Reglamento de Servicio Eléctrico

EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO: Que la Ley Marco del Subsector Eléctrico por decreto legislativo No 158-94, en el artículo 7, literal b) faculta a la Comisión Nacional de Energia para proponer al Poder ejecutivo mediante la Secretaria de Recursos Naturales y Ambiente, los Reglamentos necesarios para la aplicación de la misma.

CONSIDERANDO: Que los Reglamentos permiten a los diferentes participantes del Subsector eléctrico conocer sus obligaciones, derechos, y la forma en que interactúan las partes del Subsector.

CONSIDERANDO: Que los Reglamentos definen los procedimientos aplicando criterios de igualdad, equidad y proveyendo los recursos legales a quienes se sientan afectados, para defender sus derechos ante las empresas distribuidoras que operan en el país.

CONSIDERANDO: Que los Reglamentos son instrumentos jurídicos auxiliares de la Ley que facultan a la Comisión Nacional de Energía a vigilar la aplicación de la Ley en todos sus ámbitos.

POR TANTO: En uso de las facultades de que esta investido y en aplicación de los Artículos 245 numeral 11) de la Constitución de la Republica, 116 y 118 de la Ley General de la Administración Pública y Articulo 4 inciso a) y 5 inciso e) de la Ley Marco del Sub sector Eléctrico.

ACUERDA:

1. Aprobar en todas y cada una de sus partes el **Reglamento de Servicio Eléctrico** y que literalmente dice:

INDICE

TITULO I ._ DISPOSICIONES GENERALES

TITULO II ._ RELACION DE LA TITULARIDAD Y DEL ABONADO DEL SERVICIO

TITULO III ._ DE LA HABILITACION DEL SERVICIO

TITULO IV ._ DE LAS INSTALACIONES

TITULO V ._ DE LA MEDICION DE LOS CONSUMOS

TITULO VI ._ DE LA FACTURACION DE LOS CONSUMOS

TITULO VII ._ DE LA MORA EN EL PAGO DE FACTURACION

TITULO VIII ._ DE LA INTERRUPCION DEL SERVICIO

TITULO IX ._ DE LA ATENCIÓN DE LOS ABONADOS

TITULO X ._ RECLAMOS

TITULO XI ._ DE LA INFORMACION A LOS ABONADOS

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN.
El presente Reglamento será de aplicación a las relaciones entre los abonados y las distribuidoras por la prestación del servicio público de distribución y comercialización de electricidad en la República de Honduras.

ARTICULO 2. DEFINICIONES.
Para los efectos de la aplicación del presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

CASO NO PREVISTO: Casos no previstos por este Reglamento.

ABONADO: Es la persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con la distribuidora para el suministro de electricidad.

ACOMETIDA: Grupo de conductores que conectan la red de distribución con las instalaciones internas del abonado, 30 mts. en la ciudad y hasta 40 mts en zonas rurales.

INSTALACIONES INTERNAS DEL ABONADO: Lugar preciso donde se inician las obras de infraestructura eléctrica propiedad del abonado y terminan las de la empresa distribuidora.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Son acontecimientos imprevisibles, o que previstos no pueden evitarse y que imposibilitan el cumplimiento parcial o total, de las obligaciones de la distribuidora o del abonado.

ENTRADA DE SERVICIO: Parte de las instalaciones internas del abonado que incluyen los accesorios y conductores instalados entre la base del medidor y el punto de conexión de la acometida.

DISTRIBUIDORA: Es la persona física y jurídica, titular o poseedora de instalaciones destinadas a distribuir comercialmente energía eléctrica.

CNE: Comisión Nacional de Energia, organismo, asesor técnico para las actividades de regulación y fiscalización del sector eléctrico.

MORA: Tardanza en el cumplimiento de una obligación.

PUNTO DE ENTREGA: Es el punto físico donde los conductores de entrada de servicio se conectan a la red de la distribuidora**.**

RECLAMO: Solicitud del cumplimiento de una obligación.

SERVICIO ELECTRICO: Es el suministro de potencia y energía eléctrica que se presta al abonado, mediante redes de distribución y en condiciones libremente pactadas, caso por caso, entre el abonado y la distribuidora, y que no utilice bienes de dominio público.

CARGA TOTAL CONECTADA O INSTALADA DEL ABONADO: La suma de la potencia nominal de todos los equipos que se encuentran en el inmueble, conectados para el servicio del abonado.

CONSUMO DE ENERGIA: Cantidad de energía eléctrica en kWh, entregada por la distribuidora al abonado en un determinado lapso de tiempo.

CONTRATO DE SERVICIO ELECTRICO: Instrumento legal que establece los términos y condiciones que rigen la utilización del servicio eléctrico entre las partes que los suscriben.

EQUIPO DE MEDICION: Instrumento y accesorios destinados a la medición de la energía eléctrica en kWh, de la potencia en KW o KVA y otros parámetros eléctricos.

EXTENSION DE LINEAS: Facilidades eléctricas de distribución a fin de suministrar el servicio eléctrico que no puede ser servido directamente de las instalaciones actuales de la distribuidora.

FUERA DE RED: Calificación dada al futuro abonado cuando la conexión de sus instalaciones a la red de distribución requiere realizar una extensión de líneas.

PERTURBACION: Distorsión de la onda de tensión, tales como oscilaciones rápidas, distorsión de armónicas, huecos de tensión y cualquier otro parámetro que afecte la calidad del producto técnico.

ANOMALIAS: Todo desperfecto que presenta el medidor, sus accesorios o acometida, no imputables al abonado que originan una alteración en el correcto registro del consumo de energía y potencia eléctrica.

ACCIONES ILICITAS (IRREGULARIDADES): Toda alteración al equipo de medición, sus accesorios o acometida, originada por la manipulación, produciendo el incorrecto registro de los consumos de energía y demanda. Así como también las conexiones ilegales o alteraciones en el uso del servicio que impliquen cambios en la aplicación de las tarifas vigentes.

ZONA DE OPERACIÓN: La zona geográfica que como tal defina el Contrato de Operación suscrito por la Distribuidora y la Secretaria de Recursos Naturales y Ambiente.

ARTÍCULO 3. AUTORIDAD DE APLICACIÓN.
La autoridad de aplicación del presente Reglamento será la Comisión Nacional de Energía (CNE).

ARTICULO 4. OBLIGACION PARA ATENDER UNA NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO.
La distribuidora tendrá la obligación de satisfacer toda solicitud de servicio a la persona que lo requiera para locales situados dentro de la zona de operación de la distribuidora a condición que el solicitante cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento y no sea calificado fuera de Red.

