

ANEXO E

REGLAMENTO DE SUMINISTRO Y CONEXION

Este Reglamento es aplicable a los suministros brindados a los clientes encuadrados en Tarifa 1 - Pequeñas Demandas, Tarifa 2 - Medianas Demandas y Tarifa 4 - Pequeñas Demandas Rurales (T1, T2 y T4), a los clientes encuadrados en Tarifa 3 - Grandes Demandas (T3) que no hayan contratado su suministro mediante contratos especiales celebrados con LA CONCESIONARIA, y a los clientes encuadrados en Tarifa 5 - Servicio de Peaje (T5).

En el caso de los clientes con características de consumo tales que les permitan ser encuadrados en Tarifa 3 (T3), y que han pactado su abastecimiento mediante un contrato especial con LA CONCESIONARIA, las condiciones de suministro y conexión se acordarán entre las partes, respetando lo dispuesto en la Ley N° 11.769, sus normas legales complementarias, y en el **CONTRATO DE CONCESION** del cual forma parte el presente Anexo.

Artículo 1: CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO.

a) Titular.

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

b) Titular Precario.

Se otorgará la **Titularidad Precaria** de un servicio de suministro de energía eléctrica en los casos en que si bien no se cuenta con el título de propiedad o contrato de locación respectivo, pueda acreditarse la posesión o tenencia del inmueble o instalación para el cual se solicita el suministro, con la presentación de un certificado de domicilio, expedido por Autoridad competente o instrumento equivalente.

c) Titular Provisorio.

Cuando la energía eléctrica sea requerida para la ejecución de obras, se otorgará la **Titularidad Provisoria** al propietario del inmueble o instalación para el cual se solicita el suministro y a la persona que ejerza la dirección de la obra, quedando ambos como responsables en forma solidaria ante LA CONCESIONARIA.

d) Titular Transitorio.

En los casos de suministros de carácter no permanente que requieran energía eléctrica para usos tales como: exposiciones, publicidad, ferias, circos, etc., se otorgará al solicitante del suministro la **Titularidad Transitoria**, debiendo presentar la habilitación correspondiente para su funcionamiento, otorgada por Autoridad Competente.

e) Cambio de Titularidad.

A los efectos de éste Reglamento los términos "cliente" y "titular" son equivalentes, sin perjuicio del derecho de LA CONCESIONARIA de poder exigir en todo momento que la titularidad de un servicio se encuadre dentro de uno de los incisos previstos en el presente artículo. Se concederá el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requeriente que se encuentre comprendido dentro de alguno de los precedentes incisos, y conserve el encuadramiento tarifario otorgado al titular anterior, limitando el uso del servicio a la potencia y condiciones técnicas propias del citado encuadramiento.

Si se comprobara que el cliente no es el titular del suministro, LA CONCESIONARIA intimará el cambio de la titularidad existente y exigirá al cliente el cumplimiento de las disposiciones vigentes. En caso de que éste no presente ante LA CONCESIONARIA la solicitud pertinente dentro de los diez (10) días hábiles administrativos, la misma estará automáticamente habilitada para proceder al corte del suministro, con comunicación al **ORGANISMO DE CONTROL**. El titular registrado y el cliente no titular serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos en el presente Reglamento, incluso el pago de los consumos que se registrasen, recargos e intereses.

f) Condiciones de habilitación:

- I. No registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este Reglamento.
- II. Dar cumplimiento al Depósito de Garantía, cuando LA CONCESIONARIA así lo requiera, conforme lo establecido en el Artículo 5 inc. C de este Reglamento.
- III. Abonar el derecho de conexión de acuerdo al **Cuadro Tarifario** vigente.
- IV. Firmar el correspondiente formulario de solicitud de suministro o el contrato de suministro según corresponda de acuerdo al tipo de tarifa a aplicar. Firmar, si corresponde, un convenio.
- V. Para los inmuebles o instalaciones nuevas destinadas a usos industriales o comerciales, acreditar la habilitación municipal correspondiente o bien que se han iniciado los trámites para la obtención de la misma.
- VI. Abonar la contribución por obra en el caso que correspondiera, según lo indicado en el Artículo 12 apartado II del presente Anexo.

g) Centro de transformación y/o maniobra - Toma primaria.

Cuando la potencia requerida para un nuevo suministro o cuando se solicite un aumento de la potencia existente y tal requerimiento o solicitud supere la capacidad de las redes existentes, o las

reglas del arte lo exijan, el titular, a requerimiento de LA CONCESIONARIA, estará obligado a poner a disposición de la misma, un espacio de dimensiones adecuadas para la instalación de un centro de transformación, el que si razones técnicas así lo determinan, podrá ser usado además para alimentar la red externa de distribución concedida a LA CONCESIONARIA. En este último caso, se deberá firmar entre el cliente y LA CONCESIONARIA un convenio estableciéndose los términos y condiciones aplicables para la instalación de dicho centro de transformación, como asimismo el monto y modalidad del resarcimiento económico que pueda acordarse.

