

ORDENANZA N° 10811- ANEXO I- SUBANEXO I

REGIMEN DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

ARTÍCULO 1º): CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO

1.1. TITULARIDAD

A efectos de acceder al suministro del servicio de energía eléctrica, quien lo solicite deberá encuadrarse en alguna de las siguientes categorías:

1.1.1. TITULAR

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

1.1.2. TITULAR PRECARIO

Se otorgará la TITULARIDAD PRECARIA de un servicio de energía eléctrica en los casos en que, si el solicitante no cuenta con el título de propiedad, contrato de locación o comodato, acta de adjudicación o tenencia precaria respectivamente, pueda acreditar el domicilio del inmueble con la presentación de un certificado de domicilio expedido por autoridad competente, o instrumento equivalente. A requerimiento de quien acredite la propiedad del inmueble se podrá cancelar la titularidad precaria, procediéndose al corte del suministro.

1.1.3. 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 a la persona que ejerza la dirección de la misma, quedando ante LA DISTRIBUIDORA, ambos como responsables en forma solidaria.

1.1.4. TITULAR TRANSITORIO

En los casos de suministros de carácter no permanente que requieran energía eléctrica para usos tales como: exposiciones, publicidad, ferias, circos, etc., se otorgará al solicitante la TITULARIDAD TRANSITORIA, previo contar con la autorización municipal para el evento, debiendo el mismo cumplir con iguales requisitos que el titular precario.

1.2. CAMBIO DE TITULARIDAD

A los efectos de este Reglamento los términos "usuario" y "titular" resultan equivalentes, sin perjuicio del derecho de LA DISTRIBUIDORA de poder exigir en todo momento que la titularidad de un servicio se encuadre dentro de una de las categorías previstas en el presente artículo. Se concederá el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requirente que se encuentre comprendido dentro de las categorías precedentes, que no registre deuda con LA DISTRIBUIDORA y que haga uso del servicio de acuerdo con las condiciones técnicas autorizadas. Si se comprobara que un usuario no es titular del servicio, LA DISTRIBUIDORA podrá intimar el cambio de titularidad existente y exigir el cumplimiento de las disposiciones vigentes. En el caso de no hacerlo dentro de los

10 (diez) días hábiles posteriores a la notificación, LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte del suministro.

En caso de fallecimiento del titular, los familiares o terceros convivientes podrán continuar en el uso del servicio de energía eléctrica con la única exigencia de solicitar cambio de titularidad y acreditar lo establecido en este artículo.

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

1.3. CONDICIONES DE HABILITACIÓN

1. No registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este reglamento con antigüedad no mayor a 5 años.
2. Dar cumplimiento al Depósito de Garantía establecido en el artículo 5, inciso 5.3 de este Régimen, cuando LA DISTRIBUIDORA así lo requiera.
3. Abonar los derechos de conexión de acuerdo al Cuadro Tarifario vigente.
4. Firmar el correspondiente formulario de solicitud de suministro o el contrato de suministro según corresponda de acuerdo al tipo de tarifa a aplicar.
5. Denunciar todos los suministros que tenga a su nombre.
6. Firmar si corresponde el convenio establecido en el punto 1.4.
7. Para los inmuebles o instalaciones nuevas destinadas a usos industriales y/o comerciales, deberán acreditar la habilitación municipal correspondiente. Asimismo, este requisito será aplicable a los cambios de rubro o actividad.

En ningún caso LA DISTRIBUIDORA podrá requerir el pago de concepto alguno, fuera de los enunciados en el presente Artículo, como requisito para la conexión y/o rehabilitación del suministro.

1.4. CENTRO DE TRANSFORMACIÓN Y/O MANIOBRA - TOMA PRIMARIA

Cuando la potencia requerida para un nuevo suministro, o cuando se solicite un aumento de la potencia existente, y tal requerimiento o solicitud supere la capacidad de las redes existentes, el titular, a requerimiento de LA DISTRIBUIDORA y con la aprobación de la Autoridad de Aplicación, deberá poner a disposición de la misma, un espacio de dimensiones adecuadas de hasta 20 m² y de ancho de 4 m como mínimo para la instalación de un centro de transformación. Si por razones técnicas, también fuere necesario alimentar la red externa de distribución, LA DISTRIBUIDORA acordará con el usuario la compensación económica por esta servidumbre, de acuerdo a lo que se establece en la ley 2473/04. A ese efecto se deberá firmar un convenio estableciéndose los términos y condiciones aplicables para la instalación de dicho centro de transformación como asimismo el monto y modalidad del resarcimiento económico que se acuerde.

A este respecto el titular deberá respetar las normas de instalación vigentes en la oportunidad según lo indicado en cada caso por LA DISTRIBUIDORA y lo establecido en la normativa interna de LA DISTRIBUIDORA y/o lo reglamentado por la Autoridad de Aplicación.

Será a cargo del titular la provisión y colocación de la caja o cajas correspondientes a los equipos de medición y corte según cada caso, tipo de instalación y potencia de acuerdo a los requisitos fijados por Bomberos de la Provincia del Neuquén o la Autoridad de Aplicación, respetando las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por LA DISTRIBUIDORA y/o reglamentado por la Autoridad de Aplicación.