ARTICULO 5. SUMINISTRO A TERCEROS.
Los abonados no podrán, suministrar ni ceder total o parcialmente, a terceros, la energía eléctrica que la distribuidora suministre. No obstante a solicitud de la distribuidora o del abonado, la Comisión Nacional de Energía (CNE) resolverá por vía de excepción los casos que sobre este particular le sometan a consideración.

ARTÍCULO 6. USO APROPIADO DEL SERVICIO DE ENERGIA ELÉCTRICA.
El abonado deberá hacer uso del servicio eléctrico de acuerdo a la declaración jurada y a las características del suministro solicitado, en el caso de modificar sus necesidades de suministro, o de cambiar el uso de la energía en aplicación tarifaria, deberá hacer la solicitud correspondiente por escrito a la distribuidora, trámites y pagos pertinentes, según se requiera, con el objeto de no provocar una degradación de las instalaciones de la distribuidora o de la calidad de servicio eléctrico recibido por otros abonados.

TÍTULO II

RELACION DE LA TITULARIDAD Y ABONADO DEL SERVICIO

ARTÍCULO 7. TITULAR.
Es toda persona natural o jurídica que acredite la posesión o tenencia legal del inmueble o instalación para el cual se solicita el suministro de energía eléctrica y mientras dure el derecho de uso.

ARTÍCULO 8. TITULAR PROVISIONAL.
Es toda persona natural o jurídica que solicite un suministro de energía eléctrica temporalmente durante la ejecución de alguna obra. Se denominara titular provisional a la persona que ejerza la dirección de la misma, quedando ante la distribuidora el titular como responsable en forma solidaria.

ARTÍCULO 9. TITULAR TRANSITORIO.
Es toda persona natural o jurídica que solicite un suministro de energía eléctrica de carácter no permanente para usos tales como: exposiciones, publicidad, ferias, circos y otros similares.

ARTÍCULO 10. CAMBIO DE TITULARIDAD.
El cambio de titularidad ante la distribuidora se realizara con la simple presentación de la documentación que acredite la posesión o tenencia legal del inmueble. Mientras el titular anterior no se cancele como tal ante la distribuidora, continuara siendo solidario con el abonado contractualmente.

Si la distribuidora comprobara que el titular del inmueble no es el que tiene registrado, exigirá que dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles administrativos regularice la titularidad del mismo cumpliendo con las disposiciones vigentes. En caso de incumplimiento por parte del nuevo titular la distribuidora procederá al corte de suministro.

ARTÍCULO 11. CANCELACIÓN DE RELACION CONTRACTUAL.
Todo abonado de un suministro debe solicitar por escrito la cancelación del servicio y la desconexión del mismo de lo contrario será responsable de todas las cuentas por el servicio suministrado en caso que existan aun cuando no lo haya utilizado. Los trámites relacionados no tendrán costo alguno para los abonados.

La Distribuidora tendrá un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de cancelación para realizar la conciliación respectiva y exigir el pago de los saldos existentes si los hubiere, cuando el saldo de la cuenta este en cero, se procederá al trámite de la devolución del depósito o garantía bancaria, según sea el caso.
El abonado no será responsable por cuentas originadas por servicios suministrados durante los 10 días hábiles subsiguientes de haber recibido la Distribuidora la solicitud de cancelación de suministro.

TITULO III

DE LA HABILITACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 12. CONDICIONES DE HABILITACIÓN.
Para constituirse en abonado del servicio y tener derecho al suministro de energía eléctrica, se deben cumplir los siguientes requisitos:

a. El Solicitante deberá ser una persona natural o jurídica, que deberá presentar la documentación siguiente:

   Nombre completo del solicitante del Contrato de Suministro. En caso de ser persona jurídica, deberá proveer una copia de: Escritura de constitución de la Empresa, RTN, Nombre del apoderado legal para firmar contratos según escritura, Tarjeta de identidad o Pasaporte del mismo, Escritura de la propiedad del inmueble. Dirección completa del local donde se instalará el servicio (presentar croquis que permita llegar al local fácilmente), determinar la clase de servicio que desea (monofásico, trifásico, delta o estrella).

   Si es persona natural el que solicita servicio, deberá proveer copia de: Tarjeta de identidad, Escritura pública de la propiedad, Dirección completa del inmueble donde se instalará el servicio (presentar croquis que permita llegar a la vivienda fácilmente), determinación de la finalidad del uso del servicio solicitado.

   Cuando el local para el cual se solicita el servicio de energía eléctrica se encuentre en área que forme parte del dominio público, además de los requisitos anteriores que correspondan el solicitante deberá acompañar a su solicitud el documento de autorización de la municipalidad respectiva.

b. No tener cuentas pendientes por suministro de electricidad u otro concepto resultante de la aplicación de este Reglamento;
c. Firmar la solicitud de servicio o el contrato de suministro de electricidad correspondiente, en el cual la distribuidora y el abonado asumen sus obligaciones mutuas;
d. Para inmuebles o instalaciones nuevas, el abonado deberá cumplir con los requerimientos básicos exigidos por la distribuidora y los establecidos en el Reglamento Eléctrico Nacional;
e. Dar cumplimiento al depósito de garantía, establecido en el Artículo 23 del presente Reglamento;
f. Pagar el derecho de conexión, cargo que será aprobado por la CNE a la Distribuidora.

ARTICULO 13. DECLARACION JURADA

Es obligación de los abonados 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 régimen tarifario.

Asimismo, deberá actualizar tal información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales o cuando así lo requiriese la distribuidora, para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de treinta (30) días laborables.

ARTICULO 14. CONTENIDO DE LA SOLICITUD DE SUMINISTRO

El contrato de suministro, tendrá el contenido mínimo siguiente:

a. Razón social de la distribuidora;
b. Generales de ley del abonado o su razón social, en caso de ser persona jurídica;
c. Dirección del local donde se proveerá el servicio;
d. Teléfono, fax, dirección de correo electrónico y otros datos similares del solicitante;
e. Especificaciones técnicas del servicio, tensión del servicio, potencia contratada, tipo de alimentación (servicio con transformador exclusivo o servicio a partir de una red secundaria), número de fases, calibre de acometida, etc;
f. Depósito en garantía y costo de la conexión;
g. Clase de consumo en que se clasifica el abonado (Residencial, comercial, industrial, gubernamental) la cual determinará la tarifa aplicable;
h. Plazos y condiciones para la conexión y el inicio del suministro;
i. Duración del contrato, que será indefinido, salvo casos especiales;
j. Derechos y obligaciones de las partes.

El ente Regulador deberá de aprobar el modelo de la solicitud o contrato. Este documento deberá incluir como anexos una hoja con los datos técnicos sobre el servicio: Tensiones, número de fases, potencia contratada, clase tarifaría, censo de carga y potencia instalada, calibre de la acometida, etc.

