

REGLAMENTO DE SERVICIO ELÉCTRICO DE DISTRIBUCIÓN

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación.

Las siguientes disposiciones constituyen el Reglamento del Servicio Eléctrico, el cual tiene por objeto regular las condiciones para la prestación del servicio eléctrico, que es un bien público de seguridad nacional y un derecho humano de naturaleza económica y social, dentro del territorio de la República de Honduras, con especial énfasis en las relaciones entre la Empresa Distribuidora y los Usuarios o terceros que tengan alguna vinculación con los sistemas de distribución eléctrica.

Artículo 2. Definiciones.

Para los efectos de la aplicación e interpretación del presente reglamento se tomarán en cuenta, además de las definiciones contenidas en la Ley General de la Industria Eléctrica (Ley o LGIE) y su Reglamento, las definiciones siguientes:

- a. **Acometida:** Grupo de conductores que conectan a la red de distribución con el Punto de Entrega del Usuario, permitiéndose en los casos de baja tensión, una longitud máxima de cuarenta (40) metros.
- b. **Entrada del Servicio:** Instalaciones de conexión que incluyen los accesorios, conductores y demás equipos eléctricos instalados entre las Instalaciones Internas del Usuario y la Acometida.
- c. **Equipo de Medición:** Instrumentos y accesorios destinados a la medición de la energía eléctrica en kWh, potencia en kW o kVAR y otros parámetros eléctricos.
- d. **Factor de Utilización:** Coeficiente de consumo real respecto al consumo máximo posible, en un tiempo determinado.
- e. **Instalación Interna:** Obras de infraestructura eléctrica propiedad del Usuario y que se conectan con las instalaciones de la Empresa Distribuidora a través de la Entrada del Servicio y la Acometida.

- f. **Perturbación:** Distorsión de la onda de tensión, tales como oscilaciones rápidas, distorsión armónica, huecos de tensión y cualquier otro parámetro que afecte la calidad del producto técnico.
- g. **Punto de Entrega:** Es el punto físico donde los conductores de Entrada del Servicio Eléctrico se conectan, mediante la Acometida, a la red de una Empresa Distribuidora.
- h. **Reclamo:** Solicitud presentada ante la Empresa Distribuidora, por los medios o canales establecidos al efecto, sobre una inconformidad del Usuario, debidamente identificado en relación con el servicio prestado por la Empresa Distribuidora.
- i. **Servicio Eléctrico:** Es el suministro de potencia, energía eléctrica y servicios conexos que se presta al Usuario mediante redes de distribución en condiciones reguladas por las leyes y demás disposiciones vigentes.
- j. **Tarifa:** Es el precio que pagan los Usuarios del Servicio Eléctrico, diferenciando las demandas por grupos o categorías, niveles de tensión de suministro, uso por bloques horarios, etc.

TÍTULO II. DE LA RELACIÓN ENTRE EL USUARIO Y LA EMPRESA DISTRIBUIDORA

CAPÍTULO I SOLICITUD DEL SERVICIO

Artículo 3. Solicitud de Servicio.

Para la prestación del Servicio Eléctrico la Empresa Distribuidora requerirá la presentación de una Solicitud de Servicio debidamente firmada por el solicitante o su representante legal, que contendrá adicional a los requisitos:

- i. Nombre de la persona natural o jurídica que solicita el servicio.
- ii. Identificación del solicitante del servicio eléctrico o su representante legal.
- iii. Lugar para el cual se solicita el servicio.
- iv. Tensión de conexión solicitada.
- v. Demanda máxima solicitada y su evolución prevista para los próximos años.
- vi. Tipo de conexión (monofásico; trifásico: estrella, delta, delta abierta).
- vii. Documento que acredite su existencia, tratándose de personas jurídicas.

- viii. Autorización o poder de representación en caso de que el solicitante no pueda asistir personalmente.
- ix. Declaración de la finalidad del uso del servicio solicitado.
- x. Domicilio del solicitante.
- xi. Información de contacto del solicitante.
- xii. Declaración jurada por la cual el solicitante manifiesta que la información que provee es verdadera y exacta.
- xiii. Monto de la garantía previa al suministro.

El solicitante, junto con su solicitud, aportará los documentos siguientes:

- a. Si el solicitante es una persona natural:
 - i. Copia de la tarjeta de identidad. En el caso de ser extranjero, el documento de identificación personal correspondiente.
 - ii. Copia de la escritura pública de la propiedad, documento emitido por autoridad competente o documento privado que avale la tenencia del inmueble o en su caso, copia del contrato de arrendamiento debidamente inscrito en el Departamento Administrativo de Inquilinato. El presente requisito no es aplicable para las personas naturales que son objeto del PCM 151-2019.
 - iii. Croquis que facilite la dirección del inmueble, las coordenadas georreferenciadas o la identificación de la estructura más cercana al inmueble.
- b. Si el solicitante es una persona jurídica:
 - i. Copia de la escritura de constitución de la sociedad debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
 - ii. Copia del Registro Tributario Nacional.
 - iii. Copia del poder de representación de la sociedad con facultades suficientes para contratar en su nombre.
 - iv. Copia de la tarjeta de identidad del representante legal. En el caso de ser extranjero, el documento de identificación personal correspondiente.
 - v. Copia de la escritura pública de la propiedad o cualquier otro documento emitido por autoridad competente que avale la tenencia del inmueble o en su caso el contrato de arrendamiento debidamente inscrito en el Departamento Administrativo de Inquilinato.

- vi. Croquis que facilite la dirección del inmueble, las coordenadas georreferenciadas o la identificación de la estructura más cercana al inmueble.

La Empresa Distribuidora no podrá proporcionar el suministro si el solicitante no proporciona o cumple los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Para los casos anteriores cuando el inmueble para el cual se solicita el Servicio Eléctrico se encuentre en área que forme parte del dominio público, además de los requisitos anteriores que correspondan, el solicitante deberá acompañar con su solicitud, el documento de autorización de la institución del Estado o municipalidad respectiva.

Previamente a la aprobación de una solicitud de Servicio Eléctrico, la Empresa Distribuidora deberá comprobar que la instalación de Entrada del Servicio de electricidad cumple las normas de medición vigentes.

En caso de que el solicitante del servicio requiera de apoyo en la determinación de los datos técnicos o ubicación del inmueble, la Empresa Distribuidora deberá orientarlo pudiendo recurrir a herramientas digitales a efecto de determinar los datos requeridos.

La Empresa Distribuidora deberá determinar las modalidades en que podrá presentarse la solicitud de servicio; en cualquier caso, deberán cumplir con los plazos establecidos en el presente reglamento.

Artículo 4. Plazo para la atención de solicitudes de servicio.

Toda solicitud de Servicio Eléctrico deberá tener respuesta de factibilidad en un plazo no mayor de quince (15) días.

Artículo 5. Centro de Transformación o Maniobra.

A requerimiento de la Empresa Distribuidora, cuando la potencia requerida para un nuevo suministro o cuando se solicite un aumento de la potencia existente y tal requerimiento o la solicitud supere la capacidad de las redes existentes, el solicitante estará obligado a adquirir el equipo de transformación necesario, mismo que deberá cumplir las especificaciones técnicas establecidas por la Empresa Distribuidora y poner a su disposición un espacio cuyo diseño cumpla con las dimensiones adecuadas para la instalación, la revisión y acceso a dicho equipo. A efectos

de lo anterior, se aplicarán las disposiciones establecidas en el Artículo 25 del presente reglamento, con respecto al reembolso de la contribución parcial o total del solicitante.

Artículo 6. Determinación de potencia a contratar.

En caso de que el solicitante no pueda determinar la potencia contratada, previo a la suscripción del Contrato de Suministro, corresponderá a la Empresa Distribuidora determinar dicho parámetro, considerando los resultados de una inspección realizada al inmueble para el cual se solicita la prestación del Servicio Eléctrico.

CAPÍTULO II CONTRATO DE SUMINISTRO

Artículo 7. Contrato de Suministro.

Es obligación de la Empresa Distribuidora celebrar un Contrato de Suministro con cada uno de sus Usuarios, dicho documento deberá reflejar al menos las obligaciones y derechos que nacen para cada una de las partes según lo estipulado en la Ley y su Reglamentación.

Para suscribir un Contrato de Suministro es necesario que:

- a. No existan cuentas pendientes por la prestación del Servicio Eléctrico a nombre del solicitante u otras cuentas pendientes resultantes de la aplicación de este Reglamento, sin perjuicio de los casos en que los solicitantes hayan llegado a arreglos con la Empresa Distribuidora.
- b. Las instalaciones del solicitante cumplan con los requerimientos básicos exigidos por la Empresa Distribuidora y los establecidos en el presente reglamento.

Sin perjuicio de las acciones que corresponden de conformidad con el Artículo 73 del presente reglamento, la Empresa Distribuidora puede suscribir un Contrato de Suministro a efecto de normalizar una conexión irregular del Usuario, en cumplimiento con todos los requisitos establecidos en el mismo.

Artículo 8. Contenido del Contrato de Suministro.

La CREE aprobará modelos de Contratos de Suministro que sirvan de referencia en las relaciones entre la Empresa Distribuidora y los Usuarios. En todo caso un Contrato de Suministro deberá contener al menos lo siguiente:

- a. Nombre, denominación o razón social de las partes contratantes.