1.5. PUNTO DE SUMINISTRO

Se define Punto de Suministro al punto en el que la instalación de LA DISTRIBUIDORA se conecta a la instalación del usuario, según se define en 1.7. LA DISTRIBUIDORA hará entrega del suministro en un solo punto y únicamente por razones técnicas aprobadas por la Autoridad de Aplicación, podrá habilitar, más de un punto de suministro, por instalación o inmueble. A opción de LA DISTRIBUIDORA se podrá aplicar en todos ellos la misma tarifa que correspondería de estar unificado el suministro. LA DISTRIBUIDORA, previa autorización de la Autoridad de Aplicación en concordancia con la reglamentación que esta emita, podrá colocar equipos limitadores de corriente individuales o colectivos cuando así lo especifique la aplicación del cuadro tarifario vigente.

1.6. EXTENSIÓN Y/O AMPLIACIÓN DE REDES

Del presente régimen serán exceptuados los usuarios a categorizar como residenciales y/o uso general con potencia a contratar de hasta 10 Kw, siempre que se encuentren a una distancia máxima de doscientos (200) metros de la instalación más próxima de LA DISTRIBUIDORA

Todos los reembolsos que efectúe LA DISTRIBUIDORA como consecuencia de este régimen serán considerados como parte de las inversiones hechas por esta. Para ello deberá acreditar los mismos ante la Autoridad de Aplicación

a1.- APLICACIÓN:

Cuando se solicite la conexión de un nuevo usuario en una zona donde no existan instalaciones de distribución (excluidos nuevos fraccionamientos o loteos), o bien se requiera la ampliación de un suministro existente, para el que deban realizarse modificaciones sobre las redes preexistentes y que signifiquen inversiones relevantes, LA DISTRIBUIDORA podrá solicitar al usuario un Aporte Reembolsable por Obra. (ARO) para solventar el costo de las mismas.

Para ello remitirá el Proyecto y Presupuesto correspondiente a la Autoridad de Aplicación, quien determinará el monto del ARO que deberá aportar el usuario.

a2.- REEMBOLSO A LOS USUARIOS.

El Aporte Reembolsable por Obra (ARO) (\$) será expresado como un crédito a favor del usuario en términos equivalentes de energía (Kwh). Dicho equivalente en energía se efectuará acreditando mensualmente el 100 % (cien por ciento) del importe correspondiente a los KWh consumidos hasta completar íntegramente dicho crédito, que no tendrá ningún tipo de actualización ni generará interés alguno, quedando a cargo del usuario los demás cargos e impuestos. Si éste solicitare la baja del suministro antes de la devolución total de la contribución aportada, se suspenderá el reembolso del saldo restante; si el suministro continuara a través de un cambio de titular, LA DISTRIBUIDORA estará obligada a seguir efectuando las devoluciones sobre el mismo suministro, hasta completar el reintegro.

a3.- OBRA EJECUTADA POR EL USUARIO (EXCLUIDOS LOTEOS).

Si la obra requerida fuera ejecutada por el Usuario, LA DISTRIBUIDORA procederá al reembolso de los costos incurridos, de acuerdo al proyecto y presupuesto aprobado por LA DISTRIBUIDORA, en idénticas condiciones a las establecidas para el reembolso del ARO.

Al momento de emitir LA DISTRIBUIDORA el Certificado de Recepción provisoria de las obras, éstas deberán ser transferidas por el titular de la misma, mediante acta, y pasarán a formar parte de las instalaciones propias de LA DISTRIBUIDORA. Este dará inicio al reembolso con la primera facturación posterior a la emisión del Certificado antes mencionado.

LOTEOS Y NUEVAS URBANIZACIONES.

b1.- APLICACIÓN:

Las obras de electrificación destinadas a dotar del servicio a nuevos fraccionamientos, urbanizaciones, loteos, barrios, o conjuntos habitacionales o de viviendas en Propiedad Horizontal (PH) ubicados dentro del perímetro de la zona abastecida por LA DISTRIBUIDORA estarán a cargo exclusivo del titular del fraccionamiento o loteo y deberán contar previamente con la Factibilidad de Servicio y Punto de Conexión otorgado por LA DISTRIBUIDORA.

Las obras deberán responder a los tipos constructivos aprobados por LA DISTRIBUIDORA, cuyo Departamento Técnico deberá aprobar el proyecto e inspeccionar la ejecución de los trabajos.

LA DISTRIBUIDORA no estará obligada a prestar servicio a aquellos fraccionamientos, urbanizaciones, loteos, barrios o conjuntos habitacionales o de viviendas en el régimen de Propiedad Horizontal (PH) que no cuenten con sus propias obras de electrificación.

Al momento de emitirse el Certificado de Recepción provisoria de las obras, éstas deberán ser transferidas por el titular del Loteo, mediante acta, y pasarán a formar parte de las instalaciones propias de LA DISTRIBUIDORA.

b2.- REINTEGRO POR LA ELECTRIFICACIÓN DE FRACCIONAMIENTOS, LOTEOS Y URBANIZACIONES:

Para iniciar la efectivización del reintegro se deberá considerar un período de hasta diez (10) años contados a partir de la fecha de la transferencia de las instalaciones a LA DISTRIBUIDORA. El reintegro comenzará cuando el usuario requiera el suministro dentro del mencionado período de 10(diez) años y cesará cuando el monto reintegrado alcance el costo de las instalaciones eléctricas correspondientes a la urbanización o fraccionamiento, multiplicado por la relación entre la superficie del lote y la superficie neta del fraccionamiento (sin contar espacios públicos o reservas fiscales).

El monto del reintegro será calculado en base al costo medio por lote calculado por LA DISTRIBUIDORA sustentado por documentación fehaciente y que se encontrará a disposición para conocimiento de los usuarios y de la Autoridad de Aplicación.