ARTICULO 15. POTENCIA CONTRATADA

Es la capacidad que la distribuidora se compromete a mantener a disposición del abonado, y que éste se compromete a no exceder (Solicitud o Contrato de Suministro). En caso que la distribuidora o el solicitante no puedan determinar la potencia contratada, corresponderá a la distribuidora clasificarlos en un nivel de potencia contratada con base a los resultados de una inspección realizada al local para el cual se solicita el servicio.

ARTICULO 16. CARGO POR CONEXIÓN

Todo solicitante del servicio de energía eléctrica deberá pagar a la distribuidora un cargo por el costo de la inspección de la instalación del solicitante y de los trabajos de instalación de la acometida y del medidor o equipo de medición, excluyendo el costo de los materiales y equipos. Este cargo será propuesto por la empresa distribuidora y aprobado por la CNE.

El encargado de efectuar cada inspección deberá entregar al abonado en cada caso un certificado de inspección.

ARTÍCULO 17. CENTRO DE TRANSFORMACIÓN O MANIOBRA.
A requerimiento de la distribuidora, cuando la potencia requerida para un nuevo suministro o cuando se solicite un aumento de la potencia existente y tal requerimiento o la solicitud supere la capacidad de las redes existentes, él solicitante estará obligado a poner a disposición de la distribuidora, un espacio de dimensiones adecuadas para la instalación de un centro de transformación.

ARTÍCULO 18. ENTRADA DE SERVICIO.
El abonado, cuya alimentación sea efectuada desde la red de distribución, deberá colocar la entrada de servicio, sobre el frente de su domicilio en un punto accesible y visible en el límite de propiedad.

Será a cargo del abonado, asimismo, la provisión y colocación de los elementos correspondientes para instalar los equipos de medición.

En ambos casos el abonado deberá respetar las normas de instalación vigentes que serán indicadas por la distribuidora o por la CNE.

ARTICULO 19. INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES ELECTRICAS
Previamente a la aprobación de una solicitud de servicio, la distribuidora deberá comprobar que la entrada de servicio cumpla las normas de medición vigente.

ARTICULO 20. CONEXIONES ILEGALES
Es ilegal toda conexión que se efectúe sin cumplir con el proceso para ser abonado del servicio, sea que la misma fuere realizada por quien usa el servicio o por un tercero no autorizado por la distribuidora.

A los efectos de lo dispuesto en este artículo, se considerará como terceros también a los empleados de la distribuidora cuando actúen sin autorización de ésta.

ARTÍCULO 21. PUNTO DE SUMINISTRO.
La distribuidora hará entrega del suministro de energía eléctrica en un solo punto y únicamente por razones técnicas aprobadas por la CNE podrá habilitar más de un punto de suministro, pero en este último caso la tarifa será asignada de acuerdo a las características individuales del servicio o según negociación realizada con la distribuidora de acuerdo al régimen tarifario vigente.

ARTÍCULO 22. PLAZO DE CONEXIÓN DE SUMINISTRO.
Toda solicitud de servicio deberá tener respuesta de factibilidad según lo establecido en el Reglamento de Calidad de Servicio, en plazo no mayor de diez (10) días hábiles, pudiéndose dar las siguientes situaciones:

a. Cuando no sea necesario hacer alguna ampliación a la red de media o baja tensión, la conexión se hará en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles,

siempre y cuando se hayan realizado los trámites y pagos correspondientes establecidos en el Artículo 13 de este Reglamento;

b. En caso de expansión o modificación de la red de media o baja tensión, a un plazo no mayor de cuatro meses, que será realizada por los interesados;
c. Si se solicitan valores de potencia mayores de 250 KVA, la conexión dependerá de los estudios respectivos o la adquisición de equipos requeridos por la distribuidora, pudiéndose realizar convenios entre el abonado y la misma para agilizar esas acciones.

ARTÍCULO 23. DEPÓSITO DE GARANTÍA.

La distribuidora requerirá del abonado la constitución de un depósito de garantía en los siguientes casos:

a. El titular o abonado, deberá ofrecer como garantía de pago del suministro a la distribuidora, un depósito equivalente a un (1) mes de consumo estimado, en base a la potencia contratada;
b. En el caso del titular transitorio y el titular provisional el depósito será equivalente a un 300% de un mes de consumo estimado;
c. El depósito de garantía efectuado por los abonados será el equivalente al consumo registrado en el último mes anterior a su constitución. De no existir consumos anteriores, para constituir la garantía como condición para acceder al suministro solicitado, éste mismo será fijado tomando como base un consumo probable de energía del abonado, en función de su declaración jurada;
d. En el caso de suministro suspendido por mora, la Empresa distribuidora podrá solicitar un incremento del 100% en el depósito si el abonado tiene una mora de tres meses. También en los casos que se compruebe reincidencia del abonado con respecto a los pagos no realizados por el servicio recibido y que se tenga registros de cortes y reconexiones.

La distribuidora podrá proceder a la ampliación del depósito de garantía en los casos siguientes:

1. Suministros suspendidos por segunda vez en un año, 80% del monto del deposito;
2. Suministros suspendidos por tercera vez en un año, 100% del monto del depósito;
3. Suministros suspendidos por cuarta vez en un año el 200% del monto del depósito;
4. Servicios suspendidos por quinta o más veces en el año el 400% del monto del depósito;
5. Servicios con acciones ilícitas por parte de los abonados, el doble de lo contemplado en cada caso, para los suministros suspendidos;
6. Cambio en el uso del servicio con base en el consumo promedio de los últimos seis meses;
7. Cuando ocurran modificaciones a las tarifas.

e. El depósito de garantía o la parte del mismo que no hubiera sido imputado a la cancelación de deudas, será devuelto al titular cuando deje de serlo (Artículo 11 de este Reglamento) más un interés equivalente a la tasa pasiva media del sistema bancario nacional.
f. Para abonados con consumos mensuales superiores a 25,000 kWh podrán presentar como depósito una garantía bancaria.

ARTICULO 24. CAUSAS PARA DENEGAR LA CONEXIÓN DEL SERVICIO

a. Cuando el solicitante tenga deuda por consumo de energía eléctrica, bajo un contrato de suministro anterior, tanto sí ese contrato anterior está aún vigente o si ha terminado. Mientras el solicitante no pague lo adeudado o no firme con la distribuidora un acuerdo de pago a opción de esta.
b. En caso de abonados morosos en otro punto de suministro con la distribuidora.
c. Cuando la distribuidora encuentre que el solicitante ha suministrado información falsa en la solicitud de servicio o que el local se encuentra en situación irregular, por ejemplo: situado en zona declarada no habitable.
d. Cuando la inspección a que se refiere el Artículo 19 del presente Reglamento, haya detectado que la entrada de servicio no cumple con las normas de medición vigente.
e. Cuando el solicitante rehúse a pagar el depósito de garantía que la distribuidora le ha solicitado.
f. Cuando exista una decisión judicial que impida la prestación del servicio.
g. Cuando sea evidente que la intención del solicitante es fraccionar el consumo para obtener mayor subsidio.