- b. Información de identificación personal correspondiente.
- c. Domicilio de los contratantes.
- d. Información de contacto de las partes contratantes como número de teléfono, dirección de correo electrónico y otros datos similares.
- e. Dirección del inmueble donde se proveerá el Servicio Eléctrico.
- f. Especificaciones técnicas del Servicio Eléctrico, tensión del servicio, potencia contratada, tipo de alimentación (servicio con transformador exclusivo o servicio a partir de una red secundaria), número de fases, calibre de acometida, entre otras.
- g. Depósito u otra garantía.
- h. Categoría tarifaria y de Usuario según lo establecido en el Reglamento de Tarifas vigente.
- i. Plazos y condiciones para la conexión y el inicio del suministro.
- j. Duración del contrato, que será indefinido salvo casos especiales.
- k. Derechos y obligaciones de las partes.

El Contrato de Suministro establecerá la obligación de los Usuarios de permitir el acceso de los empleados de la Empresa Distribuidora para las inspecciones, lectura del medidor y verificaciones que se establecen en el presente Reglamento. Para tales efectos, los empleados deberán estar apropiadamente identificados, y las visitas notificarse al Usuario por cualquier medio en el momento de realizarse.

CAPÍTULO III OBLIGACIONES DEL USUARIO

Artículo 9. Uso apropiado del Servicio Eléctrico.

El Usuario será responsable del uso apropiado de la energía eléctrica desde el Punto de Entrega en adelante y no deberá usar dicha energía para ningún otro propósito, ni en ningún otro lugar que no esté definido en el Contrato de Suministro.

En el caso que el Usuario requiera una modificación en sus necesidades de suministro del Servicio Eléctrico, éste deberá hacer la solicitud correspondiente por los medios que defina la Empresa Distribuidora, así como los trámites y pagos pertinentes según se requiera, con el objeto de no provocar una degradación de las instalaciones de la Empresa Distribuidora o de la Calidad de Servicio Eléctrico recibido por otros Usuarios.

La Empresa Distribuidora estará facultada para realizar revisiones periódicas para verificar el uso del Servicio Eléctrico y de encontrar alguna diferencia, realizar los ajustes que correspondan.

Artículo 10. Actualización de información.

El Usuario deberá informar a la Empresa Distribuidora cuando existan cambios en la información de identificación del Usuario o en los datos de contacto iniciales presentados al momento de solicitar el servicio o cuando así lo requiera la Empresa Distribuidora. El Usuario dispondrá de un plazo no mayor de treinta (30) días para notificar dichos cambios.

Artículo 11. Notificación del aumento o reducción de la potencia contratada.

El Usuario no podrá exceder la potencia contratada definida en el Contrato de Suministro. Cuando el Usuario requiera un aumento de su demanda por encima de la potencia contratada, deberá notificar de ello a la Empresa Distribuidora con una anticipación de por lo menos treinta (30) días, para que la Empresa Distribuidora pueda realizar oportunamente aquellas ampliaciones de capacidad de sus instalaciones que puedan ser necesarias y para que se suscriba un adendum o se modifique el Contrato de Suministro según sea necesario.

En caso de que la Empresa Distribuidora, para cumplir con los nuevos requerimientos de demanda del Usuario, necesite realizar una expansión o modificación a la red de media o baja tensión, se seguirán los mismos criterios expuestos en el Artículo 24, literal b.

Cuando el Usuario quiera reducir su potencia contratada deberá también notificar de ello a la Empresa Distribuidora, a fin de que ésta pueda realizar una inspección si lo considera necesario, para que se suscriba un adendum o se modifique el Contrato de Suministro según sea necesario.

Artículo 12. Obligación de Pago.

Es obligación del Usuario el pago del suministro según los términos contratados y según la Tarifa vigente aprobada por la CREE.

Artículo 13. Instalaciones de Entrada del Servicio.

El Usuario deberá instalar la Entrada del Servicio en el frente de su domicilio en un punto accesible y visible las veinticuatro (24) horas del día en el límite de su propiedad.

Asimismo, será a cargo del Usuario la provisión y colocación de los elementos correspondientes para que la Empresa Distribuidora instale el Equipo de Medición.

En casos en que la Empresa Distribuidora determine la necesidad de una configuración del Equipo de Medición diferente a la convencional, corresponderá a la Empresa Distribuidora la instalación del Servicio de Entrada y la provisión y colocación de los elementos correspondientes para la instalación del Equipo de Medición y las acometidas.

Artículo 14. Cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad.

Cuando la Empresa Distribuidora detecte perturbaciones que excedan los parámetros establecidos en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, el Usuario está en la obligación de colaborar en el proceso de detección de la perturbación y realizar las acciones correctivas requeridas por la Empresa Distribuidora, siempre y cuando estas sean desde el Punto de Entrega en adelante.

Artículo 15. Incumplimiento a obligaciones del Usuario.

La inobservancia a las obligaciones contenidas en el presente reglamento, así como la violación a las condiciones pactadas en el Contrato de Suministro, tendrá como consecuencia la suspensión del Servicio Eléctrico en los términos que establece la Ley, sin perjuicio de la deducción de la responsabilidad administrativa que hubiere lugar.

CAPÍTULO IV OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA

Artículo 16. Atención a nuevas Solicitudes de Servicio.

La Empresa Distribuidora tendrá la obligación de satisfacer toda Solicitud de Servicio a la Persona Natural o Persona Jurídica que lo requiera para domicilios situados dentro de la zona de operación de la Empresa Distribuidora a condición de que el solicitante cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento.

Artículo 17. Potencia contratada.

La Empresa Distribuidora tiene la obligación de mantener a disposición del Usuario la potencia contratada definida en el Contrato de Suministro.

Artículo 18. Divulgación y comunicación de nuevas Tarifas.

Cuando la CREE apruebe los pliegos tarifarios, será obligación de la Empresa Distribuidora, y por sus propios medios, divulgar y comunicar a los Usuarios las tarifas que entren en vigor con

indicación del período de vigencia, clase del servicio prestado, tarifas aplicables y demás información pertinente.

Artículo 19. Servicios sin medidor.

La Empresa Distribuidora no podrá conectar servicios sin Equipo de Medición, ni retardar la conexión con la excusa de no tener medidores.

Cuando la Empresa Distribuidora no cuente con el Equipo de Medición requerido, el solicitante podrá suministrar el Equipo de Medición u otros materiales. En este caso, la Empresa Distribuidora podrá aceptarlo a su criterio, teniendo derecho a calibrar el Equipo de Medición en sus laboratorios, previo a su instalación. La Empresa Distribuidora deberá reembolsar al Usuario el costo de la inversión, el que deberá verse reflejado como crédito a partir de la primera o segunda factura. El monto por reembolsar será un precio promedio correspondiente al precio de mercado, debiendo de igual manera, presentar factura original de compra por parte del Usuario como referencia.

El plazo de reembolso será no mayor a doce (12) meses, y se efectuará dentro del concepto de consumo de energía. Si cumplido tal plazo no se ha logrado liquidar el total del valor del Equipo de Medición, no se hará un reconocimiento adicional del monto a reembolsar.

En caso de necesitarse equipo de medición especial, se podrá hacer un arreglo entre las partes para la estimación de la energía consumida y adquisición del Equipo de Medición con duración máxima de tres (3) meses. Dichos arreglos tendrán que ser notificados a la CREE. La estimación de consumo en el periodo transitorio sin Equipo de Medición será utilizando el cálculo de energía activa por cada aparato o equipo, y su correspondiente factor de utilización. El factor de utilización deberá ser consensuado entre ambas partes.

Artículo 20. Entrega de factura.

La Empresa Distribuidora deberá entregar una factura mensual al Usuario. La Empresa Distribuidora no podrá exigir el pago del servicio sin antes haber entregado dicha factura al Usuario. Los mecanismos para su entrega deberán ser indicados en el Contrato de Suministro.

Artículo 21. Calidad del Servicio e Indemnizaciones.

La Empresa Distribuidora por su parte será responsable de asegurar que el servicio suministrado satisfaga las normas de calidad aplicables.

Cuando se produzcan interrupciones del servicio u otras desviaciones en su calidad, la Empresa Distribuidora deberá indemnizar a los Usuarios afectados de conformidad con lo establecido en la Ley y las demás disposiciones que emita la CREE.

La indemnización la hará la Empresa Distribuidora acreditando a la cuenta de cada Usuario, un monto aprobado por la CREE. El crédito deberá aparecer en una factura emitida dentro del plazo establecido en las normas de calidad aplicables.

Artículo 22. Daños a equipos e instalaciones del Usuario.

Cuando por desviaciones en las características del servicio atribuibles a la Empresa Distribuidora, tales como sobretensiones, se produzcan daños a las Instalaciones Internas y a los aparatos de utilización del Usuario, la Empresa Distribuidora deberá indemnizar al Usuario por los daños causados.

CAPÍTULO V HABILITACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 23. Diligencias previas a la habilitación del servicio.

Luego de que el solicitante haya cumplido con los requisitos establecidos en este Reglamento, la Empresa Distribuidora dará por recibida la solicitud y enviará personal al inmueble para el cual se solicita el servicio, dentro del plazo indicado en el Artículo 24, con el fin de realizar una inspección para establecer la información del Artículo 13 del presente reglamento.

Artículo 24. Plazo de conexión del suministro.

Una vez suscrito el Contrato de Suministro entre las partes se dará paso a la habilitación del servicio de conformidad con las situaciones siguientes:

- a. Cuando no sea necesario hacer alguna ampliación a la red de media o baja tensión, la conexión se hará en un plazo máximo de quince (15) días, siempre y cuando se hayan realizado los trámites y pagos correspondientes establecidos en este reglamento.
- b. En caso de Fuera de red, la expansión o modificación de la red de media o baja tensión podrá ser realizada por el solicitante o la Empresa Distribuidora en el entendido que la prestación del Servicio de Distribución y la construcción esté sujeta al cumplimiento de las normas vigentes y su verificación por parte de la Empresa Distribuidora. Si se solicitan valores de

potencia mayores a 225 kVA, la conexión dependerá de la aprobación final por parte de la Empresa Distribuidora, basado en normas de construcción vigentes.

