

## ANEXO II

### REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR Energía de Entre Ríos Sociedad Anonima – ENER SA

#### ARTICULO 1º

##### CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO

A efectos de acceder al suministro de energía eléctrica por parte de LA DISTRIBUIDORA, quien lo solicite deberá encuadrarse en alguna de las siguientes categorías:

###### 1.1. TITULAR

Se otorgará la TITULARIDAD de un servicio de energía eléctrica a las personas físicas o jurídicas, agrupaciones de colaboración y uniones transitorias de empresas, que acrediten la posesión o tenencia legal del inmueble o instalación para el cual se solicita el suministro y mientras dure su derecho de uso.

###### 1.2. TITULAR PRECARIO

Se otorgará la TITULARIDAD PRECARIA de un servicio de energía eléctrica para uso residencial en los casos en que el solicitante se halle imposibilitado por alguna causa de acreditar la tenencia legal del inmueble o instalación y pueda justificar su ocupación o tenencia con la autorización del titular del inmueble o certificado de domicilio extendido por autoridad notarial, oficial, judicial o policial y mientras dure su derecho de uso. LA DISTRIBUIDORA estará habilitada a efectuar la suspensión o baja del suministro expirado el mismo.

###### 1.3. 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/o a la persona que ejerza la dirección de la misma acreditando tal situación, quedando ambos como responsables en forma solidaria ante LA DISTRIBUIDORA.

*Poder Ejecutivo  
Entre Ríos*

#### **1.4. TITULAR TRANSITORIO**

En los casos de suministros de carácter no permanente que requieran energía eléctrica para usos tales como: exposiciones, espectáculos, publicidad, ferias, circos, etc., se otorgará al solicitante la TITULARIDAD TRANSITORIA, en los casos en que el solicitante se halle imposibilitado por alguna causa de acreditar la tenencia legal del inmueble o instalación, podrá justificar su ocupación o tenencia con la autorización del titular del inmueble y/o contar con autorización de organismo oficial pertinente.

#### **1.5. CAMBIO DE TITULARIDAD**

Se concederá el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requirente que se encuentre comprendido dentro de los precedentes incisos.

Si se comprobara que el usuario no es el titular del servicio conforme a alguna de las categorías indicadas, LA DISTRIBUIDORA intimará el cambio de la titularidad existente y exigirá el cumplimiento de las disposiciones vigentes. En caso de no hacerlo dentro de los diez (10) días hábiles administrativos, LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte del suministro con comunicación a la Autoridad de Aplicación.

El titular registrado y el usuario no titular serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos en el presente Reglamento, incluso el pago de los consumos que se registrasen, recargos e intereses.

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.

#### **1.6. CONDICIONES DE HABILITACION**

Serán requisitos para la habilitación del servicio:

- a) No registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este Reglamento.
- b) Dar cumplimiento al depósito de garantía, establecido en el Artículo 5º, Inciso 5.3. de este Reglamento, cuando LA DISTRIBUIDORA así lo requiera.
- c) Abonar el derecho de conexión de acuerdo al Cuadro Tarifario vigente.

*Poder Ejecutivo  
Entre Ríos*

- d) Firmar el formulario de solicitud de suministro o el contrato de suministro, según corresponda, de acuerdo al tipo de tarifa a aplicar. Firmar, si corresponde, el convenio establecido en el inciso 1.7. de este Artículo.
- e) Para los inmuebles o instalaciones nuevas destinadas a usos industriales o comerciales, acreditar la habilitación municipal correspondiente o bien el inicio de los trámites para la obtención de la misma.
- f) Presentar las certificaciones y/o habilitaciones según normativa dispuesta por la Autoridad de Aplicación.

#### 1.7. CENTRO DE TRANSFORMACION Y/O MANIOBRA

Cuando la potencia requerida para un nuevo suministro o la solicitud de aumento de la potencia existente supere la capacidad de las redes existentes, el usuario, a requerimiento de LA DISTRIBUIDORA, estará obligado a poner a disposición de la misma, un espacio de dimensiones adecuadas para la instalación de un centro de transformación, en caso que fuere necesario a los efectos del incremento de capacidad. Este, 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 estableciendo los términos y condiciones aplicables para la instalación de dicho centro de transformación, como asimismo el monto y modalidad del eventual resarcimiento económico. El local debe ser de fácil y libre acceso desde la vía pública y se destinará exclusivamente a la finalidad prevista, es decir al servicio público de electricidad. El recinto y sus instalaciones deberán cumplir con las condiciones de seguridad establecidas en la Reglamentación sobre Centros de Transformación y Suministro en Media Tensión N° 95401 de la Asociación Electrotécnica Argentina. Los locales o espacios destinados a centros de transformación deberán tener una adecuada ventilación al exterior.