ARTÍCULO 25. INCORPORACIÓN DE NUEVAS CUENTAS AL SISTEMA DE FACTURACIÓN

La distribuidora incorporara las cuentas de nuevos abonados en su sistema de facturación, en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados a partir de la conexión. El primer aviso de pago deberá ser emitido no más de treinta y dos (32) días después de conectado el servicio, de acuerdo a lo estipulado en el articulo 46 de este Reglamento.

En caso de que la distribuidora exceda el plazo máximo aquí establecido para el primer aviso de pago, no podrá cobrar de una sola vez el consumo acumulado que resulte.

Se recuperará el costo del consumo acumulado sin cargo de intereses moratorios y de financiamiento, el que será distribuido en igual número de meses en que la distribuidora incurrió en retrazo en la emisión de la factura correspondiente.

TÍTULO IV

DE LAS INSTALACIONES

ARTÍCULO 26. PROPIEDAD DE LAS INSTALACIONES.
Serán propiedad y responsabilidad de la distribuidora la totalidad de las instalaciones, hasta el punto de entrega de servicio y el equipo de medición asociado inclusive. Serán propiedad y responsabilidad del abonado todas las instalaciones desde el punto de entrega de servicio hasta la instalación interna de su inmueble.

En instalaciones o servicios especiales que no respondan a la presente definición, deberá definirse la propiedad de las instalaciones en los respectivos contratos de suministro**.**

ARTÍCULO 27. DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN Y MANIOBRA.
Los abonados tienen la obligación de colocar y mantener en condiciones de eficiencia la salida de la medición y en el tablero principal los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad o características del suministro, conforme a los requisitos que establezcan las Normas vigentes de la distribuidora y el Reglamento Eléctrico Nacional emitido por la CNE para la ejecución de instalaciones eléctricas en inmuebles.

ARTÍCULO 28. INSTALACIÓN PROPIA.
El abonado mantendrá las instalaciones propias en perfecto estado de conservación; los gabinetes o locales donde se encuentren instalados los medidores o equipos de medición deberán estar limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura de los instrumentos, y no podrán ser removidos sin la autorización previa de la distribuidora.

ARTÍCULO 29. USO DE POTENCIA.
Los abonados utilizarán el suministro en la potencia y condiciones técnicas contratadas. En caso de requerir cambios en el mismo deberán presentar su solicitud a la distribuidora de acuerdo a los plazos presentados en el Reglamento de Calidad de Servicio.

El abonado no podrá cambiar las condiciones del suministro mientras no sea autorizado por la distribuidora.

ARTÍCULO 30. RESPONSABILIDADES.
Si por responsabilidad del abonado, o incumplimiento de las obligaciones establecidas en los Artículos 27,28,29 precedentes, se produjera el deterioro, destrucción total o parcial de los medidores o instrumentos de protección propiedad de la distribuidora, el abonado pagará el costo de reparación o reposición de los mismos, siempre que estos hechos hayan sido adecuadamente probados por la distribuidora.

En caso de que el daño haya sido producido por agentes externos (incendios, robo, accidentes), la distribuidora se hará cargo de los costos de reparación o reposición de

equipos. Teniendo además la posibilidad de trasladar los costos a los responsables por medio de la Autoridad correspondiente.

ARTICULO 31. SUMINISTRO DE SERVICIO ELECTRICO

a) El hecho de que la Distribuidora mantenga el voltaje y la frecuencia convenidos en el punto de entrega del servicio, constituye suministro de servicio, ya que el abonado lo utilice o no.
b) Las acometidas subterráneas serán suministradas y mantenidas por el abonado.

ARTÍCULO 32. COMUNICACIONES A LA DISTRIBUIDORA.

Cuando el abonado advierta que las instalaciones de la distribuidora o la salida del medidor no presentan el estado habitual o normal deberá comunicarlo por escrito a la distribuidora inmediatamente, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros.

En cualquier oportunidad en que el abonado advirtiera la violación o alteración de algunos de los precintos o sellos, deberá poner el hecho inmediatamente en conocimiento de la distribuidora.

ARTÍCULO 33. ACCESO A LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.

Los abonados deberán permitir y hacer posible que el personal de la distribuidora o de la CNE que acrediten debidamente su identificación como tales, puedan tener acceso irrestricto, las 24 horas del dia, al lugar donde están ubicados los gabinetes de medidores o equipos de medición y a sus instalaciones.

ARTICULO 34. PLANTAS DE EMERGENCIA DE GENERACION ELECTRICA.

La distribuidora no suministrará servicio de energía eléctrica en un local que esté recibiendo servicio de otra fuente de abastecimiento, ni el abonado podrá introducir en un local servido por la distribuidora energía eléctrica procedente de otra fuente de abastecimiento, exceptuando los casos de emergencia cuando se suspenda parcial o totalmente el suministro por parte de la distribuidora.

El abonado que tenga o instale una planta de emergencia de generación eléctrica, deberá notificar a la distribuidora, para que ésta verifique el correcto funcionamiento de las medidas de desconexión, de lo contrario podrá ser suspendido el servicio, transcurrido el tiempo acordado para la solución del problema.

ARTICULO 35. SOBRE LAS INSTALACIONES.

a. La Distribuidora podrá instalar aparatos, protectores y limitadores para que desconecten el servicio cuando la capacidad contratada para el local del abonado fuere excedida.
b. Ninguna manifestación, promesa o convenio verbal o escrito de los empleados de la Distribuidora podrá alterar lo especificado en este Reglamento de Servicio.
c. En caso de inconformidad con las cuentas presentadas por la Distribuidora, el abonado deberá efectuar el pago correspondiente y presentar su reclamo a la

Distribuidora en un plazo no mayor de (30) dias; contados a partir de la fecha del pago, para que si procede se realice el ajuste de la cuenta del abonado.

TÍTULO V

DE LA MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS

ARTÍCULO 36. SELLADO DE MEDIDORES.

A. MEDIDORES EN GENERAL

En los casos de instalación de medidores o equipos de medición por conexiones nuevas o por reemplazo del equipo de medición por haberse encontrado defectuoso y cuando hayan ocurrido condiciones de corte de servicio o toma de lectura de medidores con indicador de demanda, éstos serán sellados por la distribuidora en presencia del abonado. De no hacerse presente éste, se le deberá comunicar lo actuado al respecto.