El tiempo de desarrollo del proyecto estará regido por un cronograma que deberá elaborar la Empresa Distribuidora en un tiempo no mayor a quince (15) días, posterior a la respuesta de factibilidad. Este cronograma tendrá que ser consensuado entre las partes. El cronograma formará parte de un contrato exigible por ambas partes, el cual delegará obligaciones y derechos.

Una vez que se hayan cumplido todos los trámites requeridos y habiendo notificado a la Empresa Distribuidora, ésta realizará la conexión.

Artículo 25. Contribuciones para nuevas obras y nuevos proyectos de electrificación.

En los casos que la Empresa Distribuidora, para poder incorporar nuevas conexiones a la red de distribución requiera de extensiones de línea, ampliaciones de capacidad, construcción de nuevas obras o instalación de equipos podrá demandar de los beneficiarios una contribución parcial o total para que construya por sus propios medios las facilidades eléctricas en forma privada mientras la Empresa Distribuidora les pueda reconocer total o parcialmente el valor invertido de acuerdo a los estudios y dictámenes que determine la rentabilidad o no del proyecto. Las modalidades de reembolso serán por la vía de créditos en la factura de consumo de energía, reconociendo únicamente los costos de materiales, equipos instalados de forma permanente y mano de obra, a precio de mercado calculado por la Empresa Distribuidora. En caso de que sea necesario efectuar mantenimiento en las líneas de distribución, para la construcción de proyectos asociados a las inversiones hechas por el solicitante, la Empresa Distribuidora tendrá la obligación de programar el mantenimiento, para mitigar el efecto en sus Usuarios. El costo de esta energía no suministrada será afrontado por el solicitante, pero en caso de hacerlo dentro del tiempo de un mantenimiento programado, no tendrá cargo alguno. El plazo de reembolso no será mayor a treinta y seis (36) meses, si cumplido dicho plazo no se haya consumido la totalidad del crédito reconocido, el valor restante no será reconocido.

Artículo 26. Depósito en garantía de pago del suministro.

La Empresa Distribuidora requerirá del usuario, previo a la habilitación del servicio, la entrega de una garantía de pago para el suministro la cual debe ser actualizada de conformidad con las reglas siguientes:

- a. El Usuario, deberá presentar como garantía de pago del suministro a la Empresa Distribuidora, un depósito bancario o una garantía bancaria equivalente a un (1) mes de consumo estimado, el cual será calculado según la categoría tarifaria y la potencia contratada.
- b. Cuando el depósito de garantía haya sido pagado a través de un depósito en la cuenta de la Empresa Distribuidora, esta deberá llevar un control actualizado donde se detallarán los intereses anuales generados por su custodia, con base a una tasa de interés equivalente a la tasa pasiva de ahorros promedio anual del sistema bancario nacional.
- c. En caso de que el Usuario se declare de baja, la Empresa Distribuidora deberá revisar si existen saldos pendientes, devolviéndole en su caso la diferencia del depósito en garantía de pago del suministro y los intereses del año aun no acreditados que queden a favor del Usuario.

Artículo 27. Otras garantías.

Si la Empresa Distribuidora requiere una garantía de pago, podrá convenir con el Usuario, una garantía diferente del depósito al que se refiere el artículo anterior, pero en ningún caso podrá ser una opción más costosa para el Usuario.

Artículo 28. Actualización del depósito en garantía.

En caso de que el Usuario incremente su patrón de consumo durante un periodo de doce (12) meses en un porcentaje de al menos veinte por ciento (20%) con relación al consumo asociado al depósito en garantía vigente, el valor del depósito en cuestión deberá ser actualizado conforme al incremento del patrón de consumo antes descrito. El período de análisis tomará como referencia la fecha de la primera facturación del Usuario. En el caso que el depósito en garantía haya sido a través de un depósito bancario, la Empresa Distribuidora deberá acreditar los intereses generados a la actualización del depósito en garantía del Usuario.

Por otro lado, la Empresa Distribuidora deberá efectuar una reducción del depósito en garantía del Usuario cuando el valor del consumo promedio de los últimos doce (12) meses fuere inferior en más de un veinte por ciento (20%) al valor que se haya tomado como base para determinar el monto del depósito actual. Cuando el depósito en garantía haya sido a través de un depósito bancario, los intereses generados deberán ser acreditados anualmente al Usuario mediante créditos de energía en su facturación.

Artículo 29. Ejecución y reposición del depósito en garantía.

En caso de que el Usuario no realice el pago del servicio la Empresa Distribuidora podrá ejecutar el depósito en garantía en el siguiente ciclo de facturación después de la fecha de pago establecida previo al corte de servicio. Para tal fin, la empresa deberá notificar al Usuario sobre la ejecución de la garantía y solicitar la reposición del depósito en garantía para asegurar la continuidad del servicio.

La Empresa Distribuidora deberá establecer el mecanismo de reposición del depósito en garantía que ya fue ejecutado, pudiendo ser de manera total o a plazos.

CAPÍTULO VI CAUSAS PARA DENEGAR LA SOLICITUD DEL SERVICIO

Artículo 30. Causas para denegar la solicitud.

La Empresa Distribuidora podrá denegar la provisión del Servicio Eléctrico dentro de su zona de operación en los casos siguientes:

- a. Cuando el solicitante tenga deuda por consumo de energía bajo un Contrato de Suministro anterior, tanto si ese contrato anterior está aún vigente o si ha terminado. Se le denegará la Solicitud del Servicio mientras el solicitante no pague lo adeudado o no firme con la Empresa Distribuidora un acuerdo de pago a opción de esta. Sin perjuicio de lo anterior, se permitirá hacer un traslado del valor adeudado a petición voluntaria del solicitante, a una cuenta donde el solicitante figure como Usuario, siempre y cuando la Empresa Distribuidora esté de acuerdo con el traslado de dicho valor adeudado.
- b. Cuando dos o más sociedades requieran la firma de un mismo Contrato de Suministro; cada una de ellas deberá de tener una relación única e individual con la Empresa Distribuidora.
- c. Cuando la Empresa Distribuidora encuentre que el solicitante ha suministrado información falsa en la Solicitud de Servicio o que el inmueble se encuentra en situación irregular, por ejemplo: situado en zona declarada no habitable, o que no cumpla los requisitos establecidos en el Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica y el Artículo 3 del presente reglamento.
- d. Cuando las instalaciones no cumplan lo establecido en el Artículo 13 del presente reglamento y se haya detectado que la instalación de la Entrada del Servicio no cumple con dichos requerimientos.

- e. Cuando las instalaciones del nuevo solicitante sean calificadas como Fuera de Red.
- f. Cuando exista una resolución judicial que impida la prestación del servicio.
- g. Cuando sea evidente que la intención del solicitante es fraccionar el consumo para obtener mayor subsidio.

CAPÍTULO VII CANCELACIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 31. Cancelación del Servicio Eléctrico.

En el caso que el Usuario ya no requiera utilizar el Servicio Eléctrico, deberá solicitar a la Empresa Distribuidora, por los medios que la Empresa Distribuidora estime aceptables, la cancelación y la desconexión del mismo. De lo contrario será responsable de todos los saldos que por el servicio suministrado existan y se generen, aun cuando este no lo haya utilizado o haya arrendado o enajenado el inmueble. Los trámites relacionados con la cancelación de la Servicio Eléctrico no tendrán costo alguno para los Usuarios.

La Empresa Distribuidora tendrá un plazo de treinta (30) días a partir de la recepción de la solicitud de cancelación para realizar la conciliación respectiva y exigir el pago de los saldos existentes si los hubiere. Cuando el saldo de la cuenta esté en cero, se procederá al trámite de la devolución del depósito o garantía bancaria, según sea el caso. El Usuario no será responsable por cuentas originadas por servicios suministrados diez (10) días después de que la Empresa Distribuidora haya recibido la solicitud de suspensión del Servicio Eléctrico.

La Empresa Distribuidora será responsable de efectuar y verificar la suspensión de suministro de energía eléctrica. En los casos en que la Empresa Distribuidora no logre efectuar la suspensión del suministro por razones inherentes a un tercero distinto al solicitante de la cancelación del Servicio Eléctrico, se procederá con la cancelación del contrato de manera administrativa, eximiendo de responsabilidad comercial al solicitante en mención. En seguimiento a lo anterior, la Empresa Distribuidora notificará al tercero que evitó la respectiva cancelación, para que este último, en un plazo de cinco (5) días hábiles, se presente a las oficinas de atención al usuario de la empresa para regularizar la situación del suministro eléctrico. De no presentarse en el plazo estipulado, dicha conexión se gestionará como una conexión irregular de acuerdo con lo establecido en el Artículo 73.

El contrato terminará en la fecha indicada en la solicitud de terminación o hasta cinco (5) días hábiles después de recibida la solicitud por la Empresa Distribuidora cuando el solicitante no haya cumplido con el requisito de anticipación mínima.

Artículo 32. Depósito en garantía a la terminación de contrato.

Si en el plazo de quince (15) días a partir de la fecha en que la Empresa Distribuidora notifique la liquidación o exija el pago de los saldos existentes si los hubiere, el Usuario no ha pagado su deuda a la Empresa Distribuidora, ésta podrá acreditar a la cuenta el valor del depósito en garantía, si lo hubiera, más los intereses acumulados hasta esa fecha.