El crédito a favor del usuario será convertido en energía equivalente en Kwh, tomados al valor de finalizada la instalación, los cuales serán descontados del consumo en cada emisión de facturas de su consumo hasta su cancelación sin intereses, quedando a cargo del usuario los otros cargos del período que no sean por energía y los impuestos que correspondan por la facturación emitida.

1.7. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES

Ante probables contingencias que pudieran ocurrir en la instalación de conexión a la red de suministros, queda expresamente establecido que el límite de responsabilidades de LA DISTRIBUIDORA está dado por los bornes de entrada del tablero principal del usuario. Para que ello se cumpla, dicho tablero de entrada de energía no deberá estar a una distancia mayor de un (1) metro de los bornes de salida del medidor. La Distribuidora deberá notificar fehacientemente a todos los usuarios acerca de esta condición. Si luego de notificado el usuario al respecto, el tablero quedara a una distancia mayor que la mencionada, el límite de responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA será los bornes de salida del medidor. Desde la acometida hasta dicho punto la responsabilidad es de LA DISTRIBUIDORA.

Queda expresamente prohibido al USUARIO intervenir sobre la instalación eléctrica bajo responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA y es obligación inexcusable

de aquel darle libre acceso las 24 horas a LA DISTRIBUIDORA, como así también permitir la realización de los mantenimientos necesarios.

1.8. UBICACIÓN DE LA MEDICIÓN

La medición se instalará en la línea municipal, salvo que razones técnicas justifiquen lo contrario. En tal caso se instalará en el interior de la propiedad, en el lugar más cercano a la línea municipal, debiendo el usuario garantizar el libre acceso durante las 24 hs. de LA DISTRIBUIDORA.

La Autoridad de Aplicación reglamentará las características y condiciones de los tableros, gabinetes y equipos de medición.

ARTÍCULO 2º): OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O USUARIO

2.1. DECLARACIÓN JURADA

Informar correctamente, con carácter de Declaración Jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su solicitud de suministro, aportando la información que se le exija, 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 DISTRIBUIDORA, para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.

2.2. FACTURAS

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

Conocida la fecha de vencimiento de la factura por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con una anticipación de 5 (cinco) días hábiles previo a su vencimiento, el usuario deberá solicitar un comprobante para el pago en las oficinas comerciales de LA DISTRIBUIDORA.

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

2.3. DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN Y MANIOBRA

Colocar y mantener en condiciones de eficiencia a la salida de la medición y en el tablero principal, los dispositivos de protección y maniobra (interruptor termo magnético, puestas a tierra, disyuntor diferencial, descargadores entre otros) adecuados a la capacidad y/o característica del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la Reglamentación para la ejecución de instalaciones eléctricas en inmuebles emitida por la Asociación Electrotécnica Argentina, las normas internas de LA DISTRIBUIDORA aprobadas por la Autoridad de Aplicación, o las normas que las reemplacen en el futuro. Además de otras los requisitos esenciales de seguridad de los materiales eléctricos establecido por la Norma IRAM-IEC Resolución SClyMN 92/98, o la que en el futuro la reemplace.

2.4. INSTALACIÓN PROPIA - RESPONSABILIDADES

Mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación.

Mantener los gabinetes, pilares, y/o locales y puestas a tierra de seguridad donde se encuentran instalados los medidores y/o equipos de medición, limpios, iluminados y libres de obstáculos, evitando que dificulten la lectura de los instrumentos. Si por responsabilidad del usuario, o por haber éste aumentado sin autorización de LA DISTRIBUIDORA la demanda indicada en la declaración jurada

que presentara al solicitar el suministro, hechos que deberán ser adecuadamente probados por LA DISTRIBUIDORA, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores e instalaciones de propiedad de LA DISTRIBUIDORA, el titular abonará los costos de reparación o reposición de los mismos así como también todo costo derivado de daños a terceros. Cuando instalaciones del Usuario estén en la vía pública o en lugares de acceso público deberán cumplir con toda la Normativa de Seguridad en Instalaciones Eléctricas, debiendo LA DISTRIBUIDORA intimar su normalización cuando ello no ocurriera.

2.5. COMUNICACIONES A LA DISTRIBUIDORA

Cuando el usuario advierta que las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA (incluyendo el medidor), comprendidas entre la conexión domiciliaria y el punto mencionado en 1.7, 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. LIBRE ACCESO A LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Permitir y hacer posible al personal de LA DISTRIBUIDORA y/o de la Autoridad de Aplicación, que acrediten debidamente su identificación como tales, el libre acceso durante las 24 hs. al lugar donde se hallan los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y a sus instalaciones.

2.7. USO DE POTENCIA

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

2.8. SUMINISTRO A TERCEROS

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

2.9. CANCELACIÓN DE LA TITULARIDAD

Comunicar la renuncia de la titularidad al servicio 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 del servicio, serán sin cargo alguno. Dichos trámites deberán ser realizados exclusivamente por el titular o sus representantes legales, o personas debidamente autorizada en los términos que fije LA DISTRIBUIDORA.

2.10. CONTROL DE LECTURAS

Los titulares personalmente o por sus representantes, podrán presenciar y notificarse de la intervención del personal de LA DISTRIBUIDORA en aplicación a lo dispuesto en artículo 4, inciso 4.3 y artículo 5, inciso 5.4 de este Reglamento.

2.11. PERTURBACIONES

Utilizar la energía provista por LA DISTRIBUIDORA en forma tal de no provocar perturbaciones en sus instalaciones o en las de otros usuarios acorde a las normas de calidad vigentes. Se podrá penalizar hasta llegar a la interrupción del suministro al usuario que exceda los valores límites de perturbación fijados por la Autoridad de Aplicación.