B. MEDIDORES CON INDICADOR DE DEMANDA MÁXIMA

En el caso de este tipo de medidores, para cuya lectura y puesta a cero es necesario romper los sellos del mecanismo de puesta a cero, la distribuidora procederá de la manera siguiente :

1. Remitirá a los abonados que tengan instalados este tipo de equipos de medición, una circular en la que se les comunicará la fecha o fechas probables en que se efectuará la toma de estado de los consumos, invitándolos a presenciar la operación o se establecerá con el abonado una fecha determinada de cada mes, en la que se presentará personal de la distribuidora o Empresa contratada por la misma para tomar lectura ;
2. Si el abonado presencia la operación, el responsable de la lectura deberá comunicar a éste los datos leídos y los sellos colocados; en caso contrario, el lector dejará constancia en la planilla de lectura, de la no presencia del abonado y se le remitirá una copia del mismo en las mismas instalaciones.

ARTÍCULO 37. FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE MEDICIÓN

El abonado podrá exigir a la distribuidora su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado. La distribuidora podrá optar, en primer término, por realizar una verificación "in situ" del funcionamiento del mismo. De las revisiones realizadas el abonado deberá ser informado acerca de:

- Los resultados arrojados por el equipo verificador;
- Sellos encontrados y dejados;
- Nombre, No de carnet y unidad para la que trabaja el técnico que realiza la revisión;
- Anomalía encontrada o ausencia de esta;
- Fechas de instalación y retiro del medidor (si se lleva a cabo);
- Pruebas de laboratorio (si se llevan a cabo).

Si hubiese dudas o no estuviese de acuerdo el abonado con el resultado de la verificación, éste podrá solicitar una verificación en laboratorio.

La distribuidora retirará el medidor o equipo de medición y efectuará una verificación en un laboratorio habilitado y certificado por la CNE, este laboratorio deberá estar homologado.

El abonado tendrá el derecho a solicitar que la distribuidora revise sus medidores, sin costo alguno, si ha transcurrido un plazo igual o mayor a cinco años de la última revisión o calibración. Caso contrario si la verificación demostrara que el medidor (o equipo de medición) funciona dentro de la tolerancia admitida (±2%), los gastos que originará la verificación en laboratorio serán a cargo del abonado.
La distribuidora propondrá a la CNE, quien a su vez aprobará el costo por la verificación del funcionamiento del medidor.

En todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos en las normas vigentes, se ajustarán las facturaciones de acuerdo a lo establecido en el Artículo 38 de este Reglamento y los gastos de verificación serán a cargo de la distribuidora.

En la verificación, se deberán tener en cuenta las exigencias establecidas en las Normas Técnicas Nacionales o aquéllas que adopte la CNE.

ARTICULO 38. FUNCIONAMIENTO DEFICIENTE DEL MEDIDOR

Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos erróneamente (en exceso o por debajo del consumo real), como consecuencia de defectos técnicos propios del medidor, equipo de medición o errores en su instalación, la distribuidora deberá emitir los créditos o débitos correspondientes.

La distribuidora deberá reflejar éstos en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja de la verificación del medidor, aplicando la tarifa que corresponda en el tiempo a los consumos medidos incorrectamente, desde la detección de la anormalidad y por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados, hasta un máximo retroactivo de tres meses, pudiendo negociar la forma de pago de los mismos por un período igual en el que persistió el desperfecto.

ARTICULO 39. CONTROL DE LECTURA

Los abonados, personalmente o por sus representantes, podrán presenciar e informarse de la intervención del personal de la distribuidora en los supuestos contemplados en los Artículos 36 y 43 de este Reglamento.

ARTICULO 40. INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN DE MEDIDOR

Por propia iniciativa, en cualquier momento, la distribuidora podrá inspeccionar las conexiones al punto de entrega, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, probar o cambiar los existentes sin costo o recargo alguno para los abonados, salvo en los casos que el medidor estuviese dañado por causas imputables al abonado. La inspección deberá realizarse en presencia del abonado o su representante entregándole una copia de la

inspección. Cuando no sea posible la presencia del abonado o su representante, la distribuidora deberá informar por escrito al mismo de los resultados de la inspección.

ARTICULO 41. IRREGULARIDADES EN LA MEDICIÓN O APROPIACIÓN DE ENERGÍA.

En caso de comprobarse hechos irregulares en la medición 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.

ARTICULO 42. CONEXIÓN ILEGAL DIRECTA SIN MEDICIÓN DE CONSUMOS.

Si la distribuidora detectara conexiones ilegales (directas) de suministros, sin medidor conectado, una vez eliminadas éstas y regularizada la situación del abonado en lo que a la titularidad se refiere, podrá proceder a la recuperación de la demanda o consumos no registrados durante todo el periodo que se uso el servicio en esa situación y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación, sin perjuicio de las acciones penales que de conformidad a la Ley tiene derecho a ejercer.

ARTICULO 43. PROCEDIMIENTO PARA LA COMPROBACIÓN DE IRREGULARIDADES EN LA MEDICION, RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO REGISTRADOS Y CONEXIONES ILEGALES.

Sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, la distribuidora procederá a la comprobación de las irregularidades a que se refieren los Artículos 41 y 42 precedentes y a la recuperación de los consumos no registrados, del modo siguiente:

a. Levantará un Acta de Comprobación en presencia o no del abonado, con intervención de un Notario Público o un funcionario de la CNE o autoridad policial competente o del Ministerio Publico, de la que deberá entregarse copia al abonado, si es posible. La distribuidora podrá proceder a la suspensión del suministro, debiendo tomar para ello aquellos cuidados que permitan resguardar las pruebas de la irregularidad o ilegalidad verificada;
b. En casos de acciones ilícitas, la cantidad de energía y demanda no facturada deberá ser durante todo el período que se utilizó el servicio en esa condición, más la multa correspondiente que se aplicará así:

    1. 50% de la energía consumida y no pagada, cuando se trate de la primera infracción.
    2. 100% de la energía consumida y no pagada, cuando se trate de la segunda infracción.
    3. 200% de la energía consumida y no pagada, cuando se trate de la tercera infracción.
    4. 400% de la energía consumida y no pagada, cuando se trate de la cuarta infracción.
    5. 500% de la energía consumida y no pagada, cuando se trate de la quinta o más infracciones.

Las multas anteriores se entienden sin perjuicio de la responsabilidad criminal y civil que pudiera haber lugar de conformidad con la ley;

c. En casos de acciones ilícitas el valor del acta notarial será cargada a la cuenta del abonado;
d. Exigirá el pago de la factura complementaria por la energía o potencia a recuperar, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 45 del presente Reglamento;
e. Concluido con lo actuado, se procederá a la normalización del suministro. En el caso de haberse formulado denuncia penal, la normalización será realizada por el Juez interviniente una vez ordenada por el mismo;
g La recuperación del consumo no registrado y la pertinente emisión de la factura complementaria procederá de acuerdo según sea la causa de la irregularidad del medidor una vez realizadas las investigaciones del caso y exista o no intervención judicial. La facturación pertinente será efectuada de acuerdo a lo establecido en el Artículo 38 de este Reglamento;
h. Para conectar el suministro, después que se haya verificado apropiación de energía en los términos de los Artículos 41 y 42 precedentes, la distribuidora se encuentra facultada para recibir o readecuar el depósito de garantía a que se refiere el Artículo 23 del presente Reglamento.