En el caso que la alimentación al titular se efectúe desde la red de distribución, éste deberá colocar sobre el frente de su domicilio o predio, ya sea sobre la fachada del edificio, o en un pilar que deberá construir a su cargo sobre la línea municipal del terreno, la toma primaria que le será entregada por LA CONCESIONARIA.

A este respecto el titular deberá respetar las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por LA CONCESIONARIA y aprobado por el **ORGANISMO DE CONTROL**. Será a cargo del titular la provisión y colocación de la caja o cajas correspondientes destinadas a alojar los equipos de medición, respetando las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por LA CONCESIONARIA. La revisión y el mantenimiento de los equipos de medición, incluyendo las cajas con sus correspondientes tapas y contratapas son de exclusiva responsabilidad de LA CONCESIONARIA.

h) Punto de suministro.

LA CONCESIONARIA hará entrega del suministro en un solo punto y únicamente por razones técnicas aprobadas por el **ORGANISMO DE CONTROL**, podrá habilitar más de un punto de suministro, pero todos ellos en la misma tarifa que correspondería de estar unificado el suministro.

i) Tensión de suministro.

LA CONCESIONARIA deberá efectuar el suministro al cliente en la tensión correspondiente a su categoría tarifaria, según lo indicado en el Régimen Tarifario, excepto que razones técnico económicas justifiquen la alimentación en una tensión diferente. La alimentación en otra tensión que en la indicada deberá ser acordada con el cliente, y no implicará en ningún caso modificación alguna de la tarifa correspondiente. Solamente en caso de que la tensión de suministro acordada no se encuentre entre las normalizadas según el Contrato de Concesión, LA CONCESIONARIA deberá comunicarlo al **ORGANISMO DE CONTROL**.

Únicamente en caso de necesidad técnica del cliente, y de no llegarse a un acuerdo con LA CONCESIONARIA sobre la tensión de suministro, el cliente podrá presentar su reclamo ante el **ORGANISMO DE CONTROL**. El **ORGANISMO DE CONTROL** tendrá treinta (30) días corridos para expedirse, pasado este tiempo el suministro será atendido según el criterio de LA CONCESIONARIA.

En todos los casos en que el suministro se efectúe en una tensión diferente a la indicada en el Régimen Tarifario para la categoría correspondiente, el costo de adecuación de las instalaciones para efectuarlo estará a cargo del cliente.

j) Protecciones.

LA CONCESIONARIA está facultada para proteger sus redes y equipos instalando los elementos

de protección que aconsejen las "reglas del arte".

Podrá también instalar elementos limitadores para el control de excesos en la demanda convenida o contratada, y elementos de registro para mejorar su estimación del mercado y verificar las tarifas que son aplicadas, sin la autorización previa del **ORGANISMO DE CONTROL**.

Artículo 2: OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O CLIENTE.

a) Declaración jurada.

El cliente deberá informar con carácter de Declaración Jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su solicitud de suministro, aportando la información que se le exija, a efectos de la correcta aplicación de este Reglamento y de su encuadre tarifario.

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

b) Facturas.

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

Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con una anticipación de cuatro (4) días hábiles administrativos previos a su vencimiento, el cliente deberá solicitar un duplicado en los locales que para su atención disponga LA CONCESIONARIA.

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

c) Dispositivos de protección y maniobra en la instalación propia.

El cliente deberá colocar y mantener en condiciones de eficiencia a la salida de la medición y en el tablero principal los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en el "Reglamentación para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles" emitida por la Asociación Electrotécnica Argentina, o la norma que la reemplace en el futuro.

Las instalaciones propiedad del cliente o las que estén bajo su guarda, así como su utilización y mantenimiento estarán a su exclusivo cargo.

El cliente deberá disponer en sus instalaciones, a su cuidado y costo, los aparatos de protección que LA CONCESIONARIA le exija para que durante el funcionamiento de las instalaciones del cliente, fallas producidas en las mismas no ocasionen inconvenientes o daños al sistema eléctrico de LA CONCESIONARIA.

d) Instalación propia - Responsabilidades.

El cliente deberá mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación, como asimismo los gabinetes y/o locales donde se encuentran instalados los medidores y/o equipos de medición deben permanecer limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura de los instrumentos. Si por responsabilidad del cliente, o por haber éste aumentado sin autorización de LA CONCESIONARIA la demanda resultante de la declaración jurada que presentara al solicitar el suministro, hechos que deberán ser adecuadamente probados por LA CONCESIONARIA, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control de propiedad de LA CONCESIONARIA, el cliente abonará el costo total de reparación o reposición de los mismos.

e) Comunicaciones a LA CONCESIONARIA.

Cuando el cliente advierta que las instalaciones de LA CONCESIONARIA (incluyendo el medidor), comprendidas entre la conexión domiciliaria y el primer seccionamiento posterior (tablero del cliente) a la salida del medidor, no presentan el estado habitual y/o normal deberá comunicarlo a LA CONCESIONARIA en el más breve plazo posible, no debiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros. La intervención de LA CONCESIONARIA, si resultara necesaria, no generará costo alguno para el cliente.