Si el Usuario efectúa el pago final dentro del plazo indicado, o si, después de acreditado el depósito en garantía hay un remanente a favor del Usuario, la Empresa Distribuidora reembolsará al Usuario saliente de manera expedita el depósito más intereses, o los valores remanentes en forma de moneda nacional.

Artículo 33. Notificación de suspensión del servicio.

En todos los casos de solicitud de cancelación, la Empresa Distribuidora deberá entregar o colocar un aviso de suspensión de servicio en el inmueble donde se suministra el mismo, con un mínimo de cinco (5) días de anticipación de la fecha prevista para la suspensión del servicio.

Artículo 34. Terminación del contrato después de una suspensión.

La Empresa Distribuidora podrá dar por terminado el Contrato de Suministro de manera unilateral si transcurrido sesenta (60) días calendario después de una suspensión del servicio por cualquier causa, el Usuario no ha pedido la reconexión o no ha cumplido los requisitos establecidos en este Reglamento para tal fin.

Artículo 35. Terminación del contrato después de abandono del inmueble.

Cuando la Empresa Distribuidora detecte que un Usuario ha abandonado el inmueble donde recibía el servicio sin notificar a la Empresa Distribuidora previamente, la Empresa Distribuidora procederá de oficio a dar por terminado el contrato, efectuar la desconexión y deshabilitar la cuenta correspondiente. En caso de existir valores adeudados se ejecutará el depósito en garantía, y si no fuera suficiente el resto se recuperará por la vía judicial.

Artículo 36. Desconexión a solicitud de Usuario.

La desconexión del servicio y el retiro del medidor en respuesta a solicitudes de los Usuarios para que se dé por terminado el Contrato de Suministro lo deberá efectuar la Empresa Distribuidora en la fecha especificada por el solicitante, siempre que éste haya presentado su solicitud con cinco (5) días hábiles de anticipación como mínimo.

En caso de que la solicitud se haya presentado con una anticipación menor, la Empresa Distribuidora tratará de dar satisfacción a lo pedido, pero podrá efectuar la desconexión hasta cinco (5) días hábiles después de recibida la solicitud.

TÍTULO III. DE LAS INSTALACIONES

CAPÍTULO I LÍNEAS Y EQUIPO DEL USUARIO

Artículo 37. Sobre las instalaciones del Usuario.

Serán propiedad y responsabilidad del Usuario la Entrada del Servicio y la Instalación Interna. Todas las líneas, subestaciones u otro equipo que sean de propiedad del Usuario serán instaladas y conservadas por cuenta del mismo y deberán ajustarse a las prescripciones y reglamentos que apruebe la CREE.

Cualquier desperfecto que surja del Punto de Entrega en adelante en instalaciones pertenecientes o bajo control del Usuario, será responsabilidad del mismo, salvo en el caso de que dicho desperfecto sea originado por causas imputables a la Empresa Distribuidora.

Las acometidas subterráneas serán suministradas y mantenidas por el Usuario.

Artículo 38. Cuidado de la propiedad de la Empresa Distribuidora.

El Usuario está obligado a cuidar de la buena conservación tanto del Equipo de Medición como de cualquier otra obra, equipo o accesorios de propiedad de la Empresa Distribuidora dentro de la propiedad del Usuario necesarios para suministrarle servicio. Solamente la Empresa Distribuidora, o quien esta designe, tendrá acceso directo a dichos aparatos o instalaciones.

Artículo 39. Comunicaciones a la Empresa Distribuidora.

Cuando el Usuario identifique que las instalaciones de la Empresa Distribuidora en la entrada del Equipo de Medición no presentan el estado habitual o normal, deberá comunicarlo inmediatamente a la Empresa Distribuidora.

En cualquier oportunidad que el Usuario identifique la violación o alteración de algunos de los precintos o sellos, deberá inmediatamente advertir a la Empresa Distribuidora.

Artículo 40. Instalación Interna.

El Usuario mantendrá las Instalaciones Internas en óptimo estado de conservación; en cumplimiento de las normas de medición vigentes, los gabinetes o locales donde se encuentren instalados los equipos de medición deberán estar limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura, revisión y mantenimiento de los instrumentos, y no podrán ser removidos sin la autorización previa de la Empresa Distribuidora.

Artículo 41. Equipo de generación.

Los Usuarios podrán instalar equipos de generación de energía eléctrica para autoabastecerse parcial o totalmente, ya sea en condiciones normales o ante mantenimientos programados.

El Usuario deberá solicitar a la Empresa Distribuidora la autorización para la conexión de equipo de generación de energía eléctrica, indicando si su instalación permitirá la inyección de excedentes a la red de distribución. Para el caso de equipos de generación utilizados para la autoproducción en los términos establecidos en el Artículo 15 literal D de la Ley General de la Industria Eléctrica, se aplicarán los plazos para la atención de solicitudes de autorización definidos en la Norma Técnica de Usuarios Autoprodutores Residenciales y Comerciales, en caso contrario, la Empresa Distribuidora dispondrá de un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud para dar por autorizada o rechazada la misma.

La Empresa Distribuidora deberá verificar el correcto funcionamiento de las medidas de desconexión entre las instalaciones del Usuario y la red de distribución, para tal fin, podrá realizar las inspecciones que correspondan.

Si la conexión es autorizada, la Empresa Distribuidora informará al Usuario las condiciones técnicas para la operación del equipo de generación de energía eléctrica. En caso de ser necesaria la realización de obras para eliminar limitaciones técnicas en la red que impidan la conexión de

los equipos, se deberá seguir el procedimiento descrito en el Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica y demás normativa aplicable.

Si la instalación del Usuario permite la inyección de excedentes dentro de los límites establecidos en Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica, este será considerado un usuario autoproducer. Por lo tanto, la Empresa Distribuidora deberá instalar un Equipo de Medición bidireccional previo a la operación del equipo de generación de energía eléctrica. En caso de que la Empresa Distribuidora no cuente con el Equipo de Medición bidireccional, el solicitante podrá suministrarlo con base en los criterios definidos en el Artículo 19 del presente reglamento.

Posterior a la instalación del Equipo de Medición bidireccional, la Empresa Distribuidora tendrá la obligación de modificar, en lo que corresponda, el Contrato de Suministro suscrito con el Usuario.

La Empresa Distribuidora deberá rechazar la solicitud en cuestión si la instalación del Usuario no cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica y demás normativa aplicable. La Empresa Distribuidora deberá notificar al Usuario los motivos y fundamentos legales que justifican el rechazo de la solicitud.

CAPÍTULO II LÍNEAS Y EQUIPO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA

Artículo 42. Propiedad de la Empresa Distribuidora.

Serán propiedad y responsabilidad de la Empresa Distribuidora todos los elementos de la red de distribución hasta el Punto de Entrega, incluyendo el Equipo de Medición y la Acometida.

Artículo 43. Sobre las instalaciones de la Empresa Distribuidora.

En casos debidamente comprobados y cuando por desperfectos en la red o en los equipos de la Empresa Distribuidora, se afectarán las Instalaciones Internas y equipos del Usuario, la Empresa Distribuidora deberá de realizar las reparaciones pertinentes, sin cobro alguno. Si por alguna circunstancia no se pudiese recuperar sus equipos, el Usuario podrá solicitarlos nuevos.

Artículo 44. Dispositivos de Protección y Maniobra.

Los Usuarios tienen la obligación de colocar y mantener en condiciones de eficiencia la salida de la medición y en el tablero principal, los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad o características del suministro.

Artículo 45. Sobre el robo del Equipo de Medición.

En caso de robo del Equipo de Medición, el Usuario deberá reportar ante la Empresa Distribuidora en un plazo de diez (10) días de haberse percatado del hecho, y posteriormente, realizará la denuncia ante la autoridad competente.

El Usuario que no cumpla con este requisito le corresponderá cubrir el costo de la sustitución del Equipo de Medición. Sin embargo, esto no elimina la responsabilidad que tiene el Usuario de cuidar su Equipo de Medición respectivo. En caso de reincidencia del caso, en un plazo menor a doce (12) meses, el Usuario deberá responder por el costo de reposición del Equipo de Medición.

CAPÍTULO III INSPECCIONES Y AMPLIACIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Artículo 46. Inspecciones.

Durante la relación de suministro de energía eléctrica, la Empresa Distribuidora podrá efectuar inspecciones de las Instalaciones Internas de los locales servidos cuando lo requiera.

Artículo 47. Derecho de Inspección.

La Empresa Distribuidora se reserva el derecho de inspeccionar cualquier instalación antes o después de suministrar el Servicio Eléctrico a la misma. La Empresa Distribuidora debe rechazar cualquier instalación o aparato eléctrico que no esté de acuerdo con las normas aplicables y que represente un peligro para las instalaciones de la Empresa Distribuidora o afecte desfavorablemente el suministro del servicio.

Artículo 48. Reclasificación de Potencia Contratada.

Cuando la Empresa Distribuidora detecte que la demanda de un Usuario ha excedido su potencia contratada, podrá reclasificarlo automáticamente al siguiente valor de potencia contratada, notificando de este hecho al Usuario.

Si la reclasificación implica un cambio de categoría en la Tarifa, la Empresa Distribuidora podrá realizar ajustes a facturaciones anteriores, efectivos desde la fecha de la lectura que haya revelado el exceso, pero en ningún caso aplicables a más de dos (2) meses de facturaciones anteriores.

