

## ANEXO III

### REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EJE SA

#### Índice

ARTÍCULO 1º: CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO.....	2
a) TITULAR.....	2
b) TITULAR PRECARIO.....	2
c) TITULAR PROVISORIO .....	2
d) TITULAR TRANSITORIO .....	2
e) CAMBIO DE TITULARIDAD.....	3
f) CONDICIONES DE HABILITACIÓN .....	3
g) CENTRO DE TRANSFORMACIÓN Y/O MANIOBRA- TOMA PRIMARIA.....	4
h) PUNTO DE SUMINISTRO .....	5
ARTÍCULO 2º: OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O USUARIO .....	5
a) DECLARACIÓN JURADA.....	5
b) FACTURAS.....	5
c) DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN Y MANIOBRA .....	6
d) INSTALACIÓN PROPIA- RESPONSABILIDADES.....	6
e) COMUNICACIONES A LA DISTRIBUIDORA .....	6
f) ACCESO A LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN .....	7
g) USO DE POTENCIA.....	7
h) SUMINISTRO A TERCEROS .....	7
i) CANCELACIÓN DE LA TITULARIDAD .....	7
j) CONTROLES DE LA MEDICIÓN.....	7
k) PERTURBACIONES .....	7
l) DESISTIMIENTO DE LA GARANTÍA .....	8
ARTÍCULO 3º: DERECHOS DEL TITULAR .....	8
a) NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO.....	8
b) FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR .....	8
c) RECLAMOS O QUEJAS .....	9
d) PAGO ANTICIPADO.....	9

e) RESARCIMIENTO POR DAÑOS.....	10
ARTÍCULO 4º: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTATARIA .....	10
a) CALIDAD DE SERVICIO .....	10
b) APLICACIÓN DE LA TARIFA.....	10
c) PRECINTADO DE MEDIDORES Y CONTRATAPA .....	11
d) ANORMALIDADES .....	11
e) FACTURAS - INFORMACIÓN A CONSIGNAR EN LAS MISMAS .....	12
f) REINTEGRO DE IMPORTES.....	13
g) IDENTIFICACIÓN .....	13
h) PANEL INFORMATIVO.....	13
i) PLAZO DE CONCRECIÓN DE SUMINISTRO .....	13
j) QUEJAS Y/O RECLAMOS .....	13
k) ATENCIÓN AL PÚBLICO .....	14
l) DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS.....	15
ARTÍCULO 5º.- DERECHOS DE LA DISTRIBUIDORA.....	15
a) RECUPERO DE MONTOS POR APLICACIÓN INDEBIDA DE TARIFAS .....	15
b) FACTURAS IMPAGAS .....	15
c) DEPÓSITO DE GARANTÍA .....	15
d) INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN DEL MEDIDOR.....	16
ARTÍCULO 6º: SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO.....	18
ARTÍCULO 7º: RETIRO DEL SUMINISTRO .....	19
ARTÍCULO 8º: REHABILITACIÓN DEL SERVICIO .....	20
ARTÍCULO 9º: MORA E INTERESES.....	20

# **REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EJE SA**

## **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, 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, contrato de locación o cualquier título que acredite posesión o tenencia legal respectivo, pueda acreditarse la residencia en el inmueble del inmueble o instalación, con la presentación de un certificado de domicilio, expedido por Autoridad competente, o instrumento equivalente. El certificado de domicilio podrá ser suplido cuando en el Documento Nacional de Identidad consigne como domicilio el correspondiente al servicio. No podrá otorgarse este tipo de titularidad en los casos de servidumbres y zonas de riesgo cercanas a líneas férreas, fluviales, viales, líneas de MT y AT, lugares inundables o susceptibles de derrumbe, cuando así lo establezca la autoridad de aplicación que resulte competente.

La Titularidad Precaria podrá ser negada al solicitante cuando el propietario del inmueble o instalación haya expresado su negativa al otorgamiento del servicio, acreditando haber iniciado la denuncia o acción judicial correspondiente, salvo medida dictada por la Justicia a favor que se otorgue el servicio de energía.