#### 1.8. TOMA PRIMARIA Y EQUIPOS DE MEDICION

En el caso que la alimentación al usuario se efectúe desde la red de distribución, éste deberá colocar sobre la linea de edificación municipal de su domicilio la toma primaria. A este respecto el usuario deberá respetar las normas de instalación vigentes, según indique en cada caso LA DISTRIBUIDORA. La provisión y colocación de la caja de toma, caja o cajas correspondientes a los equipos de medición, respetando las normas de instalación, estarán a cargo del usuario.

#### 1.9. PUNTO DE SUMINISTRO

*Poder Ejecutivo  
Entre Ríos*

LA DISTRIBUIDORA efectuará el suministro en un solo punto. Únicamente por razones aprobadas por la Autoridad de Aplicación y a solicitud del usuario, podrá habilitar más de un punto de suministro

#### **1.10 SUMINISTROS A LOTEOS, FRACCIONAMIENTOS DE PARCELAS O SIMILARES**

El propietario del loteo, fraccionamiento de parcelas urbanas y/o rurales o similares deberá construir por su cuenta, cargo, riesgo y en forma previa al otorgamiento de servicios a los solicitantes, el sistema eléctrico (líneas primarias, subestaciones completas y líneas secundarias), que sea necesario para dicha provisión, incluyendo toda otra obra que sea necesario ejecutar para conectar las instalaciones del loteo con el sistema eléctrico de ENERSA en igual forma que toda ampliación y/o modificación necesaria a realizar en las instalaciones existentes para posibilitar el suministro de la carga total prevista para el loteo y cederlo en carácter de donación a la Empresa, de acuerdo a lo que se estipula en el presente.

La infraestructura de alimentación eléctrica para inmuebles ubicados dentro de loteos y/o fraccionamientos urbanos y/o rurales estará sujeta a las siguientes condiciones mínimas cuando no existan ordenanzas municipales específicas que establezcan mayores condicionamientos, en cuyo caso serán de aplicación las mismas.

El propietario del loteo, deberá solicitar ante la Distribuidora la factibilidad del suministro, detallando las características y dimensiones de los lotes, dimensiones de calles, espacios verdes, etc. a efectos de que la Distribuidora pueda fijar el punto de alimentación más adecuado.

Previo al otorgamiento de la factibilidad técnica, el propietario deberá presentar un proyecto de ejecución de la obra, que tenga en cuenta los cálculos de caída de tensión de acuerdo a las exigencias de calidad del Contrato de Concesión del servicio, respetando los tipos constructivos y especificaciones técnicas y toda otra exigencia propia de la Distribuidora en la ejecución de sus obras y una vez aprobado el mismo deberá suscribir el compromiso de ejecución de obra por su cuenta o el convenio para que dicha ejecución sea realizada por la Distribuidora con cargo al propietario.

Finalizadas las obras y aprobadas las mismas, el propietario deberá cederlas a la Distribuidora en donación para la operación y mantenimiento de las mismas.

*Poder Ejecutivo  
Entre Ríos*

En aquellas localidades donde exista normativa municipal específica, siempre que no se oponga a lo determinado en el presente punto, deberá aplicarse la misma.

**ARTICULO 2º**  
**OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O USUARIO**

**2.1. DECLARACION JURADA**

El usuario deberá informar correctamente, con carácter de declaración jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su solicitud de suministro, aportando la información que se le exija a efectos de la correcta aplicación de este Reglamento y de su encuadre tarifario. Dicha declaración debe incluir los artefactos instalados debiéndose actualizar la misma dentro del plazo máximo de tres años o en cualquier momento si lo solicita la Distribuidora.

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.

**2.2. FACTURAS**

El usuario deberá abonar las facturas dentro del plazo fijado en las mismas. La falta de pago a su vencimiento lo hará incurrir en mora y pasible de las penalidades establecidas en este Reglamento.

Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con una anticipación de siete (7) días a su vencimiento, el usuario podrá solicitar un duplicado en los locales de LA DISTRIBUIDORA destinados a la atención de los usuarios.