En caso de que el Usuario considere conveniente un cambio de tipo de tarifa, deberá notificar a la Empresa Distribuidora, y a su vez realizar las inversiones y modificaciones físicas que le permitan a la Empresa Distribuidora efectuar la medición de acuerdo con el tipo de tarifa que corresponde. Finalmente, la Empresa Distribuidora deberá hacer una inspección; de estar todo en estado aceptable, de acuerdo con el tipo de tarifa propuesta, la Empresa Distribuidora hará el cambio de factura en el tiempo estipulado en el Artículo 4. En caso de que la Empresa Distribuidora no tenga el Equipo de Medición al momento que el solicitante esté técnicamente preparado para efectuar el cambio, se aplicarán los criterios expuestos en el Artículo 19.

TÍTULO IV. DE LA MEDICIÓN, LA FACTURACIÓN Y LA MORA

CAPÍTULO I DE LOS MEDIDORES

Artículo 49. Sellado de Medidores.

La Empresa Distribuidora hará el sellado del Equipo de Medición de oficio o a solicitud del Usuario, de conformidad con las reglas siguientes:

- a. **Medidores en General.** En los casos de instalación de Equipo de Medición por conexiones nuevas, por reemplazo debido a defectos o cuando hayan ocurrido condiciones de suspensión del Servicio Eléctrico, el Equipo de Medición será sellado por la Empresa Distribuidora con o sin presencia del Usuario.
- b. **Medidores con Indicador de Demanda Máxima.** Cuando no se disponga de medidor con reajuste a cero de la demanda en forma remota, para la toma de lectura y puesta a cero, es necesario romper los sellos del mecanismo de puesta a cero. En este caso, al acogerse a esta Tarifa con puesta a cero de demanda en el contrato correspondiente, se definirán las fechas en la que se presentará personal de la Empresa Distribuidora o empresa contratada por la misma, para tomar la lectura del medidor siempre que se requiera.
- c. **Sellado a solicitud del Usuario.** Cuando a solicitud del Usuario la Empresa Distribuidora instale los sellos, esta deberá realizar la revisión del Equipo de Medición con el fin de asegurar su integridad y correcto funcionamiento.

La Empresa Distribuidora deberá llevar un registro histórico de la instalación de los sellos de cada Usuario. Dicho registro deberá contener como mínimo: el estado del Equipo de Medición antes y después de la instalación de los sellos, la fecha de instalación, identificación o código de los sellos.

En todos los casos se le deberá dar un acta al Usuario de la condición en que se dejaron los sellos instalados.

Artículo 50. Medición Bidireccional.

La Empresa Distribuidora deberá instalar Equipos de Medición bidireccional en los casos definidos en el Artículo 41 del presente reglamento. Dichos equipos deberán contar con la capacidad de contabilizar los excedentes de energía que los Usuarios Autoprodutores inyecten a la red de distribución.

Los aspectos relacionados con el tratamiento comercial de dichos excedentes se encuentran definidos en la Ley General de la Industria Eléctrica y su Reglamentación.

En tanto no se emita la regulación correspondiente, los valores de energía inyectada por el Usuario Autoprodutor a la red de distribución serán únicamente registrados por la Empresa Distribuidora e informados al Usuario mensualmente sin que tales montos sean contabilizados como crédito o reducidos del consumo de energía que haga el Usuario de la Empresa Distribuidora. No obstante, la energía inyectada a la red que ha sido registrada por la Empresa Distribuidora mediante el Equipo de Medición bidireccional será pagada eventualmente al Usuario Autoprodutor, según lo establezca la regulación correspondiente.

Artículo 51. Medidores Prepago.

La Empresa Distribuidora podrá instalar medidores de tipo prepago a sus Usuarios. En este caso, las Tarifas para los Usuarios equipados con tales medidores deberán reflejar los ahorros que la Empresa Distribuidora tendrá en su necesidad de capital de trabajo por efecto del pago adelantado, en caso de que exista ahorro comprobado.

La Empresa Distribuidora utilizará el sistema de medidores prepago cuando esta lo considere conveniente a su discreción o a solicitud de sus clientes, no obstante, dicho sistema deberá cumplir como mínimo con los requerimientos comerciales siguientes:

- a. Contar con suficientes canales y medios que permitan la venta de energía las 24 horas del día todos los días del año, sin que lo anterior implique un costo adicional para sus Usuarios.
- b. Permitir la venta de energía con un valor mínimo equivalente a un día de consumo promedio, el cual deberá ser determinado mediante estudios periódicos que serán realizados por la Empresa Distribuidora tomando en consideración aspectos tales como: el patrón de consumo, categoría tarifaria y capacidad adquisitiva de sus Usuarios. La propuesta del valor mínimo deberá ser aprobada por la CREE previo a su aplicación. Mientras no se realicen los estudios antes descritos, la Empresa Distribuidora no podrá aplicar un valor mínimo en la venta de energía.

Artículo 52. Pruebas de Laboratorio y Certificación de Medidores.

Los laboratorios de prueba utilizados por las empresas distribuidoras para demostrar conformidad deben estar acreditados o reconocidos por el Organización Hondureña de Acreditación (OHA) bajo la norma ISO/IEC 17025: “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”. Los alcances acreditados en las pruebas serán especificados por la CREE.

El OHA reconocerá laboratorios de ensayo que estén acreditados por otros organismos de acreditación que operan bajo los esquemas reconocidos de cooperaciones regionales e internacionales de acreditación tales como la Cooperación Inter Americana de Acreditación (IAAC, por sus siglas en inglés) o Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC, por sus siglas en inglés).

La CREE contará con un registro de los laboratorios acreditados o reconocidos por el OHA, estableciéndose un mecanismo de información conjunta entre OHA y CREE con el fin de mantener actualizado el registro.

Los medidores que la Empresa Distribuidora utilice para la medición de los consumos deberán satisfacer normas internacionales o nacionales aprobadas por la CREE a solicitud de Empresa Distribuidora, dependiendo del tipo de medidor empleado, de la demanda de potencia y de energía del Usuario. La CREE podrá apoyarse en el sistema nacional de la calidad como referencia para la aprobación de estas normas.

Los medidores deberán satisfacer las normas aprobadas por la CREE, por sus características de construcción y también por estar correctamente calibrados. Será responsabilidad de la Empresa Distribuidora asegurar la correcta calibración de los medidores.

Artículo 53. Funcionamiento del Equipo de Medición.

El Usuario podrá exigir a la Empresa Distribuidora su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del Equipo de Medición instalado. La Empresa Distribuidora podrá optar, en primer término, por realizar una verificación “in situ” o de forma remota del funcionamiento del mismo. En caso de que se requiera, el medidor será retirado, debiendo ser reemplazado durante el periodo en el cual está siendo reparado o calibrado.

De las revisiones realizadas, el Usuario deberá ser informado acerca de:

- a. Los resultados arrojados por el equipo verificador.
- b. Estado de los sellos encontrados y como han sido dejados.
- c. Nombre y número de los empleados de la Empresa Distribuidora o sus subcontratistas.
- d. Número de teléfono del departamento o unidad responsable de la verificación.
- e. Anomalía encontrada, si aplica.
- f. Fechas de instalación y retiro del medidor, si se lleva a cabo.
- g. Pruebas de laboratorio realizadas por la Empresa Distribuidora, si se llevan a cabo.

El Usuario tendrá el derecho a solicitar que la Empresa Distribuidora, sin costo alguno para el Usuario, revise y compruebe la calibración de su Equipo de Medición, cuando haya transcurrido un plazo igual o mayor a cinco (5) años desde la última revisión o calibración.

En el caso de que el lapso desde la última calibración sea menor de cinco (5) años y la verificación demostrara que el funcionamiento del Equipo de Medición supera el límite de error admitido, los gastos que originara la verificación serán cargados al Usuario. Si el error fuere menor al límite de error admitido, los gastos serán asumidos por la Empresa Distribuidora. El monto de dicho cargo deberá haber sido previamente aprobado por la CREE a propuesta de la Empresa Distribuidora. El límite de error admitido, tanto para pruebas en campo o remotas como para pruebas en laboratorio, se define en la tabla descrita a continuación según la tecnología y la clase del Equipo de Medición.

| | | Clase | | | | |
|------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|--------|--------|
| | | 0.2S | 0.5S | 0.5 | 1 | 2 |
| Tecnología | Electromecánico | No aplica | No aplica | ± 0.5% | ± 1.0% | ± 2.0% |
| | Estático | ± 0.2% | ± 0.5% | No aplica | ± 1.0% | ± 2.0% |

En todos los casos atribuibles a la Empresa Distribuidora, en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos en las normas vigentes, se ajustarán las facturaciones de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento y los gastos de verificación serán a cargo de la Empresa Distribuidora.

Artículo 54. Solicitudes de verificación del Equipo de Medición.

La Empresa Distribuidora tendrá un plazo de treinta (30) días para atender las solicitudes de verificación del funcionamiento de Equipos de Medición.

Además, dicho plazo será aplicable cuando el Usuario reporte que el Equipo de Medición está dañado o presenta anomalías de cualquier clase.

Artículo 55. Funcionamiento Erróneo del Equipo de Medición.

En los casos que se comprobara fehacientemente, que el Equipo de Medición, funciona erróneamente como consecuencia de defectos técnicos propios, la Empresa Distribuidora, si procediere, debe emitir los créditos correspondientes. La Empresa Distribuidora deberá reflejar los créditos desde la primera factura posterior a la sustitución del Equipo de Medición. Dichos créditos se calcularán sobre la base de los criterios y procedimientos establecidos en el Artículo 76 del presente reglamento, y en aplicación de la tarifa vigente al momento en que se dieron los consumos medidos incorrectamente. Solo podrán acreditarse al Usuario hasta un máximo de tres (3) meses de consumos registrados de forma imprecisa, correspondiéndole a la Empresa Distribuidora demostrar si los consumos imprecisos se dieron por un tiempo menor a los tres (3) meses.

