimados y la refacturación correspondiente.

Art. 31º - Precintado de Equipos de Medición: Los equipos de medición que se instalen por conexiones nuevas o por reemplazo de otros serán precintados por el DISTRIBUIDOR en presencia del USUARIO. De no hacerse presente éste, aquél le deberá comunicar en forma fehaciente lo actuado al respecto.

Para los medidores con indicador de demanda máxima, para cuya lectura y puesta cero es necesario romper los precintos de la contratapa y del mecanismo de puesta cero, el DISTRIBUIDOR procederá de la siguiente forma:

a) Remitirá a los USUARIOS respectivos una circular por la que les comunicará entre que fechas efectuará la toma de estado de los consumos, invitándolos a presenciar la operación;

b) Si el USUARIO presenciara la operación, el responsable de la lectura deberá comunicar a éste los estados leídos y los precintos colocados.

Art. 32° - Anormalidades: Todo personal del DISTRIBUIDOR vinculado con la atención, conservación, lectura, cambio, etc. de los equipos de medición, conexiones y otros, tendrá la responsabilidad inexcusable de informar a aquél sobre las anomalías que presenten las instalaciones comprendidas entre la toma primaria y el tablero principal del USUARIO.

Art. 33° - Facturas: 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 consignados regularmente y/o exigidos por las normas legales, deberá incluirse en las facturas:

a) Fecha de vencimiento de la próxima factura;

b) Lugar y procedimiento autorizado para el pago;

c) Identificación de la categoría tarifaria del USUARIO y valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables);

d) Unidades consumidas y/o facturadas;

e) Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos y gravámenes, así como de la contribución del seis coma trescientos ochenta y tres por ciento (6,383 %), discriminada conforme lo estipula el Contrato de Concesión;

f) Sanciones por falta de pago en término, con especificación de plazo a partir del cual el DISTRIBUIDOR tendrá derecho a la suspensión del suministro;

g) Obligación del USUARIO de reclamar la factura si no la recibiera CINCO (5) días antes de su vencimiento;

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

Art. 34° - Reintegro de Importes: Si el DISTRIBUIDOR aplicara tarifas superiores y/o facturase sumas mayores a las que correspondieren por causas imputables a él, deberá reintegrar al USUARIO los importes percibidos de más.

Para su cálculo se aplicará la tarifa vigente a la fecha de comunicación de la anomalía, durante el período comprendido entre el inicio de la anomalía y dicha fecha, plazo que no podrá ser mayor a UN (1) año con más el interés previsto por el Art. 50 de este Reglamento y una penalidad del VEINTE POR CIENTO (20%). El reintegro deberá efectuarse en un plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles administrativos de verificado el error.

Art. 35° - Tarjeta de identificación: El DISTRIBUIDOR deberá implementar una tarjeta identificatoria (con nombre, apellido y número de agente) para todo el personal que tenga relación con la atención de los USUARIOS. Esta tarjeta deberá exhibirse en forma visible sobre la vestimenta.

Art. 36° - Cartel Anunciador: Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, el DISTRIBUIDOR deberá fijar en un cartel o vitrina adecuada, en cada una

de sus instalaciones donde se atiende al público, el Cuadro Tarifario y un anuncio que comunique que se encuentran a disposición de los USUARIOS copias del presente Reglamento y que transcriba el texto completo de sus capítulos 2 y 3, y las normas de calidad de servicio incluidas en el Anexo 4 del Contrato de Concesión.

Art. 37º - Plazo de Concreción de Suministro: Solicitada la conexión de un suministro en redes existentes y realizadas las tramitaciones pertinentes, el DISTRIBUIDOR, una vez percibido el importe correspondiente al derecho de conexión, deberá proceder a la concreción de dicho suministro en el menor plazo posible y dentro de los límites máximos que se establecen a continuación:

a) Sin modificaciones de la red existente:

Etapas I

- 1) Hasta 50 kw: 10 días hábiles
- 2) Más de 50 kw: 15 días hábiles.
- 3) Recolocación de medidores: 3 días hábiles.