En cualquier oportunidad en que el cliente advirtiera la violación o alteración de alguno de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento de LA CONCESIONARIA.

f) Acceso a los instrumentos de medición.

El cliente permitirá y hará posible al personal de LA CONCESIONARIA y/o del **ORGANISMO DE CONTROL** que acrediten debidamente su identificación como tales, el acceso al lugar donde se hallan los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y sus instalaciones asociadas.

g) Uso de potencia.

El cliente limitará el uso del suministro a la potencia y condiciones técnicas convenidas, solicitando a LA CONCESIONARIA con una anticipación suficiente, la autorización necesaria para variar las condiciones del mismo.

h) Suministro a terceros.

El cliente no suministrará, no cederá total o parcialmente en forma onerosa o gratuita, ni venderá a terceros, bajo ningún concepto, la energía eléctrica que LA CONCESIONARIA le suministra. A solicitud de LA CONCESIONARIA o del cliente el **ORGANISMO DE CONTROL** resolverá por vía de excepción los casos particulares que se sometan a su consideración.

El no cumplimiento por parte del cliente constituye una **TRANSGRESIÓN**, que dará derecho a LA CONCESIONARIA a proceder a la emisión de un débito incluido en la primer factura al cliente, correspondiente a los gastos operativos por un monto que será determinado de acuerdo al Artículo 2 inciso k) del presente Anexo.

i) Cancelación de la titularidad.

El cliente deberá solicitar la cancelación de la titularidad cuando deje de utilizar el suministro. Hasta tanto no lo haga será tenido como solidariamente responsable con el o los clientes no titulares que lo utilicen, de todas las obligaciones establecidas en el presente reglamento. Los trámites relacionados con la cancelación o cambio de titularidad serán sin cargo.

j) Perturbaciones.

El cliente utilizará la energía eléctrica provista por LA CONCESIONARIA en forma tal de no provocar perturbaciones en sus instalaciones o en las de otros clientes.

k) Transgresiones

El cliente se abstendrá de cometer cualquier tipo de TRANSGRESIÓN, entendiéndose como tal a toda falta a las obligaciones asumidas que no siendo hurto o defraudación signifique un perjuicio real o potencial para LA CONCESIONARIA.

Las siguientes acciones constituirán una transgresión:

- Suministro a terceros, según Artículo 2 inciso h) del presente Anexo.
- Violación y/o alteración de precintos, según Artículo 5 inciso d) del presente Anexo.
- Cualquier otra acción a criterio del **ORGANISMO DE CONTROL**

El **ORGANISMO DE CONTROL** establecerá para las transgresiones sus respectivas sanciones, las cuales serán determinadas en base a un valor denominado "módulo", basado en el cargo fijo que abona el cliente en su respectivo Cuadro Tarifario para la categoría en la cual se encuentra encasillado.

Artículo 3: DERECHOS DEL TITULAR.

a) Niveles de calidad de servicio.

El titular del suministro tendrá derecho a recibir de LA CONCESIONARIA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones que se establecen en el pertinente Anexo del Contrato de Concesión.

b) Control de lecturas.

Los titulares, personalmente o por sus representantes, podrán presenciar y notificarse de la intervención del personal de LA CONCESIONARIA.

c) Funcionamiento del medidor.

El titular podrá exigir a LA CONCESIONARIA su intervención en caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado para registrar su consumo, con fines de facturación.

En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición, LA CONCESIONARIA podrá optar en primer término por realizar una verificación del funcionamiento del mismo. De existir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado de la verificación, podrá solicitar el contraste "in situ".

En el caso de control de medidores o equipos de medición "in situ" se admitirá una tolerancia de más/menos dos por ciento (+/-2%) por sobre los valores estipulados en la norma IRAM 2.412 parte I y II para los medidores clase 2 y del más/menos uno por ciento (+/-1%) para los medidores clase 1, según resulten de aplicación las mismas a los medidores o equipos de medición de acuerdo a lo que al respecto se establece en el Contrato de Concesión del cual forma parte el presente Anexo.

En caso de subsistir dudas o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ" podrá exigir a LA CONCESIONARIA su nuevo contraste en un laboratorio. En ese caso se retirará el medidor o equipo de medición y se efectuará un contraste en un laboratorio de acuerdo con la norma IRAM 2.412, parte I ó II según corresponda.

Si el contraste y/o el nuevo contraste demostrara que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida, los gastos que originara ese proceso serán a cargo del titular.

En todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el Artículo 4 inciso f) de este Reglamento y los gastos de contraste y/o nuevo contraste serán a cargo de LA CONCESIONARIA.

De no satisfacerle las medidas encaradas por LA CONCESIONARIA, el titular podrá reclamar al **ORGANISMO DE CONTROL** el control y revisión de las mismas.

Cuando correspondiere, LA CONCESIONARIA procederá a debitar al cliente el gasto por contraste en la primer factura que emita.