Si se comprueba que el error causado por un funcionamiento erróneo del Equipo de Medición resultó en un registro de consumo o demanda menor al real, no se realizará ajuste alguno.

CAPÍTULO II DE LA MEDICIÓN

Artículo 56. Acceso a los Equipos de Medición.

Los Usuarios deberán permitir y dar el acceso de personal debidamente identificados de la Empresa Distribuidora o de la CREE, o de quien estos designen, al lugar donde están ubicados los Equipos de Medición y a sus instalaciones, en horas hábiles y en horas inhábiles bajo condiciones debidamente justificadas; y, en los casos en que la Empresa Distribuidora así lo requiera, deberán ser acompañados por la autoridad competente.

Artículo 57. Periodo de Lectura.

La Empresa Distribuidora efectuará la lectura periódica del medidor. El lapso entre dos lecturas sucesivas no podrá ser menor de veintiocho (28) ni mayor de treinta y dos (32) días calendario, excepto por la primera lectura después de la conexión que podrá ser mayor a treinta y dos (32), y por la última, al terminar el contrato que podrán hacerse dentro de un lapso menor a veintiocho (28) días.

El personal que toma la lectura podrá invitar al Usuario a presenciar la lectura cuando esta se haga localmente y el Usuario se encuentre en el inmueble. La Empresa Distribuidora entregará de forma obligatoria y oportuna al Usuario, un aviso de pago que indicará la fecha límite para efectuarlo.

Se exime de esta obligación a la Empresa Distribuidora en casos excepcionales, los cuales deberán ser informados a la CREE.

Artículo 58. Servicio con Consumo Fijo.

La Empresa Distribuidora podrá facturar sin medidor, servicios que, por su naturaleza, tienen un consumo que no varía y que se determina por medio de un censo de la carga total conectada, tales como: semáforos, vallas publicitarias, fuentes de poder de televisión por cable, amplificadores de señal telefónica, y otros de similar índole. En los casos que la Empresa Distribuidora o el Usuario lo consideren conveniente, se procederá a instalar un Equipo de Medición.

CAPÍTULO III DE LA FACTURACIÓN

Artículo 59. Aplicación de la Tarifa.

La Empresa Distribuidora deberá facturar por la energía eléctrica suministrada o servicios prestados, de conformidad con el pliego tarifario vigente aprobado por la CREE.

Artículo 60. Facturación.

La facturación deberá reflejar lecturas reales del servicio, asimismo, deberá incluir los cobros que correspondan a materiales, bienes y equipos, tasas e impuestos y demás cobros y ajustes que la Empresa Distribuidora deba recaudar conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

No procederá el cobro del servicio de energía eléctrica de forma promediada con base al consumo de meses anteriores, excepto cuando no existe medidor o este dañado, y cuando por cualquier causa no se hace posible realizar la medición por parte de la Empresa Distribuidora, en ambos casos la estimación debe ser autorizada por la CREE. Para tal efecto, la Empresa Distribuidora podrá facturar basada en el promedio de los últimos tres (3) consumos reales. El procedimiento para autorización, así como la información y documentación necesaria para acreditar los casos antes señalados serán definidos por la CREE mediante acto administrativo.

La Empresa Distribuidora deberá corregir los errores en el proceso de facturación provocados por el cobro del servicio eléctrico de forma promediada, según lo establecido en el presente reglamento.

Artículo 61. Incorporación de Nuevas Cuentas al Sistema de Facturación.

La Empresa Distribuidora incorporará las cuentas de nuevos Usuarios en su sistema de facturación. El primer aviso de pago deberá ser emitido no más de treinta y dos (32) días después de incorporado al sistema de facturación.

En caso de que la Empresa Distribuidora exceda el plazo máximo para el primer aviso de pago, no podrá cobrar de una sola vez el consumo acumulado que resulte, debiendo brindar las facilidades de pago basándose en el periodo de acumulación de la primera factura sin cargo adicional por concepto de financiamiento, mora y otros de similar índole.

Artículo 62. Pago de Facturas.

El Usuario deberá pagar la factura dentro del plazo máximo que indique el aviso de pago.

Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en el aviso de pago del mes anterior, de no recibir la misma con una anticipación de cinco (5) días hábiles previo a su vencimiento, el Usuario podrá realizar el pago, sin el aviso de pago, en cualquier lugar que la Empresa Distribuidora designe para tal fin.

La Empresa Distribuidora establecerá los mecanismos para facilitar al Usuario el pago de la factura.

Artículo 63. Pago del Servicio de Alumbrado Público.

De conformidad con el Artículo 16 de la Ley, la Empresa Distribuidora podrá cobrar el servicio de alumbrado público dentro de su zona de operación, el que deberá satisfacer las normas de calidad vigentes.

Con base en la información entregada por la empresa suministradora del alumbrado público, la CREE autorizará el cargo por este concepto, mismo que se verá reflejado en la factura mensual emitida por la Empresa Distribuidora a cada Usuario. La empresa suministradora del alumbrado público deberá asegurar los mecanismos para identificación de las luminarias o cualquier otro elemento del sistema de alumbrado público en mala condición.

Artículo 64. Contenido de la Factura.

La factura entregada al Usuario deberá incluir como mínimo la información siguiente:

- a. Nombre, dirección, tarifa, clave, ubicación, número del medidor, fecha máxima de pago.
- b. Fechas y valores de las lecturas del medidor (anterior y actual).
- c. Factor multiplicador del medidor.
- d. Consumo de energía activa y reactiva en el período, indicando la demanda máxima de potencia y factor de potencia, de ser el caso, así como con indicación si el consumo está calculado con base en una lectura o un patrón de consumo calculado.
- e. Historial de consumo de por lo menos los seis meses anteriores, incluido el actual, en forma gráfica y numérica.
- f. Precio o precios aplicados, las cantidades respectivas a las que se aplican, y los correspondientes montos resultantes.

- g. Monto total a pagar por el Servicio Eléctrico, detallando el desglose de los cargos por servicio en costos de generación, transmisión, operación del sistema y distribución.
- h. Cargo por alumbrado público.
- i. Descuentos y recargos individuales (saldo pendiente de pago, ajustes por consumo distribuido, cargo por pago tardío, cargos por corte y reconexión, subsidio cruzado, subsidio directo del Estado, indemnizaciones por mala calidad del servicio, intereses moratorios, entre otros).
- j. Monto total a pagar.
- k. Saldo del depósito en garantía del Usuario, más intereses acumulados a la fecha. La Empresa Distribuidora tendrá un plazo de veinticuatro (24) meses contados a partir de la entrada en vigor del presente reglamento para implementar esta disposición.
- l. Tasa por cargo de Regulación.
- m. Cargo por comercialización.
- n. Medios y lugares donde se puede realizar el pago.
- o. Horarios de atención al público, números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos.

Artículo 65. Descuento al adulto mayor y jubilado.

Mientras la legislación nacional conceda descuentos en el suministro de energía a los adultos mayores y jubilados, será responsabilidad de la Empresa Distribuidora aplicar dicho descuento a los Usuarios que tengan derecho al mismo según la legislación vigente, con base en la información personal del Usuario que figura en el Contrato de Suministro. El descuento al que se hace referencia en este artículo solo podrá aplicarse en un único Contrato de Suministro y en el cual el Usuario tenga su domicilio. Esto se aplicará previa solicitud del Usuario.

Artículo 66. Plazo para el pago.

Los montos reflejados en la factura deberán ser pagados dentro del plazo que se indique en el Contrato de Suministro, en todo caso dicho plazo no podrá ser menor a quince (15) días contados a partir de la fecha de emisión y entrega de la factura.

Artículo 67. Historial a Usuarios Prepago.

En caso de que la Empresa Distribuidora utilice medidores prepago y tenga Tarifas diferentes por rangos de consumo (o categorías), esta deberá llevar las estadísticas que le permitan acreditar a cada Usuario al momento de cada compra, los descuentos a los que pueda haber adquirido derecho a la fecha, en función de su consumo mensual promedio.

Artículo 68. Errores en los Cobros.

Cuando por errores de la Empresa Distribuidora en la lectura o en el proceso de facturación, se hubiesen cobrado montos distintos de los que corresponden, la Empresa Distribuidora tendrá derecho a exigir el pago de los montos cobrados de menos y deberá reembolsar montos pagados de más por parte del Usuario, aplicando las Tarifas que hayan estado vigentes a lo largo de los períodos correspondientes y tomando en consideración los subsidios o descuentos aplicables al caso concreto. Una vez identificado el error por parte de la Empresa Distribuidora, deberá documentarlo, corregirlo y notificar en la factura al Usuario el crédito o debido aplicado, según corresponda.

La Empresa Distribuidora podrá exigir el reintegro de diferencias a su favor sólo hasta un máximo de seis (6) meses antes de la primera factura emitida después del descubrimiento del error y sin aplicar intereses moratorios.

CAPÍTULO IV DE LA MORA EN EL PAGO DE FACTURAS

Artículo 69. Mora en el pago.

La Empresa Distribuidora puede cobrarle al Usuario intereses moratorios cuando éste no pague su factura en el plazo que le corresponde efectuar el pago. El cobro por concepto de mora no puede exceder de la tasa de interés activa promedio ponderado mensual del sistema bancario nacional.

Esta disposición será aplicable a todos los Usuarios incluidas las Instituciones del Estado en los términos establecidos en la Ley.

Artículo 70. Suspensión del Servicio por pagos pendientes.

A partir de la fecha en que un Usuario se encuentre en mora, la Empresa Distribuidora está facultada para efectuar la suspensión del suministro de energía eléctrica al Usuario moroso sin previo aviso.