### **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. La TITULARIDAD PROVISORIA del servicio se otorgará previa presentación por parte del solicitante del Permiso de Inicio de Obra o instrumento equivalente expedido por la autoridad Municipal competente.

### **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 exigir el cumplimiento de las disposiciones vigentes. En caso que el USUARIO no proceda al cambio de la Titularidad dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos, LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte del suministro con comunicación a la AUTORIDAD DE APLICACION.

Los herederos podrán continuar en el uso del servicio de energía eléctrica con la única exigencia de solicitar cambio de titularidad y acreditar las exigencias establecidas en el inciso a) de este artículo.

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.

La solicitud de cambio de titularidad podrá ser negada al solicitante que cumpla los requisitos de titular precario, cuando el propietario del inmueble o instalación haya solicitado expresamente su negativa, acreditando haber iniciado la denuncia o acción judicial correspondiente, salvo medida dictada por la Justicia a favor que se otorgue el servicio de energía.

#### **f) CONDICIONES DE HABILITACIÓN**

I) Que el solicitante no registre deudas pendientes o sin regularizar por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este Reglamento.

II) Las instalaciones deben ser adecuadas para la colocación de equipos de medición y cumplir con las normas técnicas y seguridad. Para su acreditación se deberá presentar:

- a) habilitación municipal de la instalación eléctrica interna del inmueble. En el supuesto de no existir norma municipal, el Municipio debe respetar las

normas pertinentes de la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA) - Reglamentación para la ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles- y/o aquellas que la autoridad de aplicación establezca por vía reglamentaria; o

- b) verificación técnica EJESA: En las localidades donde no se realicen inspecciones de instalaciones internas domiciliarias por autoridad Municipal, o la autoridad Municipal así lo acuerde con la DISTRIBUIDORA, sin perjuicio de la responsabilidad de la primera en virtud de su competencia, LA DISTRIBUIDORA por sí o por intermedio de personal técnico autorizado, podrá efectuar la verificación técnica constatando la existencia de los elementos de protección conforme a la normativa AEA que resulte aplicable en función de las características del suministro.

III) En los casos establecidos, y cuando LA DISTRIBUIDORA así lo requiera, dar cumplimiento al Depósito de Garantía establecido en el Artículo 5º, Inciso c) de este reglamento.

IV) Abonar el derecho de conexión de acuerdo al cuadro tarifario vigente.

V) Firmar la correspondiente solicitud de suministro, aceptando las normas del presente Reglamento y términos de contratación según corresponda de acuerdo al tipo de tarifa a aplicar. Adicionalmente, suscribir, si corresponde, el convenio establecido en el inciso g) de este Artículo La suscripción del contrato de suministro, como la presente normativa que rige el Suministro deberán estar disponibles por los canales presenciales o electrónicos de atención al usuario que establezca la Distribuidora, garantizándose el cumplimiento del deber de información a su cargo. En los supuestos de suscripción electrónica con validación de identidad del firmante, si bien el solicitante podrá acompañar copia de la documentación requerida mediante el canal seleccionado, la DISTRIBUIDORA se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento el original en soporte físico de la documentación a los efectos de auditar el cumplimiento de los recaudos exigidos. Requerida por parte de LA DISTRIBUIDORA la documentación original en soporte físico, la misma podrá suspender el servicio y cancelar la titularidad del mismo cuando el usuario no diere cumplimiento con la presentación de la misma en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

#### **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 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, con la única excepción de solicitud de demanda inferior a 15 kW, un espacio de

dimensiones adecuadas para la instalación de un centro de transformación, el que, si razones técnicas así lo determinan, podrá ser usado además para alimentar la red externa de distribución. A este efecto, se deberá firmar un convenio estableciéndose los términos y condiciones aplicables para la instalación de dicho centro de transformación, como asimismo el monto y modalidad del resarcimiento económico, que puedan acordar. En el caso que la alimentación al titular se efectúe desde la red de distribución, éste deberá colocar sobre el frente de su domicilio la toma primaria, que le será entregada por LA DISTRIBUIDORA. A este respecto el titular deberá respetar las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por LA DISTRIBUIDORA. Será a cargo del solicitante del Servicio 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 informadas a LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN, y sólo para servicios de Tarifa T1, podrá habilitar más de un punto de suministro.