En los casos en que a pesar de no haberse emitido o enviado la factura no se ha producido un reclamo del usuario por tal motivo y no obstante se registrasen consumos de electricidad, el usuario deberá abonar la deuda resultante a la tarifa vigente a la fecha en que se emita la factura correspondiente.

En el caso de efectuarse facturaciones bimestrales, para los usuarios Tarifa 1 - Pequeñas Demandas, el monto total facturado se dividirá en dos cuotas equivalentes, excepto para los organismos oficiales a los que se les facturará en una sola cuota.

**2.3. DISPOSITIVOS DE PROTECCION Y MANIOBRA**

El usuario deberá colocar y mantener en condiciones operativas, 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 en Inmuebles" de la Asociación Electrotécnica Argentina o la norma que disponga la Autoridad de Aplicación en el futuro. El usuario deberá instalar las protecciones adecuadas a sus equipamientos para soportar los eventos transitorios que se sucedan en la red.

#### **2.4. INSTALACION PROPIA - RESPONSABILIDADES**

El usuario deberá mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación. Deberá, además, mantener limpios y libres de obstáculos, los gabinetes y/o locales donde se encuentran instalados los medidores y/o equipos, de manera de facilitar la lectura de los mismos.

Si, por responsabilidad del usuario o por haber aumentado éste, sin autorización de LA DISTRIBUIDORA, la demanda indicada en la declaración jurada de la solicitud de suministro, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control de propiedad de LA DISTRIBUIDORA, aquél abonará el costo de reparación o reposición de los mismos. LA DISTRIBUIDORA deberá probar fundadamente la responsabilidad del usuario en los hechos indicados.

#### **2.5. COMUNICACIONES A LA DISTRIBUIDORA**

Cuando el usuario advierta que las instalaciones responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA, comprendidas entre la toma primaria y la bornera del medidor de energía, incluido el equipo de medición, no presentan el estado habitual y/o normal, deberá comunicarlo a LA DISTRIBUIDORA en el más breve plazo posible, no debiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros.

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

#### **2.6. ACCESO A LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION**

El usuario deberá permitir y hacer posible el acceso a los equipos de medición al personal de LA DISTRIBUIDORA y/o de la Autoridad de Aplicación, que acrediten debidamente su identificación como tales.

#### **2.7. USO DE POTENCIA**

El usuario deberá limitar el uso del suministro a la potencia y condiciones técnicas convenidas, solicitando a LA DISTRIBUIDORA, con una anticipación suficiente, la autorización necesaria para modificarlas.

#### **2.8. SUMINISTRO A TERCEROS**

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

#### **2.9. CANCELACION DE LA TITULARIDAD**

El titular deberá 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.

#### **2.10. CONTROL DE LECTURAS**

El titular, personalmente o por sus representantes, podrá presenciar y notificarse de la intervención del personal de LA DISTRIBUIDORA en aplicación de lo dispuesto por los Artículos 4º, inciso 4.4.y 5º inciso 5.4.de este Reglamento.

#### **2.11. PERTURBACIONES**

El usuario deberá utilizar la energía provista por LA DISTRIBUIDORA en forma tal de no provocar perturbaciones en sus instalaciones o en las de otros usuarios. Al efecto serán válidas las disposiciones que establezca la Autoridad de Aplicación conforme a las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

### **ARTICULO 3º DERECHOS DEL TITULAR Y/O USUARIO**

#### **3.1. CALIDAD DE SERVICIO**

El titular tendrá derecho a exigir de LA DISTRIBUIDORA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo con lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

### **3.2. PROVISION DEL MEDIDOR**

Los medidores y reguladores de consumo serán suministrados por LA DISTRIBUIDORA a simple título de depósito, sujeto a las prescripciones del Código Civil. El titular está obligado a poner la misma diligencia en la guarda del medidor que en sus propios bienes y dar aviso a LA DISTRIBUIDORA de cualquier daño o irregularidad que se produzca en el mismo.

### **3.3. FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE MEDICION**

El titular podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del equipo de medición instalado.

Si el titular requiriera un control de su equipo de medición, LA DISTRIBUIDORA podrá optar, en primer término, por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo con el resultado de la verificación, el titular podrá solicitar el contraste. Los medidores serán verificados por las normas IRAM correspondientes o en su defecto por las de IEC (International Electronical Commission) o bien de los países miembros de la IEC, debiendo cumplimentar las disposiciones de la Ley de Metrología N° 19511. En ese caso se retirará el medidor o equipo de medición y se efectuará un contraste en Laboratorio de acuerdo con las normas mencionadas. Si el contraste demostrara que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida, los gastos que originara el contraste serán a cargo del titular.

En todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el Artículo 5º inciso 5.4. de este Reglamento. En este caso, los gastos de contraste serán a cargo de LA DISTRIBUIDORA.

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

### **3.4. 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 las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones y en el Capítulo IX, Derechos de los Usuarios del Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia (ley N° 8916) y su reglamentación.

Sin implicar limitación, LA DISTRIBUIDORA está obligada a atender, responder y solucionar las quejas y reclamos de los titulares, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia.

### **3.5. 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.

### **3.6. RESARCIMIENTO POR DAÑOS**

En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del usuario, provocados por deficiencias en la calidad del producto o en la calidad del servicio técnico 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 correspondientes, para lo cual evaluará las características de los artefactos, equipos y/o instalaciones, su antigüedad, cumplimiento de normas de fabricación, tipo de daño, etc. Los reclamos deberán ser formalizados ante la Distribuidora dentro del plazo máximo de 5 días hábiles de la fecha de ocurrido el daño.

La reparación del daño causado, , no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de las sanciones regladas en las - Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

## **ARTICULO 4º**

### **OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA**

#### **4.1. INCORPORACION DE NUEVOS USUARIOS Y AUMENTO DE LA CAPACIDAD DE SUMINISTRO**

LA DISTRIBUIDORA deberá atender toda nueva solicitud de servicio o aumento de la capacidad de suministro de acuerdo con las normas establecidas en el Régimen Tarifario "Contribución de usuarios por extensión de red" y dentro de los plazos previstos en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, cobrando el cargo por conexión estipulado.

En los casos que corresponda LA DISTRIBUIDORA estará autorizada a requerir al solicitante un aporte financiero para cubrir los costos de inversión de las instalaciones necesarias más allá de los límites establecidos como extensión sin contribución. Este aporte podrá ser reembolsado total o parcialmente al usuario según el acuerdo que se establezca entre ambas partes. En caso de discrepancias cualquiera de ellas podrá solicitar la intervención de la Autoridad de Aplicación.

El nivel de tensión del suministro correspondiente a los actuales usuarios y a toda nueva solicitud, será definido por la Distribuidora teniendo en cuenta el menor costo de abastecimiento asociado a sus redes, y a su vez dando cumplimiento a las normas de calidad de servicio especificadas en las Normas de Calidad de Servicio Público y Sanciones. En caso que el usuario hubiera solicitado un nivel de tensión distinto al propuesto por LA DISTRIBUIDORA y no se llegara a un acuerdo entre ambos, cualquiera de ellos podrá solicitar la intervención de la autoridad de Aplicación, que resolverá el diferendo, teniendo como objetivo fundamental asegurar el abastecimiento.

#### **4.2. CALIDAD DEL SERVICIO**

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de elevada calidad, conforme lo previsto al respecto en –las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

#### **4.3. APLICACION DE LA TARIFA**

LA DISTRIBUIDORA sólo deberá facturar por la energía y la potencia suministradas y/o los servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del Cuadro

*Poder Ejecutivo  
Entre Ríos*

Tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes, los que deberán ser claramente discriminados en la facturación. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de siete (7) días corridos de anticipación a la fecha de su vencimiento.

Cuando corresponda, en la facturación deberá indicarse claramente el monto a facturar por tramo tarifario y el descuento que corresponda por los subsidios que se aplicaren.

En los casos en que el Régimen Tarifario o disposiciones emanadas por la Autoridad de Aplicación no dispongan 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 las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, la Distribuidora, a requerimiento del cliente, podrá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período.

Para los usuarios de zonas rurales, la Distribuidora podrá acordar con el usuario que éste suministre los datos de lectura del medidor, por algún medio de comunicación como por ejemplo telefónico, por correo electrónico, mensaje de texto, de voz, etc.... En estos casos tales lecturas serán consideradas como lecturas reales, debiendo la Distribuidora poner a disposición del usuario una línea telefónica gratuita e informar adecuadamente al usuario sobre los probables perjuicios económicos para el mismo en caso de suministrar lecturas erróneas.

#### **4.4. PRECINTADO DE MEDIDORES Y CONTRATAPA**

##### **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 anterior, éstos serán precintados por LA DISTRIBUIDORA en presencia del titular. De no hacerse presente éste, se le deberá comunicar, lo actuado al respecto.

