

Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por la Cooperativa Eléctrica de Gálvez Ltda.

ACTUALIZADO POR ASAMBLEA DEL 29/04/99

ARTÍCULO 1º.- CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO.

a) Titular

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

b) Titular Precario

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

La DISTRIBUIDORA determinará el tiempo de duración de este suministro teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

c) Titular Provisorio

Cuando la energía eléctrica sea requerida para la ejecución de obras, se otorgará la TITULARIDAD PROVISORIA al propietario del inmueble o instalación y a la persona que ejerza la dirección de la misma quedando ante la DISTRIBUIDORA ambos como responsables en forma solidaria.

La DISTRIBUIDORA determinará el tiempo de duración de este suministro teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

d) Titular Transitorio

En los casos de suministro de carácter no permanente que requieran energía eléctrica para usos tales como: exposiciones, publicidad, ferias, circos, etc., se otorgará al solicitante la TITULARIDAD TRANSITORIA, debiendo el mismo cumplir con iguales requisitos que el Titular Precario.

La DISTRIBUIDORA determinará el tiempo de duración de este suministro teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

e) Cambio de Titularidad

A los efectos de este Reglamento los términos "usuario" y "titular" resultan equivalentes, sin perjuicio del derecho de la DISTRIBUIDORA de poder exigir en todo momento que la titularidad de un servicio se encuadre dentro de una de las categorías previstas en el presente artículo. Se concederá el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requirente que se encuentre comprendido dentro de los precedentes incisos y limite el uso del servicio a la potencia y

condiciones técnicas que apruebe y disponga la DISTRIBUIDORA.

Si se comprobara que el usuario no es el titular del servicio, la DISTRIBUIDORA intimará el cambio de la titularidad de acuerdo a las normas vigentes dispuestas por la misma. En caso de no hacerlo dentro de los DIEZ días hábiles administrativos, la DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte del suministro, con comunicación a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, si así correspondiere.

Los herederos podrán continuar en el uso del servicio de energía eléctrica con la única exigencia de solicitar el cambio de titularidad, acreditar las exigencias establecidas en el inciso a) de este artículo y notificación en legal forma de la adjudicación del capital accionario del causante.

El titular registrado y el usuario no titular irregular, hasta tanto se regularice la situación, serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos en el presente Reglamento, incluso del pago de todos los consumos anteriores, recargos e intereses.

f) Condiciones de Habilitación

I) Asociarse a la COOPERATIVA salvo los casos de excepción, que surjan de este Reglamento, de la Ley de Cooperativas, del Estatuto o de Resoluciones del I.N.A.C., o de Autoridades Competentes. El suministro de Energía Eléctrica se otorgará a los asociados a la COOPERATIVA que cumplan con todos los requisitos estatutarios. También podrá otorgarse, aunque no estén asociados, al Estado Nacional, las Reparticiones Provinciales, Entes Descentralizados, y Empresas del Estado; quienes deberán cumplir con el Derecho de Conexión y demás requisitos que la DISTRIBUIDORA disponga. También, excepcionalmente, se podrá otorgar a no asociados en forma provisoria o transitoria. En todos los casos en que el servicio brindado a No Asociados, la tarifa podrá ser diferenciada a la de los usuarios Asociados para que compense la falta de pago de cuota por capitalización. De modo tal que el resultado final no sea, para estos casos, más gravoso, ni más beneficioso que la erogación total del Asociado.

II) No registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este Reglamento.

III) Dar cumplimiento al Depósito de Garantía establecido en el Artículo 5º) inciso c) de este Reglamento, cuando la DISTRIBUIDORA así lo requiera.

IV) Abonar el derecho de conexión de acuerdo al cuadro tarifario vigente, o a lo que disponga el Consejo de Administración.

V) Firmar el correspondiente formulario de solicitud de suministro o el contrato de suministro según corresponda de acuerdo al tipo de tarifa a aplicar, declarando potencia instalada y asumiendo el compromiso de notificar a la DISTRIBUIDORA todo aumento de la misma con una anticipación no menor a 30 días hábiles administrativos. Firmar, si corresponde, el convenio establecido en el inciso g) de este Artículo.

VI) 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.