### **ARTÍCULO 2º: OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O 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 y relacionada con el servicio que se le presta, a efectos de la correcta aplicación de este Reglamento y de su encuadre Tarifario.

Con excepción de los usuarios con tarifa T1R, la Declaración Jurada deberá incluir información actualizada respecto a los equipos eléctricos o electrónicos que prevea utilizar el Usuario, indicando las correspondientes protecciones de norma que requieran. Los usuarios con tarifa T1R que tengan un equipo eléctrico o electrónico cuyo valor individual de mercado supere los cuatro mil dólares estadounidenses (o su equivalente en pesos), no quedaran exceptuados de la obligación de incluir la información antes mencionada en su Declaración Jurada. 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) días 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 recibirla con la anticipación de - diez (10) días corridos previos a su vencimiento, el USUARIO tendrá disponible la misma en canales digitales o podrá solicitar un duplicado en las oficinas comerciales habilitadas por LA DISTRIBUIDORA.

En los casos en que, a pesar de no haberse emitido o enviado la factura, se registrasen consumos de suministro eléctrico, el USUARIO deberá abonar la deuda resultante a la tarifa vigente, a la fecha en que se registren los consumos.

### **c) DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN Y MANIOBRA**

Colocar y mantener en condiciones de eficiencia a la salida de la medición y en el tablero principal, los dispositivos de protección y maniobra, adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la “Reglamentación para la ejecución de Instalaciones Eléctricas de Inmuebles”, emitida por la Autoridad Municipal o comunal entendida en la materia. En el supuesto de no existir norma municipal, el Municipio deberá respetar las normas pertinentes de la AEA (Reglamentación para la ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles) y/o aquellas que la AUTORIDAD DE APLICACIÓN establezca por vía reglamentaria.

### **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 -que se encuentren en el interior del inmueble-, limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura de los instrumentos. Si por responsabilidad del usuario, o por haber éste aumentado sin comunicación a LA DISTRIBUIDORA la demanda resultante de la declaración jurada que presentara al solicitar el suministro 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 la reparación o reposición.

### **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 Principal o interruptor termomagnético del usuario) a la salida del medidor, no presentan al estado habitual, y/o normal deberá comunicarlo a LA DISTRIBUIDORA en el plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar por si 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 MEDICIÓN**

Permitir y hacer posible al personal de LA DISTRIBUIDORA y/o de la AUTORIDAD DE APLICACION, 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 al uso de 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 suministra al USUARIO.

Detectada alguna de estas situaciones, LA DISTRIBUIDORA procederá a la suspensión del servicio, debiendo comunicar en forma posterior tal acontecimiento a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN. En este tipo de suspensiones LA DISTRIBUIDORA no percibirá el Cargo por Suspensión y Rehabilitación de Servicio, salvo que se trate de situaciones de reincidencia en el período de un año.

#### **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) CONTROLES DE LA MEDICIÓN**

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

#### **k) PERTURBACIONES**

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

## **I) DESISTIMIENTO DE LA GARANTÍA**

En el supuesto que el garante, previsto en el Artículo 1º, comunique su decisión de desistir de tal condición, el usuario deberá presentar un nuevo garante o realizar un depósito de garantía de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento en el plazo de DIEZ (10) días hábiles, caso contrario LA DISTRIBUIDORA podrá suspender el servicio.

## **ARTÍCULO 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 del servicio” que resulten del 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 deberá 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” con medidor patrón.

Los medidores serán verificados por las normas IEC (*International Electrotechnical Commission*) o las de aquellos países miembros del IEC, debiendo cumplimentar las disposiciones de la Ley de Metrología N° 19.511.