2.12. CARGA COMPARTIDA DE PAGO DE ENERGIA

De existir un núcleo habitacional colectivo (monoblocks, etc.), LA DISTRIBUIDORA establecerá para quienes usufructúen de un medidor de uso común en dicho núcleo, la carga imperativa de asumir, en partes iguales (prorrates), su obligación del pago de la energía de los espacios comunes (luces pasillo, bombas de cisterna, etc.) registrada en el medidor correspondiente.

ARTÍCULO 3º): DERECHOS DEL TITULAR

3.1. NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

El titular tendrá derecho a exigir de LA DISTRIBUIDORA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las condiciones dispuestas en el Contrato de Concesión.

3.2. PROVISIÓN DEL MEDIDOR:

Los medidores 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. Por dicha entrega el usuario abonará el "Cargo por Derecho de Conexión" cuyo importe se establece en el Cuadro Tarifario.

3.3. FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR.

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

En caso de requerir el titular un control de su medidor o equipo de medición, LA DISTRIBUIDORA 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 $\pm 2\%$ (más/menos dos por ciento) por sobre los valores estipulados en la norma IRAM 2412 o la que la reemplace en el futuro, parte I y parte III para los medidores clase 2 y del $\pm 1\%$ (más/menos uno por ciento) 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.

En caso de existir dudas aún, o no estar de acuerdo el titular con el resultado del contraste "in situ", podrá exigir a LA DISTRIBUIDORA su reconstraste en el Laboratorio de la misma. En este caso se retirará el medidor o equipo de medición y se efectuará un contraste en Laboratorio de acuerdo con la norma IRAM 2412, parte I o II, según corresponda. Si el contraste y/o reconstraste demostrara que el medidor o equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida, los gastos que originara el contraste "in situ" y/o reconstraste en Laboratorio, 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 5, inciso 5.4 de

este Reglamento, y los gastos de contraste y recontraste serán a cargo de LA DISTRIBUIDORA.

De no satisfacerle las medidas adoptadas por LA DISTRIBUIDORA el titular podrá reclamar a la Autoridad de Aplicación el control y revisión de las mismas, acudiendo a un laboratorio independiente. Soportándose los gastos de igual manera que en los párrafos precedentes.

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.

Tendrá derecho a ser tratado por LA DISTRIBUIDORA con cortesía, corrección y diligencia. El tiempo de espera de los usuarios en los locales de atención comercial no debe extenderse más allá de lo razonable.

LA DISTRIBUIDORA deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se disponen en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad indicadas en el contrato de concesión.

Sin implicar limitación, LA DISTRIBUIDORA deberá atender, responder por escrito las quejas y reclamos de los titulares, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, dentro del plazo de 10 días hábiles.

La falta de respuesta en dicho plazo, o cuando la misma no satisfaga las expectativas del quejoso o reclamante, habilita la presentación ante la Autoridad de Aplicación, quién resolverá en definitiva. La Autoridad de Aplicación no considerará ningún reclamo que no haya sido previamente presentado ante la Prestadora, con su correspondiente respuesta. La falta de respuesta por parte de la Prestadora en el plazo establecido será considerada como respuesta negativa.

LA DISTRIBUIDORA solucionará las quejas y reclamos de los titulares, efectuados en forma escrita, telefónica, personal o por correspondencia, dentro de un plazo máximo de 30 días posteriores a la emisión de la respuesta. La Autoridad de Aplicación podrá definir plazos menores acorde al tipo de reclamo en particular.-

LA DISTRIBUIDORA tipificará y numerará cada reclamo efectuado, brindando al usuario la debida identificación del mismo y llevará un registro de los mismos según lo disponga la Autoridad de Aplicación. Asimismo entregará en los casos que el usuario haga la presentación en sede de LA DISTRIBUIDORA, una constancia de recepción del reclamo.

3.5. INDEMNIZACIÓN POR COBRO DE SUMAS O CONCEPTOS INDEBIDOS:

El usuario tendrá derecho a reclamar una indemnización a LA DISTRIBUIDORA cuando esta le haya facturado sumas o conceptos indebidos o le haya reclamado el pago de facturas ya abonadas. LA DISTRIBUIDORA deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más los intereses que cobra por mora en el pago de las facturas, mas una indemnización equivalente al (veinticinco por ciento) 25% del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución e indemnización se harán efectivas como un crédito, en las facturas inmediatas siguientes.

3.6. RECIPROCIDAD EN EL TRATO:

Los usuarios tendrán derecho a recibir por parte de LA DISTRIBUIDORA reciprocidad en el trato, quien deberá aplicar para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que aplica para los cargos por mora.

3.7. 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.

3.8. 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 técnica del suministro imputables a LA DISTRIBUIDORA, y que no puedan ser evitados mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma (Interruptor termomagnético acorde a la potencia contratada y protección por falta de fase, para equipos alimentados por energía trifásica) LA DISTRIBUIDORA, deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

La reparación del daño causado mencionado en el párrafo precedente, no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de las sanciones que eventualmente fijara la Autoridad de Aplicación.

El usuario dispone de un plazo para efectuar este tipo de reclamos de diez (10) días hábiles, debiendo indicar en qué momento y bajo qué circunstancias se produjo el desperfecto, todos los datos necesarios para identificar al artefacto o instalación, incluyendo el número de usuario y el domicilio del suministro. Este reclamo deberá ser efectuado por el Titular del Suministro o, en su defecto, por una persona debidamente autorizada por éste.

Los usuarios podrán acreditar mediante Declaración Jurada la propiedad de los artefactos afectados.