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 instalaciones existentes, el titular, a requerimiento de la DISTRIBUIDORA, estará obligado a poner a disposición de la misma, un espacio con dimensiones adecuadas para la instalación de un centro de transformación. El mismo, si razones técnicas así lo determinan, podrá ser usado además para alimentar la red externa de distribución. A este efecto, se deberá firmar un convenio estableciéndose los términos y condiciones aplicables para la instalación de dicho centro de transformación. En el caso que la alimentación al titular se efectúe desde la red de distribución primaria, éste deberá colocar sobre el frente de su domicilio la toma primaria, que le será entregada por la DISTRIBUIDORA. A este respecto el titular deberá respetar las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por la DISTRIBUIDORA. Será a cargo del titular la provisión y colocación de la caja o cajas correspondientes a los equipos de medición, respetando las normas de instalación vigentes en la oportunidad según sean en cada caso indicadas por la DISTRIBUIDORA.

h) Punto de Suministro.

La DISTRIBUIDORA hará entrega del suministro en un solo punto y únicamente por razones técnicas aprobadas por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, podrá habilitar mas de un punto de suministro, pero todos ellos en la misma tarifa que correspondería de estar unificado el suministro.

Si no existiere equipo registrador de la máxima demanda simultánea de los distintos puntos de suministro, se tomará como tal la suma de los valores parciales.

ARTÍCULO 2º - OBLIGACIONES DEL TITULAR.

a) Declaración Jurada

Informar correctamente, con carácter de Declaración Jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su solicitud de suministro, aportando la información que se le exija, a los 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 COOPERATIVA para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de TREINTA días hábiles administrativos.

b) Facturas

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

Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la

misma con una anticipación de CINCO días previos a su vencimiento, el usuario deberá solicitar un duplicado en los locales para atención de usuarios de la DISTRIBUIDORA.

En los casos en que a pesar de no haber emitido o enviado la factura no se ha 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 al período de consumo.

c) Dispositivos de Protección y Maniobra

Colocar y mantener en condiciones de eficiencia a la salida de la medición y en el tablero principal los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la Reglamentación para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en inmuebles emitida por la autoridad municipal entendida en la materia, la cual contendrá como mínimo las siguientes condiciones:

I) Que los dispositivos de protección y maniobra tengan una capacidad de ruptura acorde a la máxima potencia de corto-circuito en el lugar.

II) Que la protección del tablero principal esté en coordinación con la que posee la DISTRIBUIDORA inmediatamente aguas arriba.

III) Que las características de las protecciones individuales de aparatos cargados sean acordes a su compatibilidad electromagnética y en coordinación con la inmediata aguas arriba.

En aquellos aparatos en que su nivel de inmunidad lo requiera, será necesario además la protección por varistores ante sobre tensiones de origen interno.

IV) Que recomiende expresamente la instalación de un equipo para protección de personas.

d) Instalación Propia - Responsabilidades.

Es obligación que toda bajada domiciliaria reúna características de seguridad e inviolabilidad, exigiéndose en tal sentido la colocación de un cableado tipo "antifraude", que responda a Normas IRAM 2164, 2004 y NIME 1011, aprobado por la DISTRIBUIDORA. Para el caso de viviendas con grado de electrificación media o elevada (mayor de 3000 VA) la DISTRIBUIDORA exigirá que la acometida sea trifásica en resguardo de sus instalaciones y de las de los demás usuarios como así también el producto técnico. Asimismo los gabinetes donde se encuentren instalados los medidores deberán contar con tapa de policarbonato transparente resistente a la radiación ultravioleta. La caja del medidor deberá ser de PRFV, para mampostería. Mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación. Mantener los gabinetes y/o locales donde se encuentran instalados los medidores y/o equipos de medición limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura de los instrumentos. Si por responsabilidad del usuario, o por haber este aumentado sin autorización de la DISTRIBUIDORA la demanda resultante de 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 y/o instrumentos de control de

propiedad de la DISTRIBUIDORA, aquel abonará el costo de reparación o reposición de los mismos.

e) Comunicaciones a la Distribuidora

Cuando el usuario advierta que las instalaciones de la DISTRIBUIDORA incluyendo el medidor, comprendidas entre la conexión domiciliaria y el primer seccionamiento posterior (tablero del usuario) a la salida del medidor, no presentan el estado habitual, y/o normal deberá comunicarlo a la DISTRIBUIDORA en el mas breve plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por si o por intermedio de tercero. En cualquier oportunidad en que el usuario advirtiera la violación o alteración de alguno de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento de la DISTRIBUIDORA.

f) Acceso a los Instrumentos de Medición e Instalaciones Propias.

Permitir y hacer posible al personal de la DISTRIBUIDORA y/o de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, que acrediten debidamente su identificación como tales, el acceso al lugar donde se hallan los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y a sus instalaciones eléctricas, tanto externas como domiciliarias.

g) 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.

h) Suministro a Terceros.