En el caso de existir dudas aún o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste “in-situ” podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su recontraste en Laboratorio. En ese caso se retirará el medidor o equipo de medición y se efectuará un contraste en Laboratorio de acuerdo con las normas antes citadas.

Si el contraste y/o el recontraste demostrara que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida por las normas, los gastos que origine el contraste “in-situ” y/o el recontraste en Laboratorio serán a cargo del titular, quien deberá ser previamente notificado de los gastos que ello demande.

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.

De no satisfacerle las medidas encaradas por LA DISTRIBUIDORA, el titular podrá reclamar a la AUTORIDAD DE APLICACION 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, LA DISTRIBUIDORA está obligada a atender, responder por escrito y solucionar las quejas y reclamos de los titulares, efectuados a través de los canales electrónicos y/o presenciales, habilitados por LA DISTRIBUIDORA, sin perjuicio del derecho de los titulares de concurrir directamente a la AUTORIDAD DE APLICACION.

En todos los casos, LA DISTRIBUIDORA contará con un plazo de DIEZ (10) días corridos para informar al usuario sobre la solución a implementar, en caso de corresponder.

Toda respuesta al USUARIO deberá contener como mínimo:

- El nombre y apellido del titular del servicio y el número de servicio.
- El número de reclamo, fecha y hora en el que fue efectuado.
- Resolución y fecha que se le efectuó.
- En caso de corresponder, causas y/o motivos que provocaron el inconveniente al USUARIO.
- Toda otra cuestión que a criterio de LA DISTRIBUIDORA sea de interés del USUARIO para que éste se encuentre debidamente informado.

### **d) PAGO ANTICIPADO**

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

## **e) RESARCIMIENTO POR DAÑOS**

En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos eléctricos 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.

Serán considerados para la resolución de reclamos como elementos de prueba de la falta de protecciones de norma, el incumplimiento de los incisos a y c del artículo 2 del presente Reglamento.

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.

## **f) INFORMACIÓN**

El USUARIO podrá recibir información relacionada con el servicio de energía a través de diferentes medios digitales como correo electrónico y mensajes de texto. Si el USUARIO lo autoriza, podrá recibir información y comunicaciones relacionadas a su suministro, garantizándose el cumplimiento del deber de información. Las comunicaciones por medios electrónicos deberán cumplir los principios de accesibilidad e inclusión.

## **ARTÍCULO 4º: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTATARIA**

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

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a 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 solo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los cargos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes.

En los casos en que el Régimen Tarifario no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, 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.

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

### **I) MEDIDORES EN GENERAL**

En los casos de instalación de medidores o equipos de medición por conexiones nuevas o por reemplazo del equipo de medición anterior, éstos serán precintados por LA DISTRIBUIDORA en presencia del titular. De no hacerse presente éste, se le deberá comunicar, en forma escrita, mediante los canales electrónicos y/o tradicionales habilitados por LA DISTRIBUIDORA, 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 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 notificación por la que se les comunicará entre qué fechas se efectuará la toma de estado de los consumos, invitándolos a presenciar la operación.
- Si el titular presencia la operación, el responsable de la lectura deberá comunicar a éste los estados leídos y los precintos colocados.

### **d) ANORMALIDADES**

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

## **e) FACTURAS - INFORMACIÓN 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.
- Fecha de suspensión del suministro por falta de pago.
- Lugares y medios de pago.
- Costos directamente relacionados a la conexión del servicio, por incorporación de materiales exigidos para la habilitación del suministro, a requerimiento del solicitante, de acuerdo a la reglamentación que establezca la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.
- Identificación de la categoría tarifaria del USUARIO, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables).
- Último pago registrado a la fecha de emisión de la factura.
- Derecho de Conexión, a requerimiento del solicitante.
- Unidades consumidas y/o facturadas. En los casos en que se facture potencia, la información deberá expresarse al centésimo.
- Informar si registra facturas vencidas e impagas a determinada fecha., incluyendo la leyenda “NO EXISTEN DEUDAS PENDIENTES”, en caso de corresponder.
- Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos y gravámenes.
- Detalle de los subsidios provenientes del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios cuando correspondiere.
- Recargos por falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual LA DISTRIBUIDORA tendrá derecho a la suspensión del suministro.
- Obligación del USUARIO de reclamar la factura en caso de no recibirla, DIEZ (10) días corridos antes de su vencimiento.
- Lugares, canales de contacto y/o números de teléfonos donde el USUARIO pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.
- La indicación de encontrarse adherido al Servicio de Comunicación Digital (envío de factura por medio electrónico), en caso de corresponder.
- Cualquier información que LA DISTRIBUIDORA considere apropiado incluir en la factura, que cuente con la autorización previa de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