ARTÍCULO 4º): OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

4.1. INCORPORACIÓN 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 a las modalidades establecidas en el Marco Regulatorio, en el Contrato de Concesión y en la reglamentación que sobre la materia dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

En los casos de nuevos suministros en los que sea necesario adecuar las instalaciones de propiedad de los usuarios a efectos de proceder a la conexión del suministro, LA DISTRIBUIDORA deberá suministrarles el plano del pilar y deberá asesorarlos sobre su construcción.

4.2. CALIDAD DE SERVICIO

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad, conforme a lo dispuesto al respecto por las Normas de Calidad del Servicio de Distribución indicadas en el contrato de concesión.

4.3. APLICACIÓN DE LA TARIFA

LA DISTRIBUIDORA sólo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del Cuadro Tarifario autorizado, más los fondos, tasas e impuestos y aporte de capitalización en el porcentaje autorizado que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes. En los casos en que el Régimen Tarifario no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, y salvo caso fortuito o de fuerza mayor, y/o por razones debidamente fundadas, para el caso puntual que se tratare, se podrá estimar razonablemente el consumo, comunicando al usuario en la factura que el consumo ha sido estimado. Las estimaciones nunca pueden superar el consumo de energía de igual mes calendario efectivamente medido o el promedio de los consumos históricos, cuando no se disponga de información del mismo mes calendario.

Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los periodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada periodo. LA DISTRIBUIDORA deberá emitir la nota de débito o crédito resultante de la diferencia entre las facturas realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente. La acumulación de los consumos de más de un período no implicará la facturación de los mismos como si se hubiesen realizado en un único período. Con motivo de ajustes a estimaciones realizadas no corresponderá la aplicación de recargos.

4.4. PRECINTADO DE MEDIDORES Y CONTRATAPA

4.4.1. 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, estos serán precintados por LA DISTRIBUIDORA, en presencia del titular. De no hacerse presente éste, se le deberá comunicar en forma fehaciente, lo actuado al respecto.

4.4.2. 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 el mecanismo de puesta a cero, LA DISTRIBUIDORA procederá de la siguiente manera:

Remitirá a los usuarios que tengan instalados este tipo de equipo de medición una circular por la que se le comunicará entre qué fechas se efectuará la toma de estados de los consumos, invitándolos a presenciar la operación.

Si el titular no presencia la operación, el responsable de la lectura deberá comunicar a éste los estados leídos y los precintos colocados.

4.5. ANORMALIDADES

4.5.1. ACOMETIDA. LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de instruir a su personal vinculado con la atención, conservación, lectura, cambio, etc., de medidores, equipos de medición, conexiones, y otros, sobre su responsabilidad inexcusable de informar las anomalías que presenten las instalaciones comprendidas hasta su responsabilidad, según lo dispuesto en el punto 1.7 del presente reglamento. Una vez denunciadas ante LA DISTRIBUIDORA las anomalías, por personal dependiente de éste o por cualquier otra persona, LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de solucionarlas en el plazo máximo de diez (10) días hábiles. El consumo igual a 0 será considerado como presunción de anomalía.

4.5.2. Transcurridos tres (3) meses durante los cuales un usuario no registre Consumo LA DISTRIBUIDORA le informará, fehacientemente, que si dentro del plazo de treinta (30) días de recibida esa comunicación no informa las razones por las cuales no registra consumos, le será suspendido el suministro.

4.6. FACTURAS

4.6.1. INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA FACTURA

La facturación deberá emitirse suministrando la mayor información posible y distribuida con una anticipación no menor a diez días corridos a la fecha de vencimiento.

Además de los datos regularmente consignados y los exigidos por las normas legales vigentes en materia de servicios públicos, en las facturas deberá incluirse:

1. Fecha de emisión de la factura.

2. Fecha de vencimiento de la Factura.
 3. Fecha límite para pago en Banco o fecha de segundo vencimiento.
 4. Fecha de vencimiento de la próxima factura.
 5. Lugar y medio autorizado para el pago.
 6. Identificación de la categoría tarifaria del usuario, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables, penalidades.)
 7. Unidades consumidas y/o facturadas.
 8. Período de lectura.
 9. Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos, gravámenes.
 10. Servicio de Mantenimiento de Alumbrado Público.
 11. Servicio de Alumbrado Público
 12. Servicios Sociales de CALF, Aprobado por Ordenanza N° 10363, o la que la reemplace en el futuro.
 13. Otros cargos aplicables (Derecho de conexión, Intereses y recargos por mora y otros cargos relacionados con el servicio)
 14. Tasa de interés vigente por pago fuera de término
 15. Canon Municipal.
 16. Detalle de los subsidios provenientes del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios cuando correspondiera.
 17. Detalle del Subsidio Municipal, cuando corresponda e indicando el tipo de subsidio
 18. Detalle del Subsidio de CALF, cuando corresponda e indicando el tipo de subsidio.
 19. Deuda anterior que registra el usuario al momento de emitir la factura.
Si no la hubiere, deberá incluir el texto : “No hay registro de deudas pendientes”.
 20. Sanciones por la falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual LA DISTRIBUIDORA tendrá derecho a la suspensión del suministro.
 21. Derecho y obligación del usuario de requerir la factura o su re-emisión en caso de no recibirla 5 (cinco) días hábiles antes de su vencimiento.
 22. Lugares y/o números de teléfonos donde el usuario pueda recurrir en caso de reclamos por falta, inconvenientes y/o emergencias en el suministro (atención 24 hs.).-
 23. Leyendas emergentes de la relación de LA DISTRIBUIDORA con los usuarios.
 24. Lugares de atención, teléfonos, e-mail y página web correspondientes a LA DISTRIBUIDORA.
 25. Lugares de atención y/o teléfonos correspondientes a la Autoridad de Aplicación.
 26. Número de medidor
 27. Número de Usuario
 28. Consumo de igual período el año anterior y consumo promedio del último año.
 29. Aporte de Capitalización en el porcentaje debidamente aprobado.
- La incorporación de otros Conceptos ajenos a Energía y Alumbrado Público, previa aprobación mediante Ordenanza, deberá efectuarse en columna separada de los ya mencionados.
- Los usuarios del servicio de peaje abonarán en la factura por dicho servicio la Contribución Municipal y las tasas de Servicio y Mantenimiento de Alumbrado Público.
- Cuando se actualice el Cuadro Tarifario, las tarifas nuevas y anteriores serán aplicadas en forma ponderada, teniendo en cuenta los días de vigencia de las mismas, dentro del período de facturación, debiendo consignar dicho detalle en la factura.
- El modelo de Factura deberá ser aprobado por la Autoridad de Aplicación.