No suministrar, no ceder total o parcialmente, ni transferir 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 resolverá por vía de excepción los casos particulares que se le sometan a su consideración.

i) Cancelación de la Titularidad.

Solicitar la cancelación de la titularidad cuando deje de ser usuario del suministro. Hasta tanto no lo haga será tenido como solidariamente responsable con el o los usuarios no titulares de todas las obligaciones establecidas en el presente Reglamento. Los trámites relacionados con la cancelación o cambio de titularidad serán sin cargo.

j) Control de Lecturas

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

k) Perturbaciones

Utilizar la energía provista por la DISTRIBUIDORA en forma tal de no provocar perturbaciones en sus

instalaciones o en las de otros usuarios. La DISTRIBUIDORA se reserva el derecho de proceder al corte del suministro si comprueba fehacientemente que las perturbaciones afectan seriamente sus instalaciones y las de otros clientes.

ARTÍCULO 3º - DERECHOS DEL TITULAR.

a) Niveles de Calidad de Servicio

El titular tendrá derecho a exigir de la DISTRIBUIDORA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las "Normas de Calidad de Servicio" que resulten de su contrato de Concesión.

b) Funcionamiento del Medidor

El titular podrá exigir a la DISTRIBUIDORA su intervención en el caso de supuesta anormalidad 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.

Los medidores serán verificados por los normas IEC o las de aquellos países miembros del IEC debiendo cumplimentar las disposiciones de la Ley de Metrología nº 19511.-

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

Si el contraste y/o el recontraste demostrara que el medidor o equipo de medición funcionara dentro de la tolerancia admitida por las normas, los gastos que originara el contraste "in situ" y/o el recontraste 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 5º inciso d) de este Reglamento y los gastos de contraste y recontraste serán a cargo de la DISTRIBUIDORA.

De no satisfacerle las medidas encaradas por la DISTRIBUIDORA el titular podrá reclamar a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN el control y revisión de las mismas.

c) Reclamos o Quejas

El usuario tendrá derecho a exigir a la DISTRIBUIDORA la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. La DISTRIBUIDORA deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se establecen en el Anexo "Normas de Calidad del Servicio y Sanciones" del Contrato de Concesión. Sin implicar limitación, está obligada a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas y reclamos de los titulares, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, sin perjuicio del derecho de los titulares de concurrir directamente a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

d) Pago Anticipado

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

e) 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, la DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor, o que el Usuario no hubiere cumplimentado las protecciones señaladas en el artículo 2º inc.c) punto III) del presente Reglamento.

La reparación del daño causado mencionada en el párrafo precedente no eximirá a la DISTRIBUIDORA de la aplicación de las sanciones regladas en el Anexo "Normas de Calidad del Servicio y Sanciones" del Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 4º - OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA.

a) Calidad de Servicio

La DISTRIBUIDORA deberá mantener en todo tiempo un servicio de elevada calidad, conforme lo previsto al respecto en el anexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión.

b) Aplicación de la Tarifa

La DISTRIBUIDORA solo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, más los fondos, capitalizaciones, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones pertinentes. 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 "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión. Con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se deberá efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los periodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada periodo. La DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Débito o de Crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y la refacturación correspondiente.

c) Precintado de Medidores y Contratapa

I) Medidores en general

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

II) Medidores con indicador de carga máxima.

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

- Remitirá a los usuarios que tengan instalados este tipo de equipos de medición una circular por la que se les comunicará entre que fechas se efectuará la toma de estado de los consumos, invitándolo a presenciar la operación.

- Si el titular presencia la operación, el responsable de la lectura deberá comunicar a éste los estados leídos y los precintos colocados.

d) Anormalidades

La DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de instruir a su personal vinculado con la atención, conservación, lectura, cambio, etc. de medidores, equipos de medición, conexiones, y otros, sobre su responsabilidad inexcusable de informar las anormalidades 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 debiéndose entregar al usuario con una anticipación no menor a los 10 días respecto a su fecha de vencimiento.

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 usuario, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables).
- Unidades consumidas y/o facturadas.
- Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos, capitalizaciones y gravámenes.
- Detalle de los subsidios provenientes del Fondo Provincial del Subsidios Tarifarios cuando correspondiere.
- Sanciones por falta de pago en término, con especificaciones del plazo a partir del cual la

DISTRIBUIDORA tendrá derecho a la suspensión del suministro.

- Obligación del usuario de reclamar la factura en caso de no recibirla CINCO días antes de su vencimiento.