#### **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 en 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 TRES (3) años, con más el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento. El reintegro debe efectuarse en un plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles administrativos de verificado el error.

#### **g) IDENTIFICACIÓN**

LA DISTRIBUIDORA deberá implementar una identificación (con nombre, apellido y número de agente) para todo el personal que tenga relación con la atención a los usuarios conforme a lo autorizado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN. Esta identificación deberá exhibirse en forma visible sobre la vestimenta, en el caso del personal de atención al cliente; y estar a disposición del usuario si la requiere, en el caso del personal operativo

#### **h) PANEL INFORMATIVO**

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, LA DISTRIBUIDORA deberá exhibir en su sitio oficial web o de autogestión y en los salones de atención presencial, el cuadro tarifario en vigencia y el presente Reglamento de Suministro, transcribiendo 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 electrificadas, del mismo nivel de tensión que el requerido, y realizadas las tramitaciones pertinentes, LA DISTRIBUIDORA, una vez percibido el importe correspondiente a los derechos de conexión, deberá proceder a la concreción de dicho suministro en el menor plazo posible dentro de los límites máximos establecidos al respecto en el Subanexo “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones” del Contrato de Concesión.

#### **j) QUEJAS Y/O RECLAMOS**

*En cada uno de los salones de atención presencial, como en el sitio oficial web o de autogestión, LA DISTRIBUIDORA deberá poner a disposición un Libro de Quejas, que, previamente deberá ser habilitado por la SUSEPU, e indicar su*

existencia a través de un cartel indicativo. Sin perjuicio de las quejas y/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 cualquier otro canal habilitado. Todas las quejas y/o reclamos asentados en el Libro de Quejas deberán ser remitidas por LA DISTRIBUIDORA a la SUSEPU en el plazo perentorio de un (1) día hábil de recibidas. Dicho plazo se extiende a tres (3) días hábiles para aquellas sucursales que se encuentren a más de 30 km de San Salvador de Jujuy.

La DISTRIBUIDORA deberá en el plazo máximo de diez (10) días hábiles dar cumplimiento a las formalidades que se enumeran a continuación:

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

II) Cuando las quejas y/o reclamos se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los Artículos 5º inc.) 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 remitir copia de la queja y la información correspondiente.

IV) Cuando la queja y/o reclamo 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 VEINTICINCO POR CIENTO (25%) de la facturación que dio origen al corte efectuado.

Las comunicaciones de las quejas o reclamos, como de las explicaciones y la documentación respaldatoria será remitida a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN por los medios que la misma determine.

## **k) ATENCIÓN AL PÚBLICO**

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener dentro del área geográfica de la Concesión, la atención al público en forma presencial y/o sitios digitales de autogestión en un horario uniforme compatible con los horarios comerciales y bancarios de la Localidad donde se encuentre el local, durante un mínimo de SIETE horas diarias. La DISTRIBUIDORA no podrá eliminar la atención personalizada a los usuarios, en ningún sitio, sin autorización previa y expresa de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN. Deberá además mantener locales, plataformas web, aplicaciones y servicios de llamadas telefónicas sin cargo para los usuarios, que se realicen desde el territorio de la provincia de Jujuy, para la atención de reclamos por falta de suministro y/o emergencias, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año.

Los números telefónicos y demás canales de contacto donde se pueda efectuar reclamos, deberán figurar en la factura o en la comunicación que la acompaña, además del deber de LA DISTRIBUIDORA de proceder a su adecuada difusión.