ARTICULO 44. SUMINISTRO A INMUEBLES CON USOS COMPARTIDOS

Cuando la energía eléctrica suministrada al abonado en una vivienda o residencia sea destinada parcialmente para usos no domésticos, tales como actividades profesionales, administrativas, asistenciales, sociales, culturales, deportivas, recreacionales, religiosas, benéficas, lucrativas, educacionales, comerciales o industriales se aplicara la tarifa correspondiente al servicio que corresponda a la actividad de consumo eléctrico predominante, la cual deberá ser superior al cincuenta (50%) del consumo mensual.

ARTICULO 45 ERRORES EN LOS COBROS

Cuando por errores de la distribuidora: en la medición o en el proceso de facturación, y hubiesen cobrado montos distintos de lo que correspondía, tendrá derecho a recuperar los montos cobrados de menos y deberá rembolsar montos cobrados y pagados de mas por el abonado, como sigue:

a. La Distribuidora podrá exigir el reintegro de diferencias a su favor solo hasta por un máximo de tres meses anteriores a la primera factura emitida después del descubrimiento del error, y sin aplicar intereses moratorios.
b. La Distribuidora reconocerá las diferencias a favor del abonado hasta un máximo de 24 meses, acreditándolo contra el consumo de energía en facturas posteriores no mayores a Lps 1,000.00 mensuales, incluyendo intereses moratorios a la misma tasa que la Distribuidora cobra a sus clientes en mora.
c. Cuando los consumos cobrados de más no han sido cancelados por el abonado, la Distribuidora efectuara la rectificación a favor del abonado hasta un máximo de 24 meses.

TÍTULO VI

DE LA FACTURACIÓN DE LOS CONSUMOS

ARTÍCULO 46. APLICACIÓN DE LA TARIFA
La distribuidora sólo deberá facturar por la energía suministrada o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del esquema tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes.

ARTÍCULO 47. FACTURACIÓN
En los casos en que el régimen tarifario no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales.
La distribuidora queda facultada para facturar con bases en el promedio de los últimos seis (6) meses en los casos siguientes:

a. En situaciones de caso fortuito o de fuerza mayor.
b. Cuando exista presunción de anomalía o de acción ilícita se podrá promediar por esa única vez.

ARTÍCULO 48. PERIODOS DE LECTURA
La distribuidora efectuará la lectura periódica del medidor. El lapso entre dos lecturas sucesivas no podrá ser menor de 28 ni mayor de 32 días calendario, excepto en la primera lectura después de la conexión y en la última al terminar el contrato, que podrá hacerse dentro de un lapso menor de 28 días. El lector invitará al abonado a presenciar la lectura, si éste está disponible.

La distribuidora entregará oportunamente al abonado un aviso de pago que indicará la fecha límite para efectuarlo. El plazo para el pago no podrá ser superior a 15 días calendario.

La no recepción del aviso de pago, no releva al abonado de la obligación de pagar la factura dentro del plazo indicado.

ARTÍCULO 49. SERVICIOS CON LECTURA DE DEMANDA
En casos de los servicios con medición de demanda máxima, la distribuidora deberá convenir con el abonado un día y hora de cada mes en que se presentará para hacer la lectura, de manera que el abonado o su representante puedan presenciar la operación de lectura y el eventual reajuste a cero del indicador de demanda máxima, así como el resellado que corresponda.

ARTICULO 50. SERVICIO CON CONSUMO FIJO.
La distribuidora podrá facturar sin medidor, servicios que por su naturaleza el consumo no varía y se establece en base a un censo de la carga total conectada, tales como: semáforos, vallas publicitarias, fuentes de poder de televisión por cable, amplificadores de señal telefónica.

ARTICULO 51. MEDICION COLECTIVA.
La distribuidora podrá acordar medición colectiva con organizaciones comunales legalmente constituidas. Estas organizaciones se harán responsables del pago del servicio, previo convenio especial suscrito entre las partes. El Convenio Especial tendrá que ser revisado y aprobado por la CNE.

ARTICULO 52. MEDIDORES PREPAGO.
La distribuidora podrá instalar medidores prepago a sus abonados. En este caso, las tarifas para los abonados equipados con tales medidores, deberán reflejar los ahorros que la distribuidora tendrá en su necesidad de capital de trabajo por efecto del pago adelantado.

ARTÍCULO 53. PAGO DE FACTURAS
Los abonados deben pagar las facturas dentro del plazo fijado en las mismas. La falta de pago a su vencimiento hará incurrir en mora al abonado y lo expondrá a las penalidades establecidas en este Reglamento.

Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con una anticipación de cinco (5) días hábiles previo a su vencimiento, el abonado deberá comunicar la situación a la distribuidora, quien subsanará la falta, ya sea enviando una copia de la factura o estableciendo mecanismos para que el abonado pueda pagarla en plazo y sin inconvenientes.

En los casos en que a pesar de no haberse emitido o enviado la factura, no se ha producido un reclamo del abonado por tal motivo y no obstante se registrasen consumos de suministro eléctrico, el abonado deberá cancelar la deuda resultante a la tarifa correspondiente a la fecha en que se hizo el consumo.

ARTICULO 54. PAGO ANTICIPADO
En los casos en que las circunstancias lo justifiquen y siguiendo al efecto los procedimientos que establezca la distribuidora, el abonado tendrá derecho a efectuar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos, tomándose como base los consumos registrados en los períodos inmediatos anteriores.

Una vez cancelado el monto, la distribuidora no podrá hacer el cobro de intereses o corte de suministro, aún cuando la cantidad pagada sea menor que la consumida. Transcurrido el período de pago anticipado la distribuidora emitirá una re-facturación verificando los montos correspondientes.

ARTICULO 55. PAGO DE SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.
De conformidad al articulo 55 la Ley Marco del Subsector eléctrico y el articulo 12 del Reglamento de Ley, la distribuidora deberá prestar dentro de su zona de operación el servicio de alumbrado público, el que deberá satisfacer las normas de calidad que se establezcan por la vía reglamentaria.
En base a la información entregada a la CNE. por la distribuidora, autorizara el cargo por este concepto, mismo que se vera reflejado en la factura mensual emitida por la distribuidora a cada abonado.

ARTICULO 56. REINTEGRO DE IMPORTES

En los casos en que la distribuidora aplicare tarifas superiores o facturase sumas mayores a las que correspondiere por causas imputables a la misma, deberá reintegrar al abonado los importes recibidos en exceso. Este podrá ser acreditado en energía o en efectivo, según lo requiera el abonado.