- Lugares y/o números de teléfonos donde el usuario pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.

f) Reintegro de Importes

En los casos que la DISTRIBUIDORA aplicara tarifas superiores y/o facturase sumas mayores a las que correspondiere por causas imputables a la misma, deberá reintegrar al titular los importes percibidos de más. En estos casos, para el cálculo del reintegro se aplicará la tarifa vigente a la fecha de comunicación de la anomalía y abarcará el período comprendido entre tal momento y el correspondiente al inicio de tal anomalía, plazo que no podrá ser mayor a UN año, con más el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento. El reintegro debe efectuarse en un plazo máximo de DIEZ días hábiles administrativos de verificado el error.

g) Tarjeta de Identificación

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

h) Cartel Anunciador

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, la DISTRIBUIDORA deberá fijar en un cartel o vitrina, en cada una de sus instalaciones donde se atienda al público, un anuncio comunicando que se encuentra a disposición de los usuarios copias del presente Reglamento de Suministro y Anexo de "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión.

i) Plazo de Concreción de Suministro

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

j) Quejas

En cada uno de los locales donde la DISTRIBUIDORA atienda al público deberá existir a disposición del mismo un Libro de Quejas, previamente habilitado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Deberá indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia de dicho libro. Sin perjuicio de las quejas o reclamos que los usuarios deseen asentar en el referido Libro de Quejas, la

DISTRIBUIDORA está obligada 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 y/o reclamos asentados en el Libro deberán ser respondidos dentro de los diez (10) días corridos de recibidas. También serán 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:

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

II) Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los Artículos 5º inciso d), 6º y 7º de este Reglamento deberá remitir copia de la respectiva documentación.

III) Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anomalías en el suministro de energía eléctrica, la DISTRIBUIDORA deberá comunicarlos a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN dentro de las VEINTICUATRO horas mediante télex, facsímil u otro medio adecuado, indicando fecha de la misma y nombre y domicilio del usuario. Dentro de los DIEZ 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 usuario demostrara haberlo efectuado, la DISTRIBUIDORA deberá restablecer el servicio dentro de las CUATRO horas de haber constatado el pago de la facturación cuestionada, debiendo además acreditar al USUARIO el veinticinco por ciento (25 %) de la facturación erróneamente objetada.

V) En el caso de aquellas localidades con generación aislada, los tiempos de comunicación e intervención previstos en este apartado j), deberán adaptarse a las reales condiciones de la prestación del servicio, debiendo, no obstante la DISTRIBUIDORA contar con el previo acuerdo de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN al respecto.

Cuando la queja se refiera a sumas y/o conceptos facturados indebidamente, o por haberle reclamado el pago de facturas ya abonadas por el usuario, la DISTRIBUIDORA deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más el interés previsto en el Art.9º de este Reglamento, e indemnizar al Usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Cuando la queja se refiera a que la DISTRIBUIDORA facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75 %) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores, el Usuario podrá abonar únicamente el valor de dicho consumo promedio, siempre y cuando, presente hasta quince días después del vencimiento de la factura en cuestión, las referidas a los períodos que corresponda tomar en cuenta a fin de determinar el consumo promedio.

Si el Usuario no presentare la documentación respaldatoria dentro del tiempo establecido, el reclamo caerá de pleno derecho y se entenderá que desiste del mismo y se allana al monto facturado. En ese supuesto deberá abonar el total adeudado con más los intereses y punitivos por el tiempo transcurrido.

La DISTRIBUIDORA dispondrá de un plazo de treinta (30) días, a partir del reclamo del Usuario, para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en tal caso tendrá derecho a reclamar la diferencia adeudada, con más los intereses y punitivos correspondientes. En caso contrario, el pago efectuado tendrá efecto cancelatorio.

En todos los casos la DISTRIBUIDORA deberá entregar al USUARIO constancia de los reclamos por él efectuados.

k) Atención al Público

La DISTRIBUIDORA 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 compatible con los horarios comerciales y/o bancarios de la localidad donde se encuentre el local. 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 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.

ARTÍCULO 5º - DERECHOS DE LA DISTRIBUIDORA.

a) Recupero de Montos por Aplicación Indebida de Tarifas.