## **I) DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS**

LA DISTRIBUIDORA tiene a su cargo la entrega de la factura, en el domicilio postal o a través de alguno de los canales digitales dispuestos por LA DISTRIBUIDORA, cuando así lo consienta el USUARIO.

### **ARTÍCULO 5º.- 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.

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.

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

En los casos de no abonarse la factura a la fecha de su vencimiento, LA DISTRIBUIDORA podrá aplicar el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, transcurridos VEINTE (20) días corridos de mora para usuarios con servicios de Tarifa 1 y DIEZ (10) días corridos de mora para el resto de los usuarios, LA DISTRIBUIDORA se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso, previa comunicación con no menos de DOS (2) y no más de CINCO (5) días hábiles de anticipación.

#### **c) DEPÓSITO DE GARANTÍA**

LA DISTRIBUIDORA podrá requerir a los usuarios la constitución de un Depósito de Garantía en los siguientes casos:

- Más de DOS (2) suspensiones del suministro en el término de DOCE (12) meses seguidos.
- En el caso del Titular que no fuere propietario, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a LA DISTRIBUIDORA un Depósito en

Garantía, o la asunción 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 de los Titulares Transitorio, Precario y Provisorio a que se refiere el Artículo 1º incisos b), c) 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 inc. 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 SUSEPU.

En todos los casos el Depósito de Garantía será el equivalente al consumo estimado para DOS (2) meses, con excepción de los casos de Tarifas R y G detallados seguidamente y los considerados como no permanentes, en los casos de titulares no propietarios, en cuyo caso será fijado en base a un consumo probable de energía.

El Depósito de Garantía para usuarios de Tarifa Residencial se calculará a partir de un consumo de 135 kWh/mes para la categoría R, calculado con el Cuadro Tarifario vigente y considerando para el cálculo un total de TRES (3) facturas, mientras que para usuarios de Tarifa General se utilizará un consumo de 250 kWh/mes de la Categoría G, calculado con el *Cuadro Tarifario vigente y considerando para el cálculo un total de DOS (2) facturas. En todos los casos las facturas consideran todas las tasas y cargas impositivas vigentes*

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN reglamentará los casos en que procede la devolución del Depósito de Garantía. El monto del Depósito de Garantía a devolver al interesado será calculado al momento de efectivizarse su devolución, tomando para ello idénticos parámetros a los dispuestos en los párrafos precedentes, monto al que se le deducirán las deudas que el titular mantuviere con LA DISTRIBUIDORA.

#### **d) INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN DEL MEDIDOR**

Por propia iniciativa, en cualquier momento LA DISTRIBUIDORA podrá inspeccionar las instalaciones desde la red eléctrica de LA DISTRIBUIDORA hasta el primer seccionamiento, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los medidores o equipos de medición ya existentes.

l) 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 resulte del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados, hasta un máximo retroactivo de seis (6) meses, y aplicando la tarifa vigente al momento de la detección de la anomalía.

II) En caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada, LA DISTRIBUIDORA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación que se encuentren aprobados por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes.

LA DISTRIBUIDORA procederá del siguiente modo:

a) Levantará un Acta de Comprobación en presencia o no del titular, con intervención de un Escribano Público, y/o Juez de Paz, y/o funcionario de la SUSEPU y/o la Autoridad Policial competente, de lo que deberá entregarse copia al titular, si se lo hallare. Cuando las circunstancias lo justifiquen, a criterio de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, el levantamiento del acta de Comprobación podrá hacerse con intervención remota del funcionario de la SUSEPU. 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.

El acta de comprobación deberá ser entregada al usuario por los medios habilitados.