##### **b) Medidores con indicador de carga máxima**

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

- Remitirá a los usuarios que tengan instalados este tipo de equipos de medición una circular por la que se les comunicará entre qué fechas se efectuará la toma de estado de los consumos, invitándolos a presenciar la operación.
- Si el titular presencia la operación, el responsable de la lectura deberá comunicar a éste los estados leídos y los precintos colocados.

En aquellos casos en que la puesta a cero sea automática, la lectura anterior quede almacenada en la memoria del medidor y la misma pueda ser visualizada por el usuario, no serán necesarios los requisitos enumerados anteriormente.

#### **4.5. 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 anormalidades que presenten las instalaciones comprendidas entre la toma primaria y la bornera de salida del medidor y que puedan ser advertidas visualmente durante la realización de cada tarea en particular.

En caso que un titular solicite la intervención de la Autoridad de Aplicación por discrepar con la actuación de LA DISTRIBUIDORA en el contraste de sus medidores, ésta estará obligada a responder a todos los requerimientos que formule dicha Autoridad a efectos de resolver el diferendo.

#### **4.6. FACTURAS - INFORMACION A CONSIGNAR EN LAS MISMAS**

La facturación deberá realizarse suministrando la mayor información posible, con la frecuencia prevista en el Régimen Tarifario y con una anticipación adecuada. Además de los datos regularmente consignados y/o exigidos por las normas legales, en las facturas deberá incluirse:

- Fechas de primer y segundo vencimiento de cada cuota de la factura.
- Sanciones por falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual LA DISTRIBUIDORA tendrá derecho a la suspensión del suministro.
- Fecha a partir de la cual se procederá a suspender el suministro por falta de pago de cada cuota
- Fecha de vencimiento de la próxima factura.

- Lugar y procedimiento autorizado para el pago.
- Identificación de la categoría tarifaria del usuario, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables).
- Unidades consumidas y/o facturadas, precisando si corresponden a lectura real o a estimación.
- Unidades consumidas y/o facturadas en los períodos de facturación correspondientes al semestre o año precedente, según establezca la Autoridad de Aplicación.
- Detalle de los descuentos, créditos y subsidios correspondientes, así como de las tasas, fondos, gravámenes, así como la contribución municipal que correspondiere aplicar, los que deberán estar claramente explicitados.
- Lugares y/o números de teléfonos donde el usuario pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro o en los aspectos comerciales vinculados al mismo.

#### 4.7. REINTEGRO DE IMPORTES

- a) En los casos en que LA DISTRIBUIDORA aplicara tarifas superiores y/o facturara sumas mayores a las que correspondieren por causas imputables a la misma, deberá reintegrar al titular los importes percibidos de más. En estos casos, para el cálculo del reintegro se aplicará la tarifa vigente para cada período en cuestión, durante el lapso comprendido entre el inicio de la anormalidad y la fecha de comunicación de la misma, plazo que no podrá ser mayor a un (1) año, con más el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento y una penalidad del veinte por ciento (20%) sobre los importes percibidos de más. El reintegro deberá estar disponible para el usuario en un plazo máximo de quince (15) días hábiles administrativos de verificado el error.
- b) Las bonificaciones a favor de los usuarios que resulten de la aplicación de la reglamentación relativa a la calidad del producto y del servicio técnico, se ajustarán a lo indicado en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

#### 4.8. TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

LA DISTRIBUIDORA deberá implementar una tarjeta identificatoria (con nombre y apellido) para todo el personal que tenga relación con la atención a los usuarios. Esta tarjeta deberá exhibirse en forma visible sobre la vestimenta y/o lugar de atención.

#### 4.9. CARTEL ANUNCIADOR

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, LA DISTRIBUIDORA deberá fijar en un cartel o vitrina adecuada, en cada una de sus

instalaciones donde se atienda al público, el Cuadro Tarifario y un anuncio comunicando que se encuentran a disposición de los usuarios copias del presente Reglamento de Suministro y de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, transcribiendo además en el anuncio el texto completo de los Artículos 2º, 3º y 4º del primero y el punto 7 del segundo.

#### **4.10. PLAZO DE CONCRECION DE SUMINISTRO**

Solicitada la conexión de un suministro bajo redes existentes y realizadas las trámites 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 las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión.