Los gastos del contraste se indican a continuación:

Cargos por contraste de medidores de energía:

Pequeñas Demandas

	In Situ	En Laboratorio
Medidor Monofásico	U\$S 18.00	U\$S 22.50
Medidor Trifásico	U\$S 27.00	U\$S 40.50

Medianas y Grandes Demandas

	In Situ	En Laboratorio
Medidor Trifásico	U\$S 100.00	U\$S 135.00

d) Reclamos o quejas.

El cliente tendrá derecho a exigir a LA CONCESIONARIA la debida atención y diligenciamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. LA CONCESIONARIA deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se establecen en el **ANEXO D "NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES"** del Contrato de Concesión. Sin implicar limitación, está obligado a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas y reclamos de los titulares efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia. En caso de que el cliente no reciba por parte de LA CONCESIONARIA respuesta a sus quejas o reclamos, o si habiéndola recibido la misma no le resultara satisfactoria, podrá concurrir en segunda instancia al **ORGANISMO DE CONTROL**.

e) Pago anticipado.

En los casos en que las circunstancias lo justifiquen y siguiendo al efecto los procedimientos que establezca LA CONCESIONARIA, 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.

f) Resarcimiento por daños.

En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del cliente, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA CONCESIONARIA, y que no puedan ser evitados mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, LA CONCESIONARIA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, en un plazo no mayor de treinta (30) días contados desde la fecha en que LA CONCESIONARIA acepte hacerse cargo del reclamo, o de la resolución por la cual el organismo competente indique a LA CONCESIONARIA tal responsabilidad, o en su defecto en el plazo dispuesto por sentencia judicial de haberla.

La reparación del daño causado mencionado en el párrafo precedente no eximirá a LA CONCESIONARIA de la aplicación de las sanciones regladas en el **ANEXO D "NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES"** del Contrato de Concesión.

Artículo 4: OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA.**a) Calidad de servicio.**

LA CONCESIONARIA deberá mantener en todo momento un servicio con la calidad mínima indicada en el **ANEXO D "NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES"** del **CONTRATO DE CONCESION**.

b) Aplicación de la tarifa.

LA CONCESIONARIA sólo deberá facturar por la energía eléctrica suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del Cuadro Tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes, debiendo discriminarlos en la forma que especifica el respectivo **CONTRATO DE CONCESION**.

En los casos en que el Régimen Tarifario no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, en que se podrá estimar el consumo. Las estimaciones no podrán superar los límites establecidos en el **ANEXO D "NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES"** del **CONTRATO DE CONCESION**. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período. LA CONCESIONARIA deberá emitir el débito o crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente.

c) Precintado de medidores y contratapas.

c.1) Medidores en general.

En los casos de instalación de medidores o equipos de medición en conexiones nuevas, o por reemplazo del equipo de medición anterior en conexiones existentes, éstos serán precintados por LA CONCESIONARIA en presencia del titular. De no hacerse presente éste, se le deberá comunicar en forma fehaciente lo actuado al respecto.

c.2) Medidores con indicador de carga máxima.

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

- Remitirá a los clientes 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.

d) Anormalidades.

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

e) Facturas - Información a consignar en las mismas.

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

- Fecha de vencimiento de la próxima factura.
 - Lugar y procedimiento autorizado para el pago.
 - Identificación de la categoría tarifaria del cliente, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables) por período tarifario, y días de vigencia de cada uno de ellos.
 - Unidades consumidas y/o facturadas en cada período tarifario.
 - Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos y gravámenes discriminados conforme lo estipula el respectivo Contrato de Concesión.
 - Sanciones por falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual LA CONCESIONARIA tendrá derecho a la suspensión del suministro.
 - Leyendas identificatorias de las sanciones aplicadas por el **ORGANISMO DE CONTROL**.
 - Obligación del cliente de reclamar la factura en caso de no recibirla cuatro (4) días hábiles administrativos antes de su vencimiento.
 - Lugares y números de teléfonos donde el cliente pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.
 - Lugares, números de teléfonos y horarios de atención de los locales de atención al público.
 - Lugares y números de teléfonos donde el cliente pueda efectuar los reclamos en segunda instancia.
-

f) Reintegro de importes.

En los casos en que LA CONCESIONARIA aplicara tarifas superiores y/o facturare sumas mayores a las que correspondiere por causas a él imputables, deberá reintegrar al titular los importes percibidos de más.

En estos casos, para el cálculo del reintegro se aplicará la tarifa vigente a la fecha de comunicación de la anormalidad y abarcará el período comprendido entre tal momento y el correspondiente al inicio de tal anormalidad, plazo que no podrá ser mayor a un (1) año, con más el interés previsto en el Artículo 9 de este Reglamento y una penalidad del veinte por ciento (20%) sobre el importe básico. El reintegro debe efectuarse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles administrativos de verificado el error.

g) Tarjeta de identificación.

LA CONCESIONARIA deberá proveer una tarjeta de identificación (con nombre de LA CONCESIONARIA, nombre, apellido y número de agente) para todo el personal que tenga relación con la atención a clientes. Esta tarjeta deberá ser exhibida por ese personal en forma visible sobre su vestimenta.

h) Cartel anunciador.