Sólo se podrán facturar otros conceptos que cuenten con una Ordenanza que los autorice expresamente.

Los usuarios no estarán obligados a pagar las facturas emitidas que incluyan conceptos no autorizados por la Concedente. Para dar curso a este mecanismo, procederán a devolverlas al Prestador, para que sean refacturadas, dejando constancia del motivo del rechazo y guardando una copia de la recepción de la nota respectiva.

La refacturación no generará adicional alguno, y el vencimiento no procederá antes de los 15 días de emitida esta segunda factura.

Si la prestadora entiende que es correcta la factura emitida originalmente podrá, dentro de los tres (3) días de devuelta por el usuario, remitir los antecedentes a la Autoridad de Aplicación, quién resolverá en el término de cinco (5) días hábiles. Si se considera que el usuario no tiene razón, el plazo para el pago de la factura operará dentro de los siguientes cinco (5) días pero se le aplicarán los intereses por mora a partir de la fecha de vencimiento original.

4.6.2 DISTRIBUCIÓN DOMICILIARIA

LA DISTRIBUIDORA deberá entregar en cada período de facturación, salvo causa fortuita, las facturas del usuario o Titular del servicio en el domicilio consignado por el Titular, sin costo o cargo adicional alguno. El usuario en caso de no haber recibido la factura, extravío o deterioro deberá dentro de los cinco (5) días previos al vencimiento consignado en la factura anterior, retirar una copia de la factura en el domicilio de LA DISTRIBUIDORA.

4.6.3. TARIFA ELÉCTRICA DE INTERÉS SOCIAL (TEIS)

LA DISTRIBUIDORA deberá proceder a la facturación del servicio a los sujetos beneficiarios del T.E.I.S. en las mismas condiciones que a los usuarios finales (tarifa residencial T1), debiendo detraer del monto que así se determine el importe necesario a los efectos que el beneficiario abone sólo el importe equivalente a la T.E.I.S. El importe a deducir se consignará en la factura pertinente bajo la leyenda "Subsidio Municipal Eléctrico de Interés Social", como asimismo la leyenda "Subsidio de CALF de Interés Social", debajo del anterior, para los renglones que CALF subsidie sus prestaciones no energéticas.

El Órgano Ejecutivo Municipal entregará mensualmente a LA DISTRIBUIDORA del Servicio Eléctrico un listado con las Altas y Bajas de los beneficiarios de la Tarifa Eléctrica de Interés Social. Asimismo, LA DISTRIBUIDORA elevará a la Autoridad de Aplicación un informe mensual en el que se consignarán todos los datos identificatorios de los beneficiarios y detalle de la liquidación efectuada.

LA DISTRIBUIDORA deberá exponer en sus estados contables anuales el monto del "subsidió municipal eléctrico de interés social" otorgado.

LA DISTRIBUIDORA deberá proceder de forma similar en aquellos casos que el Poder Concedente otorgue nuevos subsidios.

4.7. TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

LA DISTRIBUIDORA deberá implementar una tarjeta identificatoria (con fotografía, nombre, apellido y nº de agente) que deberá exhibir todo personal que tenga relación con la atención de los usuarios o público en gral., En el caso de aquellos que realizan tareas en la vía pública, deberán identificarse cada vez que le sea requerida.

4.8. 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 usuario, el Cuadro Tarifario y un anuncio

comunicando que se encuentran a disposición de los mismos todas las normas relacionadas con la prestación del servicio: ordenanzas de marco regulatorio, de otorgamiento de la concesión, otras relacionadas con la prestación del servicio, normas reglamentarias, etc. como así también este reglamento. De considerarlo necesario, la Autoridad de Aplicación, podrá requerir a LA DISTRIBUIDORA, la implementación de medios informáticos.

4.9. PLAZO DE CONCRECIÓN DEL SUMINISTRO

Solicitada la conexión de un suministro bajo redes existentes y realizadas las tramitaciones pertinentes, LA DISTRIBUIDORA, una vez percibido el importe correspondiente a los derechos de conexión, deberá proceder a la concreción de dicho suministro en el menor plazo posible dentro de los límites máximos establecidos al respecto en las "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Marco legal de la Concesión.

4.10. LIBRO DE 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 APLICACION.

Deberá indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia de dicho libro.