En el caso de comprobarse inexactitud de los datos suministrados por el titular, que origine la aplicación de una tarifa inferior a la que correspondiere, la DISTRIBUIDORA facturará e intimará al pago de la diferencia que hubiere, dentro del plazo de CINCO días. En estos casos, para el cálculo del reintegro se aplicará la tarifa vigente a la fecha de su normalización y abarcará el período comprendido entre tal momento y el correspondiente al inicio de la anormalidad, plazo que no podrá ser mayor a UN año, con más el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento. Hasta tanto se regularice la situación la DISTRIBUIDORA podrá suspender la provisión de energía.

b) Facturas Impagas.

En los casos de no abonarse la factura a la fecha de su vencimiento, la DISTRIBUIDORA podrá aplicar el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento. Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, transcurridos CINCO días 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 veinticuatro (24) horas de anticipación. La mora se producirá automáticamente por el nuevo vencimiento del plazo y sin necesidad de intimación alguna.

c) Depósito en Garantía.

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

- 1) Más de UNA suspensión del suministro por mora en el pago, dentro del término de DOCE meses seguidos.
- 2) En el caso del Titular que no fuere propietario, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a la DISTRIBUIDORA un depósito equivalente a DOS meses de consumo estimado, o la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario del inmueble o instalación, o de un usuario que siendo titular de un suministro, sea propietario del inmueble donde la DISTRIBUIDORA le preste el servicio o cualquier otra fianza a satisfacción de la DISTRIBUIDORA.
- 3) En el caso del Titular Transitorio y del Titular Precario a que se refieren el Artículo 1º inciso b) y d) de este Reglamento también se aplicará en el apartado anterior.
- 4) Cuando se haya verificado apropiación de energía y/o potencia en los términos del apartado II del inciso d) del Artículo 5º de este Reglamento.
- 5) En otros casos en que las circunstancias lo justifiquen, tales como los casos de petición judicial de concurso o quiebra del usuario, y con comunicación previa a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.
- 6) En todos los casos el Depósito de Garantía será el equivalente al consumo registrado en los DOS últimos meses anteriores a su constitución, con excepción de los usuarios primarios en cuyo caso será fijado en base a un consumo probable de energía.
- 7) El Depósito de Garantía, o la parte del mismo que no hubiera sido imputado a la cancelación de deudas, será devuelto al titular cuando deje de serlo con más un interés equivalente a la Tasa Pasiva Anual Vencida vigente en el Banco de la Provincia de Santa Fe S.A. para los distintos plazos en sus operaciones de depósitos a plazo fijo. La no constitución del depósito en garantía en los casos en que así corresponda, facultan a la DISTRIBUIDORA a no otorgar el servicio o a no restablecerlo, según sea el caso.

d) Inspección y Verificación del Medidor.

Por propia iniciativa en cualquier momento la DISTRIBUIDORA podrá, inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas, los recintos de los medidores o equipos de medición, como así mismo revisar, contrastar o cambiar los existentes. La DISTRIBUIDORA tendrá derecho, cuando lo crea conveniente y a su exclusivo arbitrio revisar las instalaciones domiciliarias internas y los aparatos y/o artefactos existentes para cuyo funcionamiento se requiera de la energía eléctrica, cuidando de actuar con prudencia y no provocar molestias innecesarias al usuario. Para el caso que el usuario se negase a permitir la mencionada inspección y control dentro del domicilio, la DISTRIBUIDORA tendrá derecho a proceder a la suspensión del suministro de energía. En todos los casos de inspección domiciliaria interna el usuario tendrá derecho a exigir al personal actuante de la DISTRIBUIDORA constancia escrita fechada y firmada, y con aclaración del nombre del personal interviniente sobre motivos de la inspección y resultado de la misma. No obstante la facultad de inspección y control que tiene la DISTRIBUIDORA sobre las instalaciones eléctricas domiciliarias, a los efectos de evitar fraudes, robos o hurtos de energía, control de potencias instaladas, etc., queda aclarado que el usuario es el único y exclusivo responsable de la instalación domiciliaria y su

mantenimiento sea en su sector externo o interno y desde el morseto de conexión a la línea.

I) Cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, la DISTRIBUIDORA deberá emitir la Nota de Crédito o Débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera factura que emita, basándose para ello en el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del medidor, por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados y hasta un máximo retroactivo de UN año, y aplicando la Tarifa vigente al momento de detección de la anormalidad.

II) En caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada, la DISTRIBUIDORA estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación y sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, 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 APLICACIÓN 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 del 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 la factura complementaria por ese concepto, aplicándose un recargo del VEINTE POR CIENTO 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 DOS años.