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere apropiadas, LA CONCESIONARIA 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 encuentra a disposición de los clientes copias del presente Reglamento de Suministro y Conexión, transcribiendo además en el anuncio el texto completo de los artículos correspondientes a obligaciones de LA CONCESIONARIA y del cliente, y las normas de calidad de servicio resultantes del **ANEXO D "NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES"** del Contrato de Concesión. También deberá indicar en el cartel o vitrina la dirección y el número de teléfono en que los clientes pueden efectuar los reclamos en segunda instancia ante el **ORGANISMO DE CONTROL**.

i) Plazo de concreción del suministro.

Solicitada la conexión de un suministro bajo redes existentes y realizadas las tramitaciones pertinentes LA CONCESIONARIA, una vez percibido el importe correspondiente a los derechos de conexión, deberá proceder a la concreción de dicho suministro en el menor plazo posible dentro de los límites máximos establecidos al respecto en el **ANEXO D "NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES"** del Contrato de Concesión.

j) Quejas.

En cada uno de los locales donde LA CONCESIONARIA atienda al público deberá existir a disposición del mismo un Libro de Quejas, previamente habilitado por el **ORGANISMO DE CONTROL**. Deberá indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia de dicho libro.

Sin perjuicio de las quejas o reclamos que los clientes deseen asentar en el referido Libro de Quejas, LA CONCESIONARIA está obligada a recibir y registrar adecuadamente las demás quejas y/o reclamos que los clientes le hagan llegar por carta o cualquier otro medio que estimen conveniente.

Todas las quejas o reclamos asentados en el Libro de Quejas deberán ser comunicadas por LA CONCESIONARIA al **ORGANISMO DE CONTROL** dentro de los diez (10) días hábiles

administrativos de recibidas, siguiendo las siguientes reglas:

- I.- Cuando las quejas se refieran a facturación y/o aumento de consumo, deberán acompañarse la documentación y las explicaciones que se estimen pertinentes.
- II.- Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los Artículos referidos a Derechos de LA CONCESIONARIA, Suspensión del Suministro y Corte del Suministro de este Reglamento deberá remitir copia de la respectiva documentación.
- III.- Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anomalías en el suministro de energía eléctrica, LA CONCESIONARIA deberá comunicarlo al **ORGANISMO DE CONTROL** dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, mediante telex, facsímil u otro medio adecuado, indicando fecha de la misma y nombre y domicilio del cliente. Dentro de los diez (10) días hábiles administrativos deberá remitir copia de la queja y la información correspondiente.
- IV.- Cuando la queja se refiere a la suspensión del suministro de energía por falta de pago y el cliente demostrara haberlo efectuado, LA CONCESIONARIA deberá restablecer el servicio dentro de las cuatro (4) horas de haber constatado el pago de la facturación cuestionada, debiendo además acreditar al cliente el diez por ciento (10%) de la facturación erróneamente objetada.

k) Atención al público.

LA CONCESIONARIA deberá mantener dentro del área geográfica de la concesión, locales apropiados para la atención al público en número y con la dispersión adecuada. En dichos locales la atención al público deberá efectuarse, en un horario uniforme para todos los locales, durante un mínimo de siete (7) horas diarias en días hábiles, que comprendan horarios de mañana y de tarde. Deberá además mantener locales y/o servicios de llamadas telefónicas para la atención de reclamos por falta de suministro y/o emergencias, durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. Los horarios de atención al público y los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos, deberán figurar en la factura o en la comunicación que la acompañe, además del deber de LA CONCESIONARIA de proceder a su adecuada difusión.

Artículo 5: DERECHOS DE LA CONCESIONARIA.

a) Recupero de montos por aplicación indebida de tarifas.

En caso de comprobarse inexactitud de los datos suministrados por el titular, que origine la aplicación de una tarifa inferior a la que correspondiere, LA CONCESIONARIA facturará e intimará al pago de la diferencia que hubiese, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles administrativos.

En estos casos, para el cálculo del reintegro se aplicará la tarifa vigente a la fecha de su normalización y abarcará el período comprendido entre tal momento y el correspondiente al inicio de la anomalía, plazo que no podrá ser mayor a un (1) año, con más el interés indicado en el Artículo 9 del presente Anexo y una penalidad del veinte por ciento (20%) sobre el importe básico.

b) Facturas impagas.

En los casos de no abonarse la factura a la fecha de su vencimiento, LA CONCESIONARIA podrá aplicar automáticamente el interés previsto en el Artículo 9 del presente Anexo.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, transcurridos quince (15) días hábiles administrativos de mora (de acuerdo al ANEXO A, Artículos 2, 12, 21 y 24), LA CONCESIONARIA se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso, previa comunicación con no menos de veinticuatro (24) horas de anticipación.

c) Depósito de garantía.