A partir del pago por parte del Usuario, la Empresa Distribuidora deberá efectuar la reconexión del suministro en un máximo de ocho (8) horas en los centros de población con más de diez mil Usuarios y no más de doce (12) horas en centros de población con menos de diez mil Usuarios.

Adicionalmente, la Empresa Distribuidora no podrá suspender el servicio por falta de pago en fines de semana o días feriados. Tampoco podrá realizar desconexiones por pagos pendientes después de medio día de cualquier día anterior en que el personal de la Empresa Distribuidora no se encuentre disponible para reconectar el servicio.

En caso de no hacer la reconexión en el tiempo estipulado en este artículo, la Empresa Distribuidora deberá indemnizar al Usuario con un debito a su cuenta con un valor igual a la mitad del costo de corte y reconexión vigente, aprobado por la CREE, el cual se deberá verse reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

Artículo 71. Transferencia de Valor.

Cuando una persona figure como Usuario de varios Contratos de Suministro, las disposiciones del presente reglamento se aplicarán separadamente a cada uno de ellos. Se podrá aplicar únicamente Transferencia de Valor a contratos distintos cuando el Usuario sea la misma persona y exista una mora mayor a noventa (90) días o exista una deuda en un contrato que se haya dado por terminado.

CAPÍTULO V ENERGÍA CONSUMIDA Y NO PAGADA

Artículo 72. Falla en atender Solicitudes de Servicio.

A los Usuarios que se conecten a la red de distribución sin autorización de la Empresa Distribuidora, debido a que su Solicitud de Servicio no recibió respuesta por parte de la Empresa Distribuidora dentro del plazo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de presentación de la misma, la Empresa Distribuidora no podrá aplicar cobros retroactivos.

Artículo 73. Conexiones irregulares.

Es irregular toda conexión o reconexión que se efectúe sin cumplir con el proceso establecido en el presente reglamento para gozar de la prestación del Servicio Eléctrico sea que la misma fuere realizada por quien hace uso del Servicio Eléctrico o por un tercero no autorizado por la Empresa Distribuidora. A los efectos de lo dispuesto en este artículo, se considerará como terceros también a los empleados de la Empresa Distribuidora cuando estos actúen sin autorización de la misma. Las conexiones irregulares constituirán indicio de la comisión de una conducta ilícita, en caso de que la Empresa Distribuidora detecte dicha situación deberá dar conocimiento a las autoridades competentes para los fines legales correspondientes.

La Empresa Distribuidora procederá a suspender la conexión irregular y realizará las acciones legales correspondientes.

Artículo 74. Manipulación en el Equipo de Medición.

En caso de comprobarse una alteración al Equipo de Medición, sus accesorios o acometida, la Empresa Distribuidora está facultada a recuperar el consumo de energía no pagada, hasta por un periodo en el cual, indiciariamente se pueda obtener evidencia del hecho irregular que ha ocasionado perjuicio, aplicando el procedimiento y criterios establecidos en los artículos Artículo 75 y Artículo 76, correspondientemente.

Artículo 75. Exigencia de cobro por manipulaciones y conexiones irregulares.

Cuando la Empresa Distribuidora, por medio de elementos técnicos probatorios, detecte conexiones irregulares o manipulación en el equipo de medición, procederá a exigir el cobro por energía consumida y no pagada según los pasos siguientes:

1. La Empresa Distribuidora realizará una inspección, en el lugar donde se haya detectado la conexión irregular o manipulación en el equipo de medición, donde recabará las pruebas de la anomalía investigada, tales como recursos visuales o elementos materiales tangibles y cualquier otro elemento que permita llegar a la convicción del hecho investigado.

De dicha inspección se levantará un acta en presencia o no del Usuario, la misma deberá ser firmada por el personal autorizado por la Empresa Distribuidora que haya efectuado la inspección.

Dentro del acta de inspección técnica, se deberá especificar la anormalidad verificada, identificando según corresponda, elementos tales como el tipo de Equipo de Medición, la presencia o no de los sellos, la existencia de indicios sobre manipulación de los elementos de medición, daños físicos evidentes en los equipos, la existencia de conexiones irregulares y otros que resulten de la inspección.

La Empresa Distribuidora podrá exigir al usuario el cobro de ECNP por manipulaciones y conexiones irregulares en un plazo de hasta seis (6) meses posteriores a la fecha de la inspección, con el fin de resguardar la validez de los medios de verificación y pruebas levantadas previo o durante la inspección, así como la validez de la documentación que pueda presentar el Usuario para una posible reconsideración del cobro en cuestión. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de la empresa de realizar las acciones correspondientes para normalizar la situación irregular en la que se encuentra el Usuario.

2. La Empresa Distribuidora deberá utilizar los criterios establecidos en el Artículo 76, aplicados de manera razonada, para obtener el monto de la energía consumida y no pagada, según la caracterización de la anormalidad identificada. Asimismo, la Empresa Distribuidora determinará el periodo de la irregularidad asociado a la ECNP tomando en consideración, como mínimo, las actas de revisión e inspección de los equipos de medición asociados, denuncias de hurto o defraudación de energía previamente comprobadas e histórico de fotografías reportadas durante los procesos de lectura y facturación.

El periodo de la irregularidad no podrá incluir el tiempo adicional que la Empresa Distribuidora requiera para atender la solicitud o reclamo asociada a la corrección de la irregularidad misma, una vez vencido los plazos aplicables establecidos en el presente Reglamento.

Cuando no sea posible determinar el periodo de la irregularidad, se utilizará un periodo de hasta veinticuatro (24) meses, cuando el Usuario no pudiera comprobar lo contrario.

3. La Empresa Distribuidora deberá notificar al Usuario el monto de la energía consumida y no pagada. El Usuario podrá presentar la documentación que acredite la reconsideración del cargo o la disminución del período de anomalía dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de haber sido notificado, sin perjuicio de la futura atención de reclamos asociados a la aplicación del procedimiento en cuestión. La Empresa Distribuidora dará por recibida

dicha información y dispondrá de un plazo de diez (10) días para dar respuesta a la reconsideración solicitada.

4. En la solución final de la Empresa Distribuidora, aun y cuando el Usuario no haya hecho uso del derecho de presentar la información pertinente, se procederá a exigir el cobro del monto de la energía consumida y no pagada por los medios que designe el Contrato de Suministro o, en el caso aplicable, los designados por la Empresa Distribuidora. La Empresa Distribuidora deberá entregar al Usuario un recibo contra el pago del monto calculado conforme al Artículo 76, incluyendo los gastos de verificación y los conceptos facturables proporcionales al monto de la energía no pagada, sin perjuicio de las acciones civiles que correspondan en caso de que no se haga efectivo dicho pago.
5. La Empresa Distribuidora podrá instar las acciones administrativas que correspondan con los hechos investigados a efecto del procedimiento sancionatorio ante la CREE. Para esos efectos, deberá acompañar a su gestión los antecedentes que le sirvieron de base para su solución final, el acta de inspección y demás pruebas o elementos de convicción.
6. La Empresa Distribuidora y sus contratistas deberán brindar su colaboración y apoyo en el desarrollo de los procedimientos y procesos legales que sustancien las autoridades competentes, ya sea participando en la emisión de opiniones técnicas o en cualquier etapa del proceso.

Artículo 76. Cálculo de la energía consumida y no pagada.

Se establecen los criterios para calcular el monto de la energía consumida y no pagada, que según el caso, podrá ser convertido a montos monetarios.

I. Cuando por cualquier causa no se hace posible realizar la medición por parte del ente encargado de hacerlo, la Empresa Distribuidora deberá calcular el valor de la energía consumida y no pagada o el crédito a favor del Usuario, tomando en consideración la diferencia de las últimas lecturas reales y la sumatoria de promedios de consumo facturados, utilizando la expresión siguiente:

$$x = L_f - L_0 - \sum_{i=1}^n P_i$$

- x** Diferencia entre el consumo real y la sumatoria de patrones de consumo facturados en kWh,
- L_f** Lectura acumulada posterior al período irregular en kWh,
- L_o** Lectura acumulada anterior al período irregular en kWh,
- P_i** Promedio de consumo facturado en el mes i en kWh,
- n** Período de la situación irregular en meses.

Si el valor resultante de x fuese mayor que cero, el valor de la energía consumida y no pagada que la Empresa Distribuidora debe recuperar es igual al valor de x. En caso contrario, la Empresa Distribuidora deberá realizar un crédito al Usuario por el monto de energía pagada y no consumida equivalente al valor absoluto de x.

II. Cuando no existe medidor o esté dañado, incluyendo los casos de pérdida del Equipo de Medición al momento de realizar la lectura real posterior al período irregular en las situaciones descritas en el numeral anterior, la Empresa Distribuidora deberá utilizar la diferencia de lecturas, por un periodo de fiscalización de al menos quince (15) días corridos, posterior a la normalización del servicio, para calcular el valor de la energía consumida y no pagada.

La Empresa Distribuidora calculará un patrón de consumo diario por medio de la expresión siguiente:

$$x_d = \frac{L_f - L_o}{\Delta D}$$

- x_d** Patrón de consumo diario en kWh,
- L_f** Lectura final del período de fiscalización en kWh,
- L_o** Lectura inicial del período de fiscalización en kWh,
- ΔD** Diferencia en días de la fecha de lectura final y la fecha de lectura inicial del periodo de fiscalización.

Luego, la Empresa Distribuidora calculará el patrón de consumo real para cada mes del período irregular por medio de la expresión siguiente:

$$x_m = x_d \times PL_m$$

x_m Patrón de consumo real correspondiente al mes m en kWh,

PL_m Período de lectura correspondiente al mes m en días.