Etapas II

- 1) Hasta 50 kw: 5 días hábiles.
- 2) Más de 50 kw: 10 días hábiles.
- 3) Recolocación de medidores: 1 día hábil.

b) Con modificaciones a la red existente hasta 1 km de extensión:

Etapas I

- 1) Hasta 50 kw conexión aérea: 30 días hábiles.
- 2) Hasta 50 kw conexión subterránea: 45 días hábiles.

Etapas II

- 1) Hasta 50 kw conexión aérea: 15 días hábiles.
- 2) Hasta 50 kw conexión subterránea: 30 días hábiles.
- 3) Más de 50 kw: a convenir con el usuario.

c) Con modificaciones a las redes existentes, más de 1 km. de extensión.

Etapas I

- 1) A convenir con el usuario

Etapas II

- 1) 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 la Autoridad de Aplicación quien resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar el Distribuidor. Esta resolución será inapelable y su incumplimiento será pasible de sanción.

Art. 38º - Quejas: En cada uno de los locales donde el DISTRIBUIDOR atiende al público deberá existir a disposición de éste un Libro de Quejas, previamente habilitado por la AUTORIDAD DE APLICACION. Deberá indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia de dicho Libro.

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

Para los casos en que el reclamo se efectúe por vía telefónica, quien recepciona el reclamo deberá identificarse con nombre y apellido y comunicarle al USUARIO el numero con el que ha sido registrado su reclamo.

Todas las quejas o reclamos asentados en el Libro de Quejas deberán ser comunicados por el DISTRIBUIDOR a la AUTORIDAD DE APLICACION dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos de recibidos, con las excepciones y formalidades que se enumeran a continuación:

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

b) Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los artículos 44º, 47º y 48º de este Reglamento, deberá remitirse copia de la respectiva documentación.

c) Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anomalías en el suministro, el DISTRIBUIDOR deberá comunicarla a la AUTORIDAD DE APLICACION dentro de las VEINTICUATRO (24) horas mediante telefax, faxsímil u otro medio adecuado, indicando fecha de aquélla, nombre y domicilio del USUARIO. Dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos deberá remitirse copia de la queja y la información correspondiente.

d) Cuando la queja se refiera a la suspensión del suministro de energía por falta de pago y el USUARIO demostrara haberlo efectuado, el DISTRIBUIDOR deberá restablecer el servicio dentro de las CUATRO (4) horas de haberse constatado el pago de la facturación cuestionada, debiendo además acreditar al USUARIO el DIEZ POR CIENTO (10%) de aquélla.

Art. 39º - Atención al Público: El DISTRIBUIDOR deberá mantener locales adecuados para la atención al público en cantidad y con la disposición adecuada. La atención deberá efectuarse en un horario uniforme para todos los locales, durante un mínimo de OCHO (8) horas diarias, que comprendan horarios de mañana y de tarde.

Deberá además mantener locales y/o servicios de llamadas telefónicas para la atención de reclamos por falta de suministro y/o emergencias durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año. Los horarios de atención al público y los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos deberán figurar en las facturas o en la comunicación que las acompañe, Además será deber del DISTRIBUIDOR proceder a su adecuada difusión

CAPITULO V: DERECHOS DEL DISTRIBUIDOR

Art. 40º - Recupero de Montos por Aplicación Indevida de Tarifas: Si se comprobare inexactitud de los datos suministrados por el USUARIO que originara la aplicación de una tarifa inferior a la que correspondiere, el DISTRIBUIDOR facturará la diferencia que hubiera e intimará su pago dentro del plazo de CINCO (5) días.

Para su cálculo se aplicará la tarifa vigente a la fecha de la normalización, durante el período comprendido entre el inicio de la anomalía y dicha fecha, plazo que no podrá ser mayor a UN (1) año, con más el interés previsto en el artículo 50 de este Reglamento y una penalidad del VEINTE POR CIENTO (20%).

Art. 41º - Reclamos por Errores de Facturación: El usuario que se presente a reclamar argumentando un posible error de facturación (excluida la estimación), deberá tener resuelto el reclamo en la próxima factura emitida y el error no podrá repetirse en la próxima facturación.

Ante el requerimiento del USUARIO, el Distribuidor deberá estar en condiciones de informarle dentro de los diez (10) días hábiles de presentado el reclamo, cuál ha sido la resolución con respecto al mismo.