LA CONCESIONARIA podrá requerir del cliente la constitución de un Depósito de Garantía en los siguientes casos:

- I.- Más de una (1) suspensión del suministro en el término de doce (12) meses seguidos.
- II.- En el caso del Titular que no fuere propietario, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a LA CONCESIONARIA un depósito equivalente a un (1) período de facturación estimado, o la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario del inmueble o instalación, o de un cliente que siendo titular de un suministro, sea propietario del inmueble donde LA CONCESIONARIA le preste el servicio.
- III.- En el caso del Titular Transitorio, del Titular Provisorio y del Titular Precario a que se refiere el Artículo 1 incisos b), c) y d) del presente Anexo.
- IV.- Al restablecer el suministro, cuando se haya verificado apropiación indebida de energía y/o potencia.
- V.- En otros casos en que las circunstancias lo justifiquen, tales como los casos de concurso o quiebra del cliente, y con comunicación previa al **ORGANISMO DE CONTROL**.

El Depósito de Garantía será el equivalente al consumo registrado en el último período de facturación anterior a su constitución, con excepción de los considerados como no permanentes y en los casos de titulares no propietarios, en cuyo caso será fijado en base a un consumo probable de energía.

El Depósito de Garantía, o la parte del mismo que no hubiera sido imputado a la cancelación de deudas, será devuelta al titular cuando deje de serlo con más un interés equivalente a la Tasa Anual Vencida Vigente en el Banco de la Nación Argentina para descuento de documentos a treinta (30) días de plazo, dentro de los quince (15) días de formalizada la desvinculación.

d) Inspección y verificación del medidor.

Por propia iniciativa en cualquier momento LA CONCESIONARIA podrá inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o los precintos de los medidores o equipos de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes.

En el caso de descubrirse durante la inspección o contraste, un mal funcionamiento del medidor o equipo de medición, o cualquier alteración de las instalaciones, equipos y/o precintos, LA CONCESIONARIA procederá de la siguiente manera:

I .- Si no hubiera irregularidades en la instalación o precintos, y los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA CONCESIONARIA deberá emitir el crédito o débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de un (1) año, aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anomalía.

II.-Si hubiera alteraciones en los precintos o en la instalación que configuren una TRANSGRESIÓN, pero no se detectara un funcionamiento anormal del equipo de medición, LA CONCESIONARIA podrá levantar un Acta de Comprobación en presencia o no del titular, con intervención de un Escribano Público y/o un funcionario del **ORGANISMO DE CONTROL** y/o la Autoridad Policial competente, de la que deberá entregarse copia al titular, si se lo hallare. Sólo después de cumplir con este requisito, LA CONCESIONARIA podrá proceder a la emisión al cliente del débito correspondiente por los gastos operativos de monto similar al establecido para la violación de precintos en el Artículo 2 del inciso d) del presente Anexo.

Si al momento de la revisión del medidor o equipo de medición el suministro se encontrara suspendido, pero se encuentra reconectado sin mediar intervención de LA CONCESIONARIA, éste último podrá en el mismo acto y a su solo juicio proceder al retiro del medidor y el corte del suministro, sirviendo de notificación al cliente el Acta de Comprobación correspondiente.

III.-En caso de comprobarse hechos que hagan presumir alteraciones intencionales en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada, que configure una defraudación o estafa, LA CONCESIONARIA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, procederá del modo siguiente:

III.1.-Levantará un Acta de Comprobación en presencia o no del titular, con intervención de un Escribano Público y/o un funcionario del **ORGANISMO DE CONTROL** y/o la Autoridad Policial competente, de la que deberá entregarse copia al titular, si se lo hallare. LA CONCESIONARIA podrá proceder a la suspensión del suministro debiéndose tomar para ello aquellos recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anomalía verificada o el cuerpo del delito correspondiente.

III.2.-Obtenida la documentación precedente, LA CONCESIONARIA efectuará el cálculo de la energía y/o potencia a recuperar estimando el consumo en función del equipamiento eléctrico instalado en el domicilio y una utilización

lógica del mismo, establecerá su monto y emitirá la factura complementaria por ese concepto, aplicándose un recargo del cuarenta por ciento (40%) sobre el monto resultante, con más el Interés reglado en el Artículo 9 de este Reglamento. Podrá en la misma factura debitar al cliente los correspondientes gastos operativos similares a los del Artículo 5 inciso d) apartado II del presente Anexo.

III.3.-Podrá calcularse con un lapso máximo retroactivo de hasta cuatro (4) años.

III.4.-Intimará al pago de la factura complementaria por la energía y/o potencia a recuperar. El cliente podrá efectuar un descargo si estimara que el cálculo realizado para la facturación por LA CONCESIONARIA no fuera el correcto, presentando la documentación correspondiente.

III.5.-Concluido con lo actuado, se procederá a la normalización del suministro. En el caso de haberse formulado denuncia penal, la normalización será requerida al Juez interviniente y se procederá una vez autorizada por el mismo.

III.6.-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 o de alteración de la conexión o equipo de medición, exista o no intervención judicial. La facturación pertinente será efectuada a tarifa vigente al momento de emisión de la factura complementaria. El lapso entre la verificación y la emisión de la factura complementaria no podrá exceder de treinta (30) días.