En estos casos, para el cálculo del reintegro se aplicará la tarifa vigente a la fecha de comunicación de la anormalidad 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, más el interés previsto en el Artículo 59 de este Reglamento y una penalidad equivalente a 5 veces la penalidad cobrada por mora a los abonados. El reintegro debe efectuarse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles de verificado el error.

TÍTULO VII

DE LA MORA EN EL PAGO DE FACTURAS

ARTICULO 57. MORA
El abonado incurrirá en mora por el sólo vencimiento del plazo máximo de quince (15) días calendarios establecido para el pago de la respectiva factura. Sin embargo el abonado tendrá derecho a suscribir un compromiso de pago, hasta un máximo de 24 meses a criterio de la distribuidora con los intereses correspondientes.

ARTICULO 58. PENALIDADES
Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, transcurridos cinco (5) días hábiles de mora, la distribuidora se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso sin previo aviso.

ARTICULO 59. INTERESES
La distribuidora se encuentra facultada a aplicar intereses a partir del vencimiento del plazo máximo de pago establecido en el artículo 57 de este Reglamento . En todos los casos, el interés resultará de aplicar la tasa pasiva media ponderada del sistema bancario nacional.

Este sistema será aplicable a todos los abonados y a las entidades públicas, sean éstas del Gobierno Central o Municipal, para los cuales no exista otro sistema específico establecido por la CNE.

La distribuidora podrá aplicar los intereses por financiamiento a los compromisos de pago que suscriba con los abonados. El interés por financiamiento resultara de aplicar la tasa pasiva ponderada del sistema bancario nacional más dos puntos porcentuales.

TÍTULO VIII

DE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

ARTICULO 60. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

La distribuidora podrá suspender el suministro de energía eléctrica, en los casos y cumpliendo los requisitos que se indican a continuación:

a. Sin la intervención previa de la CNE :

1. Por falta de pago de una factura, en los casos y términos establecidos en el Artículo 57 de este Reglamento. Si la falta de pago tuviera origen en la disconformidad del abonado con el monto facturado, no se podrá suspender el servicio mientras se realizan los procedimientos tendientes a dilucidar el reclamo de la misma, si el abonado cancela una cantidad equivalente al último consumo facturado por un periodo igual de tiempo al considerado en la factura cuestionada;
2. Cuando el abonado esté en mora de conformidad con lo que disponen los Artículos 41 y 42 de este Reglamento, la distribuidora podrá suspender el servicio sin previo aviso. No obstante lo anterior, la distribuidora no podrá suspender el servicio por esta causa en fines de semana o días feriados. Tampoco podrá realizar desconexiones por mora después del mediodía de cualquier día anterior a un día que el personal de la distribuidora no se encuentra disponible para recibir pagos o para reconectar el servicio;
3. Cuando a juicio de la distribuidora o de autoridad competente, exista un peligro inminente para la seguridad de las personas o de la propiedad, por causa de desperfectos en las instalaciones del abonado;
4. Cuando las instalaciones eléctricas y equipo del abonado estén causando perturbaciones al sistema u a otros abonados;
5. Cuando se determine la existencia de una acción ilícita, de conformidad con lo establecido en este Reglamento ;
6. Por falta de pago de la factura complementaria, por recuperación de demandas o consumos no registrados conforme lo indicado en el Artículo 38 del Reglamento mismo;
7. Una vez realizadas las investigaciones en caso de incumplimiento a lo establecido en los Artículos 5 y 28 de este Reglamento. Con relación al Artículo 28 antes citado, la suspensión sólo será efectiva si el incumplimiento pusiera en riesgo la seguridad de las instalaciones de la distribuidora y previo a que ésta exija la normalización de la anomalía ;
8. Al levantar el Acta de Constatación en los casos que se describen en los Artículos 42 y 43 del presente Reglamento.

b. En caso de incumplimiento a lo establecido en los Artículos 6, 27, 28 y 33 de este Reglamento, la distribuidora deberá, previo a la suspensión, exigir la regularización de la anomalía en un plazo de diez (10) días hábiles.

ARTICULO 61. REHABILITACIÓN DEL SUMINISTRO

Siempre y cuando se hayan realizado los pagos correspondientes de las sumas adeudadas, o la suscripción de convenio de pago, el pago de la respectiva tasa de rehabilitación y en caso de requerirlo la distribuidora por haber registrado más de una (1) suspensión del suministro en el término de doce (12) meses consecutivos, el pago del depósito de garantía previsto en el Artículo 23 del presente reglamento, el abonado tendrá derecho a que el suministro suspendido por falta de pago de las facturas emitidas, sea restablecido dentro de los límites establecidos; veinte y cuatro (24) horas en las zonas urbanas y treinta y seis (36) horas en las zonas rurales.

En los casos de suministros suspendidos por aplicación del Artículo 60, inciso a, numeral 3 e inciso b, si el abonado comunicara la desaparición de la causa que motivara la suspensión, la distribuidora, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corridas de recibido el aviso, deberá verificar la información del abonado y en su caso, normalizar el suministro, previo pago de la tasa de rehabilitación.

En los casos de corte del suministro a los efectos de su rehabilitación se aplicarán los tiempos, tasas y costos correspondientes a una conexión nueva, las que deberán ser canceladas por el abonado con anterioridad a la rehabilitación del suministro.

ARTICULO 62. RECONEXIÓN DEL SERVICIO DESCONECTADO POR OTRAS CAUSAS

El servicio será reconectado una vez subsanadas las causas que originaron la suspensión y el pago del cargo por corte y reconexión.

ARTICULO 63. PERSONAL AUTORIZADO PARA EFECTUAR CORTES Y RECONEXIONES DE SERVICIO.

Solo la distribuidora o sus agentes autorizados, podrán efectuar el corte y la reconexión del servicio.

ARTICULO 64. EXIGIBILIDAD DE LAS DEUDAS POR CONSUMO ELECTRICO

Sin perjuicio de las acciones de suspensión del servicio, las deudas por consumo eléctrico en situación de morosidad constituyen obligaciones liquidas y exigibles. El contrato de suministro y la factura en mora, tendrán la calidad de constancia de deuda y título ejecutivo para iniciar la acción ejecutiva después de la notificación al abonado, mediante aviso en el inmueble donde se brinda el servicio o con carta notariada.

ARTÍCULO 65. CORTE DEL SERVICIO

El corte del servicio implicará el retiro de la acometida y del medidor o equipo de medición. La distribuidora podrá proceder al corte en los siguientes casos:

a. Cuando la distribuidora hubiera suspendido el suministro por alguna de las situaciones previstas en el artículo 60 de este Reglamento y el titular, transcurrido un (1) mes desde la fecha de tal suspensión, no hubiera solicitado la rehabilitación del servicio.

b. En los casos en que habiéndose suspendido el respectivo servicio se comprobara que el abonado ha realizado una conexión directa sin autorización.