Art. 42º - Facturas Impagas: Si no se abonara una factura a la fecha de su vencimiento, se aplicará automáticamente una penalidad calculada como porcentaje del importe de aquélla. El porcentaje será igual al doble de la tasa mensual utilizada en el procedimiento para el Cálculo de la Tarifa Media (Anexo 2 del Contrato de Concesión) para la determinación del costo financiero de corto plazo (factor F), Además el DISTRIBUIDOR podrá aplicar el interés previsto en el artículo 50 de este Reglamento.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, transcurridos CINCO (5) días de mora, el DISTRIBUIDOR se encuentra facultado para disponer la suspensión del suministro al deudor moroso, previa comunicación fehaciente con no menos de VEINTICUATRO (24) horas de anticipación.

Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, transcurridos QUINCE (15) días de mora, el DISTRIBUIDOR podrá emitir certificación de la deuda del USUARIO existente a esa fecha, con explicitación de la causa de cada monto e identificación del USUARIO. Dicha certificación de deuda, autorizada por cualquier miembro de la Comisión Fiscalizadora del Distribuidor, constituirá título ejecutivo en los términos del Artículo 52, y concordantes del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de San Luis, Ley 3.341, a los fines de las acciones judiciales que el DISTRIBUIDOR inicie contra el USUARIO para obtener su pago.

Art. 43º - Depósito de Garantía: El DISTRIBUIDOR podrá requerir del USUARIO la constitución de un depósito de garantía en los siguientes casos:

a) Más de UNA (1) suspensión del suministro en el término de DOCE (12) meses seguidos.

b) A los USUARIOS que no fueran propietarios, quienes podrán optar entre ofrecer un depósito equivalente a UN (1) mes de consumo estimado o la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario del inmueble o instalación o de un USUARIO que, siendo TITULAR de un suministro, sea propietario del inmueble donde el DISTRIBUIDOR le preste el servicio.

c) A los TITULARES PRECARIOS y TRANSITORIOS a que se refieren los artículos 2º y 4º de este Reglamento.

d) Al restablecer el suministro, cuando se haya verificado apropiación de energía y/o potencia en los términos del Art. 44, inc. b) de este Reglamento.

e) Cuando circunstancias tales como concurso o quiebra del USUARIO, y con comunicación previa a la AUTORIDAD DE APLICACION, lo justifiquen.

El depósito de garantía será equivalente a la facturación de los DOS (2) últimos meses anteriores a su constitución. En los casos de USUARIOS no propietarios se fijará en base a la facturación probable.

El depósito de garantía, o la parte de él que no hubiera sido imputada a la cancelación de deudas, será devuelto al USUARIO cuando deje de serlo, con más un interés equivalente a la tasa anual vencida vigente en la Banco de la Nación Argentina para los distintos plazos en sus operaciones de descuento.

Art. 44º - Inspección y Verificación de Instalaciones: Por propia iniciativa y en cualquier momento el DISTRIBUIDOR podrá inspeccionar las conexiones domiciliarias y las instalaciones internas hasta el equipo de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los medidores existentes. Como consecuencia de esas inspecciones podrán presentarse las siguientes situaciones:

a) Cuando no se hubieran registrado o se hubieran medido en exceso o en defecto los valores de energía el DISTRIBUIDOR deberá emitir la Nota de Crédito o de Débito correspondiente y/o reflejar el crédito o débito en la primera factura que emita. Para ello deberá aplicar el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del equipo de

medición al consumo registrado durante el lapso en análisis, con una retroactividad máxima de UN (1) año, según la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad.

b) Si se comprobasen hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía no registrada, el DISTRIBUIDOR estará facultado a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación. Sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, procederá del modo siguiente:

1) Levantará un Acta de Comprobación en presencia o no del USUARIO, con intervención de un Escribano Público y/o un funcionario de la AUTORIDAD DE APLICACION y/o la Autoridad Policial competente, de la que deberá entregarse copia al USUARIO, si se lo hallare. El DISTRIBUIDOR podrá proceder a la suspensión del suministro, debiendo para ello tomar los recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anormalidad verificada o el cuerpo del delito.