#### **4.11. QUEJAS**

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

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

Todas las quejas o reclamos asentados en el Libro de Quejas deberán ser comunicadas por LA DISTRIBUIDORA a la Autoridad de Aplicación dentro de los diez (10) días hábiles administrativos de recibidas, con las formalidades y excepciones que se enumeran a continuación:

- a) Cuando las quejas se refieran a facturación y/o aumento de consumo, deberán acompañarse las explicaciones que se estimen pertinentes.
- b) Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los Artículos 5º Inciso 5.4.y de los Artículos 6º y 7º de este Reglamento, deberá remitir copia de la respectiva documentación.
- c) Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anormalidades en el suministro de energía eléctrica, LA DISTRIBUIDORA deberá comunicarla a la Autoridad de Aplicación dentro de las veinticuatro (24) horas, mediante telex, facsímil u otro medio adecuado, indicando fecha de la misma y nombre y domicilio del usuario.

- Dentro de los diez (10) días hábiles administrativos deberá remitir copia de la queja y la información correspondiente.
- d) Cuando la queja se refiere a la suspensión del suministro de energía por falta de pago y el usuario demostrara haberlo efectuado, LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer el servicio dentro de las cuatro (4) horas de haber constatado el pago de la facturación cuestionada, debiendo además acreditar al usuario el diez por ciento (10%) de la facturación erróneamente objetada.

#### 4.12. ATENCION AL PUBLICO

LA DISTRIBUIDORA deberá habilitar locales de Reclamos y Atención al público en cantidad y con la dispersión adecuadas. La atención al público deberá efectuarse con personal competente en la materia, en un horario uniforme para todos los locales, durante un mínimo de siete (7) horas diarias, que comprendan preferentemente horarios de mañana y de tarde.

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

LA DISTRIBUIDORA deberá cumplir con las pautas de calidad del servicio comercial que se establecen en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

#### ARTICULO 5º

#### DERECHOS DE LA DISTRIBUIDORA

##### 5.1. RECUPERO DE MONTOS POR APLICACION INDEBIDA DE TARIFAS

Si se comprobase inexactitud de los datos suministrados por el titular, que origine la aplicación de una tarifa inferior a la que corresponda, LA DISTRIBUIDORA está habilitada a realizar los ajustes correspondientes e intimar al pago de la diferencia que hubiere, en un plazo que no podrá exceder los 30 días.

En este caso, para el cálculo del recupero se aplicará la tarifa vigente a la fecha de la normalización, durante el período comprendido entre el inicio de la anormalidad y dicha fecha, plazo que no podrá ser mayor a un (1) año, con más el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento y una penalidad del veinte por ciento (20%).

##### 5.2. FACTURAS IMPAGAS

*Poder Ejecutivo  
Entre Ríos*

Las facturas tendrán los siguientes vencimientos:

Las facturas con período de lectura mensual tendrán una cuota con dos vencimientos: el primero a los quince (15) días corridos de su emisión y el segundo a los quince (15) días corridos del primer vencimiento.

Las facturas con período de lectura bimestral tendrán dos cuotas, la primera con vencimiento a los quince (15) días corridos de la emisión y la segunda con vencimiento a los treinta (30) días corridos del vencimiento de la primer cuota. Cada una de las cuotas tendrá un segundo vencimiento a los quince (15) días corridos del primero.

Para los organismos oficiales la secuencia de vencimientos es la siguiente: el primero a los treinta (30) días corridos de su emisión y el segundo a los veinte (20) días corridos del primer vencimiento.

Si no se abonara la factura a la fecha de su primer 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 cinco (5) días hábiles del segundo vencimiento, LA DISTRIBUIDORA se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso.

De resultar impaga la primera factura emitida para una nueva habilitación, previo a la suspensión del suministro, la Distribuidora deberá comunicar tal situación al deudor moroso con no menos de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

### 5.3. DEPOSITO DE GARANTIA

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

- Dos (2) o más suspensiones del suministro en el término de doce (12) meses seguidos.
- A los usuarios que no fueren propietarios, quienes podrán optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a LA DISTRIBUIDORA un depósito equivalente a la facturación de 1,5 período de consumo para los usuarios bimestrales y de 2 períodos para los usuarios mensuales, o la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario del inmueble o instalación o proponer un usuario que siendo titular de un suministro, sea propietario del inmueble al que LA DISTRIBUIDORA preste el servicio y, que sea aceptado por la Distribuidora en tanto y en cuanto

demuestre haber tenido un comportamiento de pago correcto en el último año calendario y no registrar antecedentes de irregularidades o fraudes.