III.7.-Cuando por acciones no previstas en este Reglamento, LA CONCESIONARIA se vea en la imposibilidad de normalizar la medición y mientras dure esta circunstancia, la demanda y/o consumos efectuados en ese lapso serán facturados de acuerdo con los valores que resulten de aplicar los ajustes de la demanda y/o consumos no registrados, estimados de acuerdo a lo previsto en el presente Anexo.

IV .-En caso de conexiones directas a la red de distribución y apropiación indebida de energía eléctrica, LA CONCESIONARIA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos operativos emergentes similares a los del Artículo 5 inciso d) apartado II del presente Anexo y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, LA CONCESIONARIA podrá aplicar un procedimiento similar al previsto en este Reglamento en el apartado III precedente.

IV.1.- En el caso de conexiones directas a la red de distribución efectuadas por quienes no son clientes, se eliminarán éstas y regularizará la situación del infractor en lo que hace a la titularidad según lo determina este Reglamento, para la recuperación de la demanda y/o consumo no facturados.

IV.2.- Cuando la conexión directa sea efectuada por un cliente se regularizará la

instalación y se suspenderá el servicio. Si éste ya hubiera sido suspendido, LA CONCESIONARIA estará habilitada para proceder al retiro del medidor y corte del suministro.

Artículo 6: SUSPENSION DEL SUMINISTRO.

La suspensión del suministro implica la desconexión del cliente de la red de distribución, sin retiro del medidor ni de la instalación de conexión a la misma.

LA CONCESIONARIA podrá suspender el suministro de energía eléctrica en los casos y cubriendo los requisitos que se indican seguidamente.

6.I .- Sin darle intervención al **ORGANISMO DE CONTROL**:

6.I.1.-Por la falta de pago de una factura.

6.I.2.-Por falta de pago de la factura complementaria por recuperación de demandas y/o consumos no registrados.

6.I.3.-En caso de incumplimiento a lo establecido en uso de potencia y suministro de terceros, dando cuenta de ello al **ORGANISMO DE CONTROL**, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos de producida la suspensión. En lo relativo al uso de potencia, la suspensión sólo será efectivizada si el incumplimiento pusiera en riesgo la seguridad de las instalaciones de LA CONCESIONARIA y previo intimar fehacientemente la normalización de la anomalía.

En el caso del Apartado I.- precedente, si la falta de pago se debiera a disconformidad del titular con el monto facturado, no se podrá suspender el servicio si el titular reclama contra la factura y paga una cantidad equivalente al último consumo facturado por un período igual de tiempo al que es objeto de la factura, mientras se realizan los procedimientos tendientes a dilucidar el monto correcto de la misma. De verificarse que el monto de la factura era el correcto, respecto del saldo impago se aplicarán las disposiciones sobre mora en el pago de las facturas.

6.I.4.-En un todo de acuerdo a lo previsto en el Artículo 5 inciso d) apartados III y IV del presente Anexo cuando ello correspondiera o lo prevea.

6.II .- Con comunicación previa al **ORGANISMO DE CONTROL**.

Cuando el titular incumpla lo establecido en Obligaciones del Titular y/o Cliente de este Reglamento. En ese caso LA CONCESIONARIA deberá intimar previamente la regularización de la anomalía en un plazo de diez (10) días hábiles administrativos.

Artículo 7: CORTE DEL SUMINISTRO.

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

LA CONCESIONARIA podrá proceder al corte en los siguientes casos:

7.I .- Cuando no se dé cumplimiento a lo establecido en el cambio de titularidad de este Reglamento,

7.II.- En los casos en que habiéndose suspendido el respectivo servicio se comprobara que el titular se haya reconectado tanto sea a través del equipo de medición, como en forma directa, a la red de distribución, previsto en el artículo 5 inciso d) apartados III y IV del presente Anexo, cuando ello correspondiera o lo prevea.

Artículo 8: REHABILITACION DEL SERVICIO.

Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación.

En los casos de suministros suspendidos, si el titular comunicara a LA CONCESIONARIA la desaparición de la causa que motivara la suspensión, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas sin computar feriados de recibido el aviso, LA CONCESIONARIA deberá verificar la información del titular y, en su caso normalizar el suministro previo pago de la tasa de rehabilitación por parte de éste último.

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 abonadas por el cliente con anterioridad a la rehabilitación del suministro, sin perjuicio del pago de las deudas anteriores con LA CONCESIONARIA, en caso de existir.

Artículo 9: MORA E INTERESES.

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

En consecuencia se aplicarán intereses a partir del primer día de la mora. En todos los casos, el interés resultará de aplicar la Tasa Anual Vencida Vigente en el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento de documentos a treinta (30) días de plazo, desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la de efectivo pago, o la tasa de interés que establezca el **ORGANISMO DE CONTROL**.

Este sistema será aplicable a los clientes privados y también a los clientes de carácter público del Estado Nacional o Provincial y Municipios, sea cual fuere su naturaleza jurídica, tales como la Administración Centralizada, organismos descentralizados, Empresas del Estado, Sociedades Anónimas con Participación Estatal, Sociedades del Estado, Municipalidades etc., para los cuales no exista otro régimen específico establecido por el **ORGANISMO DE CONTROL**.