Sin perjuicio de las quejas o reclamos que los usuarios deseen asentar en el referido Libro de Quejas, 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, salvo lo dispuesto en el inciso III de este apartado, con las formalidades que se enumeran a continuación:

- a) Cuando las quejas se refieran a facturación y/o aumento de consumo, deberán acompañarse las explicaciones que se estimen pertinentes.
- b) Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los Artículos 5º inciso 4), 6º y 7º de este Reglamento deberá remitir copia de la respectiva documentación.
- c) Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anomalías en el suministro de energía eléctrica, LA DISTRIBUIDORA deberá comunicarlo a la AUTORIDAD DE APLICACION dentro de las VEINTICUATRO (24) horas, mediante telex, facsímil, correo electrónico u otro medio adecuado, indicando fecha de la misma, duración de la contingencia 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 seis (6) 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. Por cada período siguiente de 6 horas que demore en reconectarlo, deberá abonar al usuario el mismo porcentaje antes mencionado.

4.11. ATENCIÓN AL PÚBLICO

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener dentro del área geográfica de la concesión, lugares adecuados para la atención al público. En dichos locales la atención al público deberá efectuarse, en un horario uniforme para todos los lugares, durante un mínimo de 6 (seis) horas 30 (treinta) minutos diarias, que podrán comprender

horarios de mañana y tarde. Deberá además mantener lugares y/o servicios de llamadas telefónicas para la atención de reclamos por falta de suministro y/o emergencias, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año. 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 DISTRIBUIDORA de proceder a su adecuada difusión. LA DISTRIBUIDORA habilitará una página web en la que deberá exponer como mínimo la información detallada en el punto 4.8. con más la interacción necesaria para solicitar servicio, efectuar reclamos, conocer estados de deuda y otras facilidades que en el futuro se pudieran implementar.-

LA DISTRIBUIDORA deberá habilitar modalidades de atención, comunicación y pago para personas con discapacidad, especialmente no videntes (facturas en braille) e hipoacúsicos.-

ARTÍCULO 5º): DERECHOS DE LA DISTRIBUIDORA

5.1. 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 correspondiera, LA DISTRIBUIDORA facturará e intimará al pago de la diferencia que hubiere, dentro del plazo de 5 (cinco) 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 previsto en el Artículo 9º) de este Reglamento.

5.2. FACTURAS IMPAGAS.

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

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, transcurridos 10 (diez) días hábiles de mora, LA DISTRIBUIDORA se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso, previa comunicación, con no menos de cuarenta y ocho 48 horas hábiles de anticipación.

5.3. DEPOSITO DE GARANTÍA

LA DISTRIBUIDORA podrá requerir del usuario la constitución de un Depósito de Garantía equivalente al consumo estimado de un mes, de la forma que se establece más adelante, en los siguientes casos:

1. Más de dos (2) suspensiones del suministro en el término de los últimos doce (12) meses corridos o un (1) retiro de medidor en el mismo período.
2. Cuando no fuera propietario, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a LA DISTRIBUIDORA el depósito de garantía, o a la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario de un inmueble donde LA DISTRIBUIDORA preste el servicio.

3. Cuando sea Titular Precario o Titular Transitorio a que se refiere el Artículo 1º), incisos 1.2 y 1.4 de este Reglamento.

4. Al restablecer el suministro, cuando se haya verificado apropiación de energía y/o potencia en los términos del artículo 5, inciso 5.4.2 de este Reglamento.

5. En otros casos en que expresamente autorice la Autoridad de Aplicación.

En todos los casos, para la estimación del consumo se considerará el promedio de consumo registrado en los dos (2) últimos meses anteriores a su constitución con

excepción de los considerados como no permanentes, en los casos de titulares no propietarios, en cuyo caso será fijado en base a un consumo probable de energía. El Depósito de Garantía, 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 un equivalente al monto que resulte de aplicar la Tasa Pasiva Anual vencida vigente en el Banco Provincia del Neuquén para los distintos plazos en sus operaciones de depósitos a plazo fijo.

También los usuarios tendrán derecho a que se les reintegre dicho Depósito de Garantía transcurridos doce (12) meses desde su constitución sin que mediaran nuevos incumplimientos, con igual reconocimiento de intereses.

5.4. INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN DEL MEDIDOR.

Por propia iniciativa 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.

Cuando proceda al cambio del medidor, tal situación deberá ser comunicada al usuario en la siguiente factura, debiendo consignar además, el número y estado registrado del medidor retirado y el número y el estado registrado inicial del nuevo medidor.

Como consecuencia de ello podrán presentarse las siguientes situaciones:

5.4.1. DISCREPANCIAS EN MEDICIONES

Cuando los valores de la energía no hubiesen sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, LA DISTRIBUIDORA deberá emitir Nota de Crédito o de Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de atraso o de adelanto que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados, y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la irregularidad. El lapso antes mencionado no podrá exceder los 4 (cuatro) años.

5.4.2. IRREGULARIDADES Y CONEXIONES DIRECTAS

En caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada —como por ejemplo el consumo igual a cero (0)-, LA DISTRIBUIDORA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir las notas de débito y crédito correspondiente, las cuales serán calculadas conforme a la reglamentación que sobre la materia dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN. LA DISTRIBUIDORA podrá recuperar todos los gastos emergentes de dicha verificación. Se considera como consumo no registrado al promedio anual de consumo multiplicado por el período durante el cual se prolongó la irregularidad.

Sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, LA DISTRIBUIDORA procederá del modo siguiente:

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

b) Obtenida la documentación precedente, LA DISTRIBUIDORA efectuará el cálculo de la energía y/o potencia a recuperar, establecerá su monto y emitirá las notas de débito y/o crédito correspondientes, aplicándose un recargo del

CUARENTA POR CIENTO (40%) sobre el monto resultante, con más el Interés reglado en el Artículo 9º) de este Reglamento.

c) Podrá calcularse con un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) AÑOS

d) Intimará al pago de la energía y/o potencia a recuperar, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º) inciso 2).

e) Concluido con lo actuado, se procederá a la normalización del suministro. Una vez que LA DISTRIBUIDORA tome conocimiento por cualquier medio de la existencia de irregularidades en la medición o apropiación de energía, tendrá 20 días hábiles para ejercer las medidas tendientes a determinar el fraude.

Superado dicho plazo, perderá su derecho al recupero de los consumos no registrados.

En el caso de haberse formulado denuncia penal, la normalización será requerida al Juez interviniente y se procederá una vez autorizada por el mismo.

ARTÍCULO 6º): SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO.

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

6.1. SIN LA COMUNICACIÓN PREVIA DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN Y CON COMUNICACIÓN PREVIA AL USUARIO

Por la falta de pago de una factura, en los casos y términos establecidos en el Artículo 5º), inciso 5.2 de éste Reglamento.

Por la falta de pago de la factura complementaria por recuperación de demandas y/o consumos no registrados según lo establecido en el Artículo 5º), inciso 5.4 del presente Reglamento

En el caso que la falta de pago se debiera a disconformidad del titular con el monto facturado, no se podrá suspender el servicio si el titular reclama contra la factura y paga una cantidad equivalente al último consumo facturado por un período igual de tiempo al que es objeto de la factura, mientras se realizan los procedimientos tendientes a dilucidar el monto correcto de la misma.

De informarse que el monto de la factura era el correcto, respecto del saldo impago se aplicarán las disposiciones sobre mora en el pago de las facturas según lo establecido en el Artículo 9º) del presente Reglamento.

6.2. CON LA COMUNICACIÓN PREVIA A LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN

En los casos de incumplimiento de los incisos: 2.3, 2.4, 2.6 y 2.11 de este Reglamento, LA DISTRIBUIDORA deberá previamente intimar la regularización de la anomalía en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles.

6.3. SIN COMUNICACIÓN PREVIA

En caso de incumplimiento a lo establecido en el Artículo 2º), incisos 2.7 y 2.8 de éste Reglamento que pusiera en riesgo la seguridad de personas y/o de las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA, éste podrá suspender el suministro sin previo aviso al usuario pero deberá cursarle una notificación simple al momento de la suspensión indicando el motivo de la misma, fecha, hora y responsable.-

ARTÍCULO 7º): CORTE DEL SUMINISTRO

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

LA DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte en los siguientes casos:

Cuando no se de cumplimiento a lo establecido en el punto 1, inciso 1.2 de este Reglamento.

Cuando LA DISTRIBUIDORA hubiera suspendido el suministro por la situación prevista en el Artículo 6º) precedente, y el titular transcurrido 1 (un) mes desde la fecha de dicha suspensión, no hubiera solicitado, previo regularización de su situación, la rehabilitación del servicio.

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

ARTÍCULO 8º): REHABILITACION DEL SERVICIO

Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos en los plazos establecidos en las Normas de Calidad del Contrato de Concesión.

En los casos de suministros suspendidos por aplicación del inciso 6.2 y 6.3, si el titular comunicara la desaparición de la causa que motivara la suspensión, LA DISTRIBUIDORA, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles de recibido el aviso deberá verificar la información del titular y, en su caso, normalizar el suministro, previo pago de la tasa de rehabilitación.

En los casos de corte de suministro a los efectos de su rehabilitación se aplicarán los plazos, tasas y costos correspondientes a una conexión nueva, pudiendo LA DISTRIBUIDORA exigir su pago con anterioridad a la rehabilitación del suministro.

ARTÍCULO 9º): MORA E INTERESES

El usuario 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 los montos adeudados por el usuario a partir del día siguiente al vencimiento de la factura.

En todos los casos, el interés resultará de aplicar, la tasa activa para descuento de documentos comerciales para 30 días que cobre el Banco de la Provincia del Neuquén S.A. por dicho concepto desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la de efectivo pago. La Autoridad de Aplicación, de considerarlo adecuado, y razones fundadas mediante, podrá sugerir la aplicación de una tasa diferente.

Este sistema será aplicable a los usuarios privados y también a los usuarios de carácter público del Estado Nacional, Provincial y Municipios, sea cual fuere su naturaleza jurídica, tales como la Administración Centralizada, Órganos desconcentrados, 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.

ARTÍCULO 10º): DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Cualquier duda que surja en la aplicación del presente reglamento será resuelta por la Autoridad de Aplicación y dicha resolución será de acatamiento obligatorio por LA DISTRIBUIDORA y el Usuario.

ARTÍCULO 11º): AUTORIDAD DE APLICACIÓN

La Autoridad de Aplicación será la Subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados, o la dependencia que el Órgano Ejecutivo Municipal que en un futuro designe, en su carácter de Poder Concedente por imperio del Título VIII Capítulo II de la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 12º): DIAS HÁBILES

El término de días hábiles mencionados en el presente Reglamento se refiere a los días hábiles laborables por LA DISTRIBUIDORA.

ARTÍCULO 13º): FIRMA DEL CONTRATO CON EL USUARIO

LA DISTRIBUIDORA y el usuario firmaran el respectivo contrato de suministro, el presente reglamento de suministro y cualquier otro convenio entre las partes cada vez que se solicite la renovación de datos, cambio de titularidad, pedido de un nuevo suministro, etc.. LA DISTRIBUIDORA brindará copia de toda la documentación firmada al usuario, asentando fehacientemente la entrega de la misma en un registro habilitado a tal fin.-