- c) A los Titulares Precario y Transitorio a que se refiere el Artículo 1º, Incisos 1.2.y 1.4.de este Reglamento.
- d) Al restablecer el suministro, cuando se haya verificado apropiación de energía y/o potencia en los términos del Artículo 5º, Inciso 5.4.b) de este Reglamento.
- e) Cuando otras circunstancias, tales como concurso o quiebra del usuario, lo justifiquen y con comunicación previa a la Autoridad de Aplicación.

El depósito de garantía será equivalente a la facturación del período de consumo, según corresponda a su categoría tarifaria (mensual, bimestral u otro), el cual podrá ser revisado periódicamente para aplicar los ajustes de acuerdo a los consumos reales. En los casos de titulares no propietarios, se fijará en base a una facturación probable de su consumo de energía eléctrica.

El depósito de garantía o la parte del mismo que no hubiera sido imputado a la cancelación de deudas, será devuelto al usuario cuando deje de serlo con más el interés que corresponda de acuerdo con las normas establecidas al respecto por la Autoridad de Aplicación.

#### **5.4. INSPECCION Y VERIFICACION DE INSTALACIONES**

Por propia iniciativa y en cualquier momento, LA DISTRIBUIDORA podrá inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. Como consecuencia de estas inspecciones podrán presentarse las siguientes situaciones:

- a) Cuando no se hubieran registrado o se hubieran medido en exceso o en defecto los valores de energía y LA DISTRIBUIDORA deba emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita. Para ello aplicará el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor o equipo de medición al consumo registrado durante el período en análisis, con una retroactividad máxima de un (1) año, según la tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad.
- b) 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. Sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, procederá del modo siguiente:

- b1) Levantará un Acta de Comprobación en presencia o no del usuario, con intervención de un Escribano Público y/o personal designado por la Autoridad de Aplicación y/o la Autoridad Policial competente, de la que deberá entregarse copia al usuario, si se lo hallare. LA DISTRIBUIDORA podrá proceder a la suspensión del suministro debiendo tomar para ello los recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anormalidad verificada o el cuerpo del delito correspondiente.
- b2) Obtenida la documentación precedente, efectuará el cálculo de la energía y/o potencia a recuperar durante un período retroactivo máximo de un (1) año, establecerá su monto y emitirá la factura complementaria por ese concepto según la tarifa vigente en el momento de su emisión, aplicándose un recargo de cuarenta por ciento (40%) sobre el monto resultante, con más el interés reglado en el Artículo 9º de este Reglamento.
- b3) Intimará al pago de la factura complementaria por la energía y/o potencia a recuperar, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º inciso 2.2.
- b4) Concluido con lo actuado, procederá a la normalización del suministro. En el caso de haberse formulado denuncia penal, la normalización será requerida al Juez interviniente y se procederá una vez autorizada por éste. 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. El lapso entre la verificación y la emisión de la factura complementaria no podrá exceder de treinta (30) días corridos.
- b5) 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 pertinentes a las demandas de energía y potencia, estimados por la Distribuidora.
- b6) Cuando no sea posible aplicar el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, la Distribuidora estará habilitada a utilizar métodos alternativos para el cálculo de la Nota de Crédito o Débito correspondiente.
- c) En los casos de conexiones directas, una vez eliminadas éstas y regularizada la situación del usuario en lo que hace a la titularidad, según lo determina el Artículo 1º de este Reglamento, para la recuperación de la demanda y/o consumo se aplicará un procedimiento similar al previsto en el Apartado 5.4.b) de este Artículo.

## 5. 5. INSTALACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

Las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA, afectadas para la atención del servicio eléctrico, no podrán ser usadas para otros fines (comunicaciones, propaganda, apoyo etc.), salvo que medie autorización y/o convenio expreso con LA DISTRIBUIDORA.