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

e) Concluido con lo actuado y abonadas las facturas emitidas, se procederá a la normalización del suministro. La recuperación del consumo no registrado y la pertinente emisión de la factura complementaria procederá cualquiera sea la causa de la irregularidad del funcionamiento del medidor y exista o no intervención judicial. La facturación pertinente será efectuada a la 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 días.-

f) Cuando por acciones no previstas en este Reglamento, la DISTRIBUIDORA se vea en la imposibilidad de normalizar la medición y mientras dure esta circunstancia, la demanda y/o consumos efectuados en ese lapso serán facturados de acuerdo con los valores que resulten de aplicar los ajustes de la demanda y/o consumos no registrados, estimados de acuerdo a lo previsto en el apartado II del inciso d) de este Artículo.

III)

a) En el caso de conexiones directas, una vez eliminadas estas y regularizada la situación del usuario

en lo que hace a la titularidad según lo determina el Artículo 1º de este Reglamento, para la recuperación de la demanda y/o consumo se aplicará un procedimiento similar al previsto en Apartado II del inciso d) de este Artículo.

b) Cuando se diese el caso de haberse realizado un corte de suministro por detectarse una conexión irregular, o cualquier otro tipo de anormalidad que afecte ilícitamente los intereses de la DISTRIBUIDORA, la rehabilitación del servicio estará sujeta al acondicionamiento de la acometida domiciliaria, y del gabinete de instalación del medidor, como se requiere en el ART 2, inciso d). De ocurrir esta situación, el costo relativo a su implementación, deberá ser a costo del usuario.

c) Cuando se produzca el caso de cambio de titularidad, o por razones de requerimiento por parte del usuario sea necesario proceder al corte momentáneo de la energía suministrada, por motivos originados en su instalación interna, control o traslado del medidor, el reconexionado solo se habilitará si el cliente cumple con lo requerido en el Art. 2, inciso d) referente a tener la bajada domiciliaria condicionada con cableado tipo antifraude, cuya implementación deberá ser a costo del usuario.

ARTÍCULO 6º - SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO.

La DISTRIBUIDORA podrá suspender el suministro de energía eléctrica, en los casos ya previstos anteriormente y específicamente en lo que se individualizan en los ARTÍCULOS 2º Y 5º del presente Reglamento.

ARTÍCULO 7º - CORTE DEL SUMINISTRO.

El corte del suministro implicará el retiro de la conexión domiciliaria, y del medidor y/o equipo de medición. La DISTRIBUIDORA podrá proceder al corte en los siguientes casos:

I) Cuando no se de cumplimiento a lo establecido en el inciso e) del ARTICULO 1º de este Reglamento.

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

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

ARTÍCULO 8º - REHABILITACIÓN DEL SERVICIO.

Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación. En los casos de suministros suspendidos por aplicación del artículo 6º, si el titular comunicara la

desaparición de la causa que motivara la suspensión, la DISTRIBUIDORA, dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas, sin computar feriados, de recibido el aviso deberá verificar la información del titular y, en su caso, normalizar el suministro, previo pago de la tasa de rehabilitación. En los casos de corte de suministro a los efectos de su rehabilitación se aplicarán los tiempos, tasas y costos correspondientes a una conexión nueva, las que deberán ser abonadas por el usuario con anterioridad a la rehabilitación del suministro.

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 todos los casos la tasa de interés y punitorios por mora no podrá exceder en más de un cincuenta por (50 %) la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina. Este sistema será aplicable a los usuarios privados y también a los de carácter público del Estado Nacional o Provincial y Municipios o Comunal, 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 - AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

La Autoridad de Aplicación será la Municipalidad de Gálvez o el Ente Provincial Regulador de la Electricidad que en el futuro lo sustituya en dicha función. El usuario tendrá derecho a dirigirse en todo momento directamente a la Autoridad de Aplicación. En todos los casos donde este Reglamento hace referencia a "AUTORIDAD DE APLICACIÓN", se está previendo la exigencia que pueda existir en tal sentido de parte del poder concedente; mientras ello no suceda, las mencionadas facultades corresponderán directamente a la COOPERATIVA DISTRIBUIDORA.

ARTÍCULO 11º - DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

A los efectos del presente reglamento las Cooperativas Prestadoras del Servicio Público Eléctrico se denominarán LA DISTRIBUIDORA.

ARTÍCULO 12º - DE LAS COOPERATIVAS.

En los casos en que sociedades cooperativas presten el servicio eléctrico a sus asociados y/o terceros, regirán las disposiciones establecidas en este Reglamento. Los aspectos no contemplados en éste se regirán por las disposiciones de sus Estatutos o Reglamentos internos.