ARTICULO 66. RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Luego de haberse realizado el corte del servicio, el abonado podrá solicitar la reconexión del mismo, en cualquier momento. Para hacer efectiva la reconexión, el abonado deberá demostrar haber solucionado la situación que dio lugar al corte, cancelar las sumas que adeudara a la distribuidora además de las multas e intereses que correspondieran y el costo de conexión correspondiente y constituir, si se le solicita, el depósito de garantía previsto en el Artículo 23 del presente Reglamento.

Cumplidos los requisitos referidos, la distribuidora deberá proceder a la reconexión del servicio tal como se establece en el artículo 61 de este Reglamento.

TÍTULO IX

DE LA ATENCIÓN DE LOS ABONADOS

ARTICULO 67. ATENCIÓN AL PÚBLICO

La distribuidora deberá mantener dentro del área geográfica de operación, locales apropiados para la atención al público en número y con la distribución adecuada. En dichos locales, la atención al público deberá efectuarse, en un horario uniforme para todos los locales, durante un mínimo de ocho (8) horas diarias, que comprendan horarios de mañana y de tarde. Deberá además mantener locales o servicios de llamadas telefónicas para la atención de reclamos por falta de suministro o emergencias, durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. Los horarios de atención al público, números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos, deberán figurar en la factura o en la comunicación que la acompañe, además del deber de la distribuidora de proceder a su adecuada difusión.

La distribuidora deberá seleccionar personal que reúna con características que reúna requisitos básicos como ser: buenas relaciones interpersonales, buena presentación, expresión adecuado del idioma, con actitud diligente para la solución de los requerimientos presentados por los abonados.

ARTICULO 68. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

La distribuidora deberá implantar una tarjeta de identificación (con nombre, apellido y número de empleado) para todo el personal que tenga relación con la atención a los abonados. Esta tarjeta deberá exhibirse en forma visible sobre la vestimenta.

ARTICULO 69. SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

El cumplimiento de los niveles de calidad del servicio comercial, será fiscalizado por la Comisión Nacional de Energia, mediante los indicadores que se establezcan en el Reglamento de Calidad de Servicio, publicado por la CNE.

TÍTULO X

RECLAMOS

ARTICULO 70. RECLAMOS

Es sujeto de reclamo, la persona individual o jurídica, titular del servicio, con capacidad de plantear un reclamo ante el distribuidor que le sirva. Son objeto de reclamo lo relacionado con los siguientes aspectos:

1. Conexión
2. Facturación
3. Cobro
4. Aplicación de tarifas
5. Fallas en el servicio
6. Fallas en el alumbrado publico
7. Otros aspectos vinculados a la presentación de servicio de electricidad al público.

ARTICULO 71. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO Y REQUISITOS

El abonado puede presentar a la distribuidora sus reclamos de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los abonados de servicio de distribución, cumpliendo los requisitos establecidos en el mismo.

ARTICULO 72. INFORMACION DEL PROCEDIMIENTO DEL RECLAMO

En todas las oficinas del distribuidor se informara a los abonados sobre los requisitos de los reclamos, la oficinas autorizadas para recibirlo y demás aspectos relacionados que deben cumplirse para presentar los reclamos.

Las distribuidoras deberán emitir sus procedimientos y órganos internos de solución de reclamos de conformidad con los lineamientos establecidos en el Reglamento para presentar reclamos y quejas de los abonados del servicio de distribución y los demás que publique la Comisión Nacional de Energía, de tal forma que los abonados puedan registrar los reclamos y quejas correspondientes para su pronta solución por la distribuidora.

TITULO XI

DE LA INFORMACIÓN A LOS ABONADOS

ARTICULO 73. FACTURAS O AVISOS DE PAGO. INFORMACIÓN QUE DEBEN INCLUIR EN SU TEXTO.

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 o exigidos por las normas legales, en las facturas deberá incluirse:

1. Fecha de vencimiento de factura;
2. Lugar y procedimiento autorizado para el pago;
3. Multiplicador de la diferencia de lectura;
4. Unidades contratadas y unidades consumidas o facturadas;
5. Precio o precios aplicados, las cantidades respectivas a las que aplican, y los correspondientes montos resultantes;
6. Cargo por alumbrado público;
7. Total a pagar por el servicio eléctrico;
8. Gran total a pagar;
9. Depósito de Garantía de Pago del abonado, más los intereses acumulados a la fecha;

10 Identificación de la categoría tarifaria de el abonado, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables);

11. Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos, y otros gravámenes autorizados por la CNE;
12. Sanciones por falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual la distribuidora tendrá derecho a la suspensión del suministro;
13. Obligación del abonado de reclamar la factura en caso de no recibirla cinco (5) días antes de su vencimiento;
14. Lugares o números de teléfonos donde el abonado pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro o para realizar sus reclamos por problemas comerciales, con los horarios correspondientes de atención;
15. Dirección y teléfonos de las oficinas de la Comisión Nacional de Energía habilitadas para recibir quejas o denuncias de los abonados.

ARTICULO 74. PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Los procedimientos internos de atención de reclamos ante los distribuidores deberán ser difundidos por éstos y puestos a conocimiento de los abonados.

ARTICULO 75. INFORMACION DISPONIBLE EN LOS LOCALES DE LA DISTRIBUIDORA

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, la distribuidora deberá fijar en un cartel o vitrina de fácil acceso y lectura, para toda persona que ingrese al local, en cada una de sus instalaciones donde se atienda al público, el

cuadro tarifario vigente y un anuncio comunicando que se encuentra a disposición de los abonados copias del presente Reglamento de Servicio, documentos que se encontrarán accesibles para toda persona que desee adquirirlos.

ARTICULO 76. PUBLICACIÓN DE TARIFAS
Dentro de los cinco primeros días transcurridos después de notificada la resolución de la Comisión Nacional de Energía que modifica o aprueba un nuevo esquema tarifario, las distribuidoras deberán publicar el mismo en lugar y tamaño destacados en diarios de circulación masiva en su área de actuación.

ARTICULO 77. REVISION ANUAL DE REGLAMENTO
Este Reglamento será revisado anualmente basándose en las experiencias recogidas en el periodo de aplicación, con la intención de hacer las mejoras requeridas para un mayor beneficio tanto de las Empresas Distribuidoras como a los abonados en general.

ARTICULO 78. VIGENCIA
El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.-

COMUNIQUESE.

JOSE MANUEL ZELAYA ROSALES
Presidente de la Republica

MAYRA MEJIA
Secretaria de Estado en los Despachos
De Recursos Naturales y Ambiente