**ARTICULO 6º  
SUSPENSION DEL SUMINISTRO**

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

- a) Sin la intervención previa de la Autoridad de Aplicación y con comunicación previa al usuario:
  - a1) Por falta de pago de una factura, en los casos y términos establecidos en el Artículo 5º, Incisos 5.2, 5.4.a) y 5.4.b) de este Reglamento.  
Si la falta de pago se debiera a disconformidad del usuario con el monto facturado, no se podrá suspender el servicio si éste reclamara contra la factura y pagara una cantidad equivalente al último consumo facturado por un período igual al que fuera objeto de la factura, mientras se realizaran los procedimientos tendientes a dilucidar el monto correcto de la misma. De informarse que el monto de la factura fuera correcto, se aplicarán los disposiciones sobre mora en el pago respecto del saldo impago.
  - a2) Por falta de pago de la factura complementaria por recuperación de demandas y/o consumos no registrados según lo establecido en el Artículo 5º, Incisos 5.4.b) y 5.4.c) del presente Reglamento.
  - a3) Por incumplimiento de lo establecido en el Artículo 2º, Incisos 2.7.y 2.8.de este Reglamento, dando cuenta de ello a la Autoridad de Aplicación, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos de producida la suspensión. En lo relativo al Inciso 2.7, la suspensión sólo será efectivizada si el incumplimiento pusiera en riesgo la seguridad de las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA y previa intimación fehaciente para la normalización de la anomalía.
  - a4) Al levantar el Acta de Constatación en los casos que se describen en el Inciso 5.4.b) del Artículo 5º del presente Reglamento.
  - a5) Por falta de pago del aporte financiero requerido al usuario para cubrir los costos de inversión de las instalaciones necesarias para alimentar el suministro en cuestión, de acuerdo a lo previsto en el inciso 4.1., cuando LA DISTRIBUIDORA haya otorgado cuotas para la cancelación del mismo y se incumpla con el convenio refrendado.
  - a6) Suministros Activos No Residenciales aunque los mismos no registren deuda vencida exigible, cuando el titular de dicho suministro resultara deudor moroso por provisión de energía eléctrica en otro suministro no residencial y se haya

*Poder Ejecutivo  
Entre Ríos*

procedido al corte del mismo, conforme aplicación del Artículo 7 del Reglamento de Suministro.

Abonadas las sumas adeudadas, para la rehabilitación de los suministros suspendidos por aplicación del párrafo precedente, se aplicarán los plazos, tasas y costos establecidos en el Artículo 8.

b) Con comunicación previa a la Autoridad de Aplicación:

Por incumplimiento de lo establecido en los Incisos 2.3.a 2.6.y 2.11.del Artículo 2º de este Reglamento. En el caso del Inciso 2.11.LA DISTRIBUIDORA deberá previamente intimar la regularización de la anomalía en un plazo de diez (10) días hábiles administrativos.

c) Sin comunicación previa a la Autoridad de Aplicación ni al usuario: para la situación descripta en el inciso 2.6, siempre y cuando se hubiera comunicado a ambos la intimación a la regularización de la anomalía, al menos una vez en el transcurso del último año calendario.

**ARTICULO 7º  
CORTE DEL SUMINISTRO**

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

LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte en los siguientes casos:

- a) Cuando no se de cumplimiento a lo establecido en el Inciso 1.5.del Artículo 1º de este Reglamento.
- b) Cuando LA DISTRIBUIDORA hubiera suspendido el suministro por la situación prevista en el Artículo 6º precedente y el usuario, transcurrido un (1) mes desde la fecha de dicha suspensión, no hubiera solicitado la rehabilitación del servicio.
- c) Cuando, habiéndose suspendido el suministro, se comprobara que el usuario hubiera realizado una conexión directa.

**ARTICULO 8º  
REHABILITACION DEL SERVICIO**

Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos en un plazo que no podrá exceder el día hábil siguiente de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación.

En el resto de los casos de suspensión del suministro por aplicación del Artículo 6º, si el usuario comunicara la desaparición de la causa que motivara la suspensión, LA DISTRIBUIDORA, previa verificación de la información y una vez pagada la tasa de

*Poder Ejecutivo  
Entre Ríos*

rehabilitación, deberá normalizar el suministro dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de recibido el aviso, sin computar feriados.

En los casos de corte del suministro, a los efectos de su rehabilitación se aplicarán los tiempos, tasas y costos correspondientes a una conexión nueva. Los importes deberán ser abonados por el usuario con anterioridad a dicha rehabilitación.

#### **ARTICULO 9º MORA E INTERESES**

El usuario de un suministro, incurirá en mora por el solo vencimiento de los plazos establecidos para el pago de las respectivas facturas, sin necesidad de interpellación judicial o extrajudicial.

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

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

#### **ARTICULO 10º AUTORIDAD DE APLICACION**

La Autoridad de Aplicación será el Ente Provincial Regulador de la Energía (EPRE). El usuario tendrá derecho a dirigirse a la Autoridad de Aplicación siempre que luego de recurrir a LA DISTRIBUIDORA, ésta no diera satisfacción a su reclamo.