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, aplicando un recargo del VEINTE POR CIENTO (20 %) para aquellos usuarios que se los haya detectado la primera vez; en caso de reincidencia por parte de los usuarios en el término de DOS (2) años contados de haberse detectado la última irregularidad, por cada vez que se le detecte una nueva irregularidad en los plazos antes mencionado, se le aplicará un recargo de un VEINTE POR CIENTO (20%) más, acumulativo hasta un máximo del CIEN POR CIENTO (100%). Sobre el monto resultante, se aplicará el interés reglado en el Artículo 9ª de este Reglamento en caso del pago fuera de término de la respectiva factura.

c) Podrá calcularse con un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) años, siempre y cuando LA DISTRIBUIDORA cuente con los instrumentos o pruebas suficientes que justifique dicha retroactividad.

d) Intimará al pago de la factura complementaria por la energía y/o potencia a recuperar, en el plazo de DIEZ (10) días desde la emisión de la factura.

e) Concluido con lo actuado, se procederá a la normalización del suministro. En el caso de haberse formulado denuncia penal, la normalización será requerida, por el usuario o por LA DISTRIBUIDORA, 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.

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 b) 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 un procedimiento similar al previsto en el Apartado II del inciso b) de este Artículo.

IV. En los casos que encontrándose suspendido el servicio conforme a lo estipulado en el inciso a) apartado I) del artículo 6º la DISTRIBUIDORA detectara y demostrara efectivamente que el suministro se encuentra reconectado de manera irregular, se deberá actuar de acuerdo a lo previsto en el apartado II del inciso b) de este Artículo, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación que se encuentren aprobados por la autoridad de aplicación en la próxima factura de energía a emitir.

La detección de la reconexión irregular de un servicio deberá realizarse en la siguiente lectura posterior a la fecha de corte del servicio que presente consumos distintos de cero.

La DISTRIBUIDORA podrá proceder de acuerdo a lo previsto en el apartado II del inciso b) de este Artículo, en caso que no se superen cuatro periodos de facturación regular de un servicio que se encuentra suspendido y presenta consumos distintos de cero.

## **ARTÍCULO 6º: SUSPENSIÓN 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 SUSEPU y con comunicación previa al usuario.**

I) Por la falta de pago de una factura vencida por prestación del servicio de energía eléctrica, en los casos y términos establecidos en el Artículo 5º, incisos a) y b) de este Reglamento.

II) Por la 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 SUSEPU, dentro de los cinco (5) días hábiles 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 intimar 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 las disposiciones sobre mora en el pago de las facturas según lo establecido en el apartado II del inc. d) del Artículo 5º del presente Reglamento.

- a) **Con comunicación previa a la SUSEPU:** 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) días hábiles administrativos.
- b) **Con comunicación previa a la SUSEPU y al usuario:** Por la 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) apartado I del presente Reglamento.

## **ARTÍCULO 7º: RETIRO DEL SUMINISTRO**

El retiro del suministro implicará la remoción de la conexión domiciliaria, y del medidor y/o equipo de medición.

LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al retiro en los siguientes casos:

I) Cuando no se dé cumplimiento a lo establecido en el inc. e) del Artículo 1º, de este Reglamento.

II) Cuando LA DISTRIBUIDORA hubiera suspendido el suministro eléctrico 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. Para ello LA DISTRIBUIDORA lo deberá notificar con una anticipación mínima de DIEZ (10) días hábiles.

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

### **ARTÍCULO 8º: REHABILITACIÓN DEL SERVICIO**

Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidas dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de abonadas las sumas adeudadas. En los casos de suministros suspendidos por aplicación del Artículo 6º inc. a) Apartado III, Inc. 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. En los casos de retiro de medidor por 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.

El servicio de rehabilitación de un suministro suspendido dará derecho a LA DISTRIBUIDORA al cobro de la tasa de rehabilitación.

### **ARTÍCULO 9º: MORA E INTERESES**

El usuario titular de un suministro, incurrirá en mora por el sólo vencimiento del plazo establecido para el pago de la respectiva factura, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial.

En consecuencia, se le aplicará un recargo en concepto de sanción pecuniaria del tres por ciento (3%) sobre el total facturado, y por única vez, a partir de operado el vencimiento. Desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta el efectivo pago, el interés resultará de aplicar una tasa equivalente a la tasa activa vigente en Banco Nación Argentina para los distintos plazos en sus operaciones de descuento.

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.