2) Obtenida la documentación precedente, efectuará el cálculo de la energía y/o potencia a recuperar durante un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) años, establecerá su volumen y emitirá la factura complementaria por ese concepto, según la tarifa vigente a ese momento, aplicándose un recargo del CUARENTA POR CIENTO (40%) sobre el importe resultante, con más el interés reglado en el artículo 50 de este Reglamento. El lapso entre la verificación y la emisión de la factura complementaria no podrá exceder de TREINTA (30) días.

3) Intimará el pago de la factura complementaria por la energía y/o potencia a recuperar, de acuerdo a lo estipulado en el Art. 12 del presente.

4) Concluido con lo actuado, procederá a la normalización del suministro. Si hubiera formulado denuncia penal, la normalización será requerida al Juez interviniente y procederá una vez autorizada por éste.

5) Cuando por acciones no previstas en este Reglamento se vea en la imposibilidad de normalizar la medición y mientras dure esta circunstancia, facturará la demanda y/o consumos efectuados en ese lapso de acuerdo con los valores que resulten de aplicar los ajustes de la demanda y/o consumos no registrados, estimados según lo previsto en el Art. 30, de este Reglamento.

c) En los casos 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, se aplicará un procedimiento similar al previsto en el inciso anterior para la recuperación de la demanda y/o consumo.

CAPITULO VI: APORTES FINANCIEROS REEMBOLSABLES

Art. 45º - Opciones: Para formalizar los aportes financieros reembolsables mencionados en el Art. 27º, el solicitante deberá presentar un proyecto de la extensión al DISTRIBUIDOR, quien en un plazo no mayor de SESENTA (60) días deberá aprobarlo o formular alguna alternativa y determinar su valor, Una vez aprobado el proyecto, el solicitante podrá proceder a su construcción.

Todo atraso del DISTRIBUIDOR ocasionará un acortamiento de igual magnitud en el plazo para satisfacer la conexión a partir de la fecha de pago del aporte por el solicitante.

Art. 46º - Reembolsos: Los aportes financieros podrán reembolsarse según alguna de las siguientes alternativas:

a) Convirtiendo el manto del aporte en un crédito de energía equivalente (kWh), el que será compensado con los consumos sucesivos del USUARIO. El plazo máximo para

efectuar una compensación será de CUARENTA Y OCHO (48) meses, con una extensión máxima de VEINTICUATRO (24) meses, para USUARIOS residenciales de hasta CINCO (5) kW y de CIENTO OCHENTA (180) meses para otros USUARIOS. Vencidos estos plazos, si aún existiere un saldo remanente, el DISTRIBUIDOR deberá cancelarlo en un solo pago, dentro de los TREINTA (30) días subsiguientes a la última cuota. Para establecer el monto a cancelar se multiplicará el saldo de energía remanente (kWh) por el valor promedio del kilowatt-hora correspondiente al mes de cancelación para ese USUARIO. Este deberá pagar los impuestos que correspondan.

b) Convirtiendo el monto del aporte en una cantidad equivalente de acciones, según acuerden las partes.

El reembolso se hará al solicitante o a quien éste designe.

El DISTRIBUIDOR deberá preparar las condiciones de cada alternativa y ofrecer este menú de opciones al solicitante. Una vez elegida una de ellas se la aplicará hasta cumplimentar la totalidad del reembolso.

La forma y el plazo del reembolso se determinarán en el contrato que se firmará entre el DISTRIBUIDOR y el solicitante.

El DISTRIBUIDOR no podrá cobrar gastos de administración ni similares por la atención de estas cuentas.

CAPITULO VII - SUSPENSION DEL SUMINISTRO

Art. 47º - El DISTRIBUIDOR podrá suspender el suministro de energía eléctrica en los casos y cubriendo los requisitos que se indican seguidamente:

a) Sin intervención previa de la AUTORIDAD DE APLICACION y con comunicación fehaciente previa al USUARIO:

1) Por falta de pago de una factura en los términos establecidos en el artículo 42º de este Reglamento.