Artículo 10: ORGANISMO DE CONTROL.

El cliente tendrá derecho a dirigirse en todo momento directamente al **ORGANISMO DE CONTROL**, cuando entienda que LA CONCESIONARIA no cumple con sus obligaciones y/o no respeta adecuadamente sus derechos.

Artículo 11: CESE DEL SUMINISTRO.

La relación normada por el presente Reglamento de Servicio, se extinguirá de pleno derecho en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de las obligaciones referidas a los artículos precedentes.-
- Cambio de titularidad del cliente.-
- Decisión del cliente, previo cumplimiento de las obligaciones comerciales.-
- Por decisión fundada de LA CONCESIONARIA, previa notificación.-
- Por cambio de categoría.-
- Caso fortuito o fuerza mayor.-

Artículo 12: RÉGIMEN DE EXTENSIÓN Y AMPLIACIÓN DE REDES

A los efectos derivados de la aplicación del presente artículo, se considerarán las siguientes definiciones y zonas para la consideración de los clientes:

- Extensión: Toda intervención efectuada sobre la infraestructura eléctrica que implique incorporación de nuevas instalaciones que permitan incrementar el área geográfica servida.
- Ampliación: Toda intervención efectuada sobre la red existente, que modificando su estructura física esté destinada a aumentar su capacidad de transporte y/o transformación.
- Zona urbana: Es la zona fraccionada en manzanas en forma efectiva, definiéndose como manzana a las fracciones delimitadas por calles, con superficie no mayor de una y media (1,5) hectáreas.
- Zona sub-urbana: Se entiende por tal a la zona subdividida en macizos tipo barrio parque o de fin de semana, o fracciones delimitadas por calles, con superficie no mayores de cinco (5) hectáreas, adyacentes a la zona urbana.
- Zona rural: Queda definida como tal la zona no comprendida en las definiciones anteriores.

12.I.- Pequeñas Demandas

12.I.1.-Zonas urbana y suburbana

Los clientes con características de consumo tales que posibilitan su encuadramiento en la Tarifa 1 Pequeñas Demandas (T1R, T1RE, T1GBC y T1GAC, T1GE y T1AP), que soliciten suministro de energía eléctrica, cuya concreción haga o no necesario ejecutar una obra que implique una extensión de la red de distribución existente, deberán abonar el cargo por conexión que para cada caso establece el Cuadro Tarifario vigente.

En los casos que sea necesario LA CONCESIONARIA construirá la extensión pertinente, previo pago del cargo por conexión, pasando la obra a formar parte de la red del mismo y quedando de su propiedad.

12.I.2.-Zona Rural

12.I.2.1.-Con infraestructura eléctrica existente:

Los clientes con características tales que posibiliten su encuadramiento en la Tarifa 4 - Pequeñas Demandas Rurales, que soliciten suministro de energía eléctrica, cuya concreción se logre a partir de la conexión directa a la red existente de igual tensión a la de suministro con o sin ampliación, abonará el cargo por conexión indicado en el correspondiente Cuadro Tarifario.

En caso de tensiones diferentes, el solicitante abonará una contribución por obra similar a la del artículo 12.I.2.2.- siguiente.

12.I.2.2.-Sin infraestructura eléctrica existente:

En aquellos casos en que sea necesario ejecutar una obra que implique una extensión de la infraestructura eléctrica existente, el solicitante abonará una contribución por obra del cien por ciento (100%) del monto del presupuesto elaborado por LA CONCESIONARIA en base a valores de mercado para la totalidad de los insumos, incluida la ingeniería de proyecto. Si el cliente considera excesivo el presupuesto, puede solicitar la intervención del **ORGANISMO DE CONTROL**, quien deberá resolver la cuestión escuchando previamente a las partes, en un plazo de treinta (30) días hábiles administrativos. Cuando fuese necesario realizar ampliaciones el solicitante no abonará contribución por obra en este concepto.

LA CONCESIONARIA construirá la extensión pertinente, previo pago de la contribución, pasando la obra a formar parte de la red del mismo y quedando de su propiedad. LA CONCESIONARIA puede otorgar, si lo considera conveniente, un plan de pagos al cliente para cancelar dicha contribución, cuyas cuotas se cobrarán juntamente con la factura por suministro. En este caso no será aplicable la condición de previo pago.

12.II.- Medianas Demandas, Grandes Demandas y Servicio de Peaje

Los clientes con características de consumo tales que posibilitan su encuadramiento en la Tarifa 2 Medianas Demandas, en la Tarifa 3 Grandes Demandas y Tarifa 5 Servicio de Peaje, que soliciten suministro de energía eléctrica, cuya concreción no haga necesario ejecutar una obra que implique una extensión o ampliación de la red de

distribución existente, deberán abonar los cargos por conexión correspondientes indicados en el Cuadro Tarifario.

En caso que se requieran extensiones o ampliaciones, el solicitante abonará una contribución por obra similar a la del artículo 12.I.2.2.- anterior.