Si la falta de pago se debiera a disconformidad del USUARIO con el monto facturado, no se podrá suspender el servicio si éste reclamara contra la factura y pagara una cantidad equivalente al último consumo facturado por un período igual al que fuera objeto de la factura, mientras se realizaran los procedimientos tendientes a dilucidar su monto correcto. De informarse que el monto de la factura fuera correcto, se aplicarán las disposiciones sobre mora en el pago respecto al saldo impago.

2) Por falta de pago de la factura complementaria por recuperación de demandas y/o consumos no registrados según lo establecido en el Art. 44º, incs. b) y c), del presente Reglamento.

3) Por incumplimiento de lo establecido en el artículo 17º y 18º de este Reglamento, dando cuenta a la AUTORIDAD DE APLICACION dentro de los CINCO (5) días hábiles administrativos de producida la suspensión. En lo relativo al Art. 17º la suspensión sólo será efectivizada si el incumplimiento pusiera en riesgo la seguridad de las instalaciones del DISTRIBUIDOR y previa intimación fehaciente para la normalización de la anomalía.

4) Al levantar el Acta de Comprobación en los casos previstos en el Art. 44º, inc. b) del presente Reglamento.

b) Con comunicación previa a la AUTORIDAD DE APLICACION: Por incumplimiento de lo establecido en los Arts. 13º, 14º, 15º, 16º y 21º de este Reglamento, debiendo el DISTRIBUIDOR intimar previamente a la regularización de la anomalía en un plazo de DIEZ (10) días hábiles administrativos.

CAPITULO VIII - CORTE DEL SUMINISTRO

Art. 48º - El corte del suministro implicará el retiro de la conexión domiciliaria y del equipo de medición.

El DISTRIBUIDOR podrá proceder al corte en los siguientes casos:

a) Cuando no se dé cumplimiento a lo establecido en el artículo 5º de este Reglamento.

b) Cuando el DISTRIBUIDOR hubiera suspendido el suministro por la situación prevista en el artículo 47º y el USUARIO, transcurrido UN (1) MES desde la fecha de dicha suspensión, no hubiera solicitado la rehabilitación del servicio.

c) Cuando, habiéndose suspendido el suministro, se comprobara que el USUARIO hubiera realizado una conexión directa.

CAPITULO IX - REHABILITACION DEL SERVICIO

Art. 49º - Los suministros suspendidos por falta de pago de facturas 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 Art. 47º, inc. a) punto 3) y b), si el USUARIO comunicara la desaparición de la causa que motivara la suspensión, el DISTRIBUIDOR, previa verificación de la información y una vez pagada la tasa de rehabilitación, deberá normalizar el suministro dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas de recibido el aviso, sin computar feriados.

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. Los importes deberán ser abonados por el USUARIO con anterioridad a la rehabilitación.

CAPITULO X - MORA E INTERESES

Art. 50º - El USUARIO incurrirá en mora por el solo vencimiento de los plazos establecidos para el pago de las respectivas facturas, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial.

En consecuencia se aplicarán interés a partir del día TREINTA y UNO (31) de la mora a los USUARIOS de Tarifa 1, o la categoría equivalente que en el futuro pudiera reemplazarla, y a partir del SEXTO (6) día de la mora a los USUARIOS de las categorías tarifarias restantes.

En todos los casos el interés resultará de aplicar la tasa anual vencida vigente en el Banco de la Nación Argentina para los distintos plazos de sus operaciones de descuento o la tasa que establezca la AUTORIDAD DE APLICACION, desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la de efectivo pago.

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

CAPITULO XI - DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Art. 51º - El anexo 4 del Contrato de Concesión deberá encontrarse a disposición de quien desee consultarlo en todas las oficinas de atención al público del Distribuidor.

CAPITULO XII - AUTORIDAD DE APLICACION

Art. 52° - La AUTORIDAD DE APLICACION será la Comisión Reguladora Provincial de la Energía Eléctrica. El usuario tendrá derecho a dirigirse en todo momento directamente a ella.

Art. 53° - El presente Reglamento de suministros será de aplicación en todo el Territorio Provincial y entrará en vigencia, para los usuarios del servicio eléctrico, a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial y Judicial de la Provincia.