Por último, la Empresa Distribuidora determinará para cada mes del período irregular la diferencia del patrón de consumo real y el patrón de consumo facturado para obtener el valor de la energía consumida y no pagada. Si el valor resultante de x fuese mayor que cero, el valor de la energía consumida y no pagada que la Empresa Distribuidora debe recuperar es igual al valor de x . En caso contrario, la Empresa Distribuidora deberá realizar un crédito al Usuario por el monto de energía pagada y no consumida equivalente al valor absoluto de x .

III. Cuando se identifique que el Equipo de Medición funciona erróneamente como consecuencia de una manipulación o alteración en el mismo, situaciones descritas en el Artículo 74, la Empresa Distribuidora deberá determinar el porcentaje de error de medición mediante pruebas efectuadas por un medidor patrón autorizado o en un laboratorio debidamente registrado ante la CREE.

Cuando el porcentaje de error supere el límite de error admitido, en el caso de que en la aplicación de dicho porcentaje se compruebe que el consumo real es mayor al consumo facturado, la Empresa Distribuidora procederá a calcular, para efecto de exigir el cobro, el monto de la energía consumida y no pagada utilizando la expresión siguiente:

$$x = \sum_{i=1}^n \left| P_i \times \left(\frac{\varepsilon}{\varepsilon + 1} \right) \right|$$

x Energía consumida y no pagada en kWh,

P_i Consumo facturado previo a la normalización en kWh,

ε Porcentaje de error determinado por la prueba con medidor patrón o en laboratorio registrado,

n Período de la situación irregular en meses.

En el caso que el porcentaje de error sea mayor al 50 % se deberá aplicar el procedimiento del literal II del presente artículo a fin de poder comparar ambos resultados. Si la energía calculada mediante el método del literal III supera a la energía calculada en el procedimiento del literal II

en un porcentaje equivalente a una desviación estándar típica, es decir en un 34.1 %, se deberá utilizar este último método para calcular la energía consumida y no pagada.

Cuando el porcentaje de error supere el límite de error admitido, en el caso de que en la aplicación de dicho porcentaje se compruebe que el consumo real es menor al consumo facturado, la Empresa Distribuidora procederá a calcular el monto que esta deberá acreditar a favor del Usuario utilizando la expresión siguiente:

$$x = \sum_{i=1}^n P_i \times \left(\frac{\varepsilon}{\varepsilon + 1} \right)$$

x Crédito a favor del Usuario en kWh,

P_i Consumo facturado previo a la normalización en kWh,

ε Porcentaje de error determinado por la prueba con medidor patrón o en laboratorio registrado,

n Período de la situación irregular en meses.

IV. Si se identifican conexiones que no estuviesen siendo registradas por el Equipo de Medición, en un servicio residencial o general de baja tensión y si el Usuario permite el acceso del personal de la Empresa Distribuidora, se tomará un censo de carga de los aparatos encontrados pudiendo tomar la potencia demandada por cada uno, o si no fuese posible, utilizar los valores de energía en kWh/mes vigentes presentados en el cuadro de potencia y Factor de Utilización por sector de consumo y por aparato, aprobado por la CREE, para obtener el valor de la energía consumida y no pagada utilizando la expresión siguiente:

$$x = n \times \sum_{i=1}^m E_i$$

x Energía consumida y no pagada en kWh,

E_i Energía del aparato *i* en kWh/mes,

m Cantidad de aparatos encontrados,

n Período de la situación irregular en meses.

V. Si se identifica una conexión irregular o una manipulación de los Equipos de Medición, en sus accesorios o acometida, no pudiendo aplicar los métodos anteriores, se utilizará la potencia instalada del banco de transformación correspondiente a la conexión y el cuadro vigente de Factores de Utilización del transformador, aprobado por la CREE, para obtener el valor de la energía consumida y no pagada utilizando la expresión siguiente:

$$x = n \times CT \times 730 \times 0.9 \times fu$$

- x** Energía consumida y no pagada en kWh,
CT Capacidad nominal del transformador o banco de transformadores en kVA,
fu Factor de Utilización,
n Período de la situación irregular en meses.

Se establecen como anexos al presente reglamento los cuadros que serán tomados como referencia en los métodos para el cálculo del valor de la energía consumida y no pagada definidos en el presente artículo.

TÍTULO V. DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

CAPÍTULO IV DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 77. Atención al Usuario.

La Empresa Distribuidora deberá mantener dentro del área geográfica de operación, locales apropiados adecuados y suficientes para la atención al usuario y sus reclamos de conformidad con las exigencias de este reglamento.

En dichos locales, la atención al Usuario deberá efectuarse durante un mínimo de ocho (8) horas diarias, que comprendan horarios de mañana y de tarde. Deberá mantener locales o servicios de llamadas telefónicas para la atención de reclamos por falta de suministro o emergencias, durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. Los horarios de atención al público, números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos, deberán figurar, sin perjuicios de los demás métodos de comunicación comercial que la empresa emplee, en la

factura o en la comunicación que la acompañe y en la página web de la empresa. Es deber de la Empresa Distribuidora de efectuar la adecuada difusión de tal información.

Artículo 78. Identificación del personal.

El personal de la Empresa Distribuidora que tenga relación con la atención a los Usuarios deberá utilizar un carné de identificación (con nombre, apellido, número de empleado y fotografía reciente). El carné deberá ser visible sobre la vestimenta.

Artículo 79. Sobre la Calidad del Servicio Comercial.

El cumplimiento de los niveles de calidad del servicio comercial será fiscalizado por la CREE, mediante los indicadores que se establezcan en la normativa de calidad vigente y aplicable.

CAPÍTULO V DE LOS RECLAMOS

Artículo 80. Reclamos.

Sin perjuicio de los mecanismos que la Empresa Distribuidora desarrolle para reclamos que ameriten atención inmediata, y que por su naturaleza no requieran de la gestión personal del Usuario, el Usuario o su representante debidamente acreditado se encuentra facultado para ejercer una acción de Reclamo relacionada con los siguientes aspectos:

- a. Conexión.
- b. Facturación.
- c. Cobros.
- d. Aplicación de Tarifas.
- e. Fallas en el Servicio Eléctrico.
- f. Fallas en el alumbrado público.
- g. Calidad en el Servicio Eléctrico.
- h. Inconformidad en cuanto a la aplicación del procedimiento para el cobro energía consumida y no pagada.
- i. Otros aspectos vinculados a la prestación del Servicio Eléctrico brindado al Usuario.

Artículo 81. Información del procedimiento para la atención de Reclamos.

La Empresa Distribuidora deberá informar y poner a disposición de los Usuarios toda la información sobre requisitos de los Reclamos, los canales autorizados para recibirlos y demás aspectos relacionados que deben cumplirse para presentar los Reclamos.

La Empresa Distribuidora deberá emitir sus procedimientos y establecer los órganos internos de solución de Reclamos de conformidad con los lineamientos establecidos en el presente reglamento y demás reglamentación que publique la CREE, de tal forma que, los Usuarios puedan interponer los Reclamos y quejas correspondientes para su pronta solución.

Adicionalmente a los métodos de comunicación comercial que la empresa emplee, la Empresa Distribuidora deberá comunicar la información relacionada en el presente artículo, por lo menos en su página web.

Artículo 82. Expediente de Reclamo.

El Reclamo, los medios de prueba en su caso, y otros documentos relativos al caso, deberán formar un solo expediente. El Usuario tiene derecho a solicitar a la Empresa Distribuidora el número de registro de su Reclamo, acceder a su expediente en cualquier etapa del procedimiento y solicitar copias de los documentos que lo conforman.

Artículo 83. Plazo para la atención de Reclamos.

La Empresa Distribuidora dispondrá de hasta quince (15) días para responder a cada Reclamo presentado por un Usuario, pudiendo declararlo como procedente o improcedente.

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y la Empresa Distribuidora podrán conciliar sobre el objeto del Reclamo.

Artículo 84. Reclamos de tipo comercial.

Los Reclamos de naturaleza comercial presentados por los Usuarios, tales como reclamos por cobros que el Usuario juzga excesivos, o reportes de no haber recibido a tiempo la factura, la Empresa Distribuidora deberá resolverlos, en la medida de lo posible, en el acto. Si la solución del problema necesita investigación, la Empresa Distribuidora deberá comunicar al interesado su respuesta dentro del plazo de diez (10) días de presentado el Reclamo.

Artículo 85. Reclamos por inconformidad de cuentas.

En caso de inconformidad con las cuentas presentadas por la Empresa Distribuidora, el consumidor deberá efectuar un Reclamo en las oficinas de atención al cliente de la Empresa Distribuidora en un plazo no mayor de diez (10) días, contados a partir de la fecha de emisión de la factura, para que, si procede, en un plazo de cinco (5) días, se haga el ajuste en la cuenta del Usuario y este proceda a pagar el valor que corresponda.

Artículo 86. Reclamos por interrupciones del servicio.

La Empresa Distribuidora deberá atender a los reclamos de Usuarios sobre interrupciones del servicio de manera expedita, y en todo caso no más de dos (2) horas después de recibido el reclamo en el caso de los centros de población con más de diez mil Usuarios y no más de ocho (8) horas después de recibido el reclamo en el caso de los demás centros. Se exceptúan los casos de fuerza mayor y caso fortuito debidamente comprobados.

Artículo 87. Reclamos por alumbrado público.

Los Usuarios deben reportar a la Empresa Distribuidora las fallas del equipo de alumbrado público tales como el encendido permanente de luminarias durante el día, o su no funcionamiento por las noches. La Empresa Distribuidora está obligada a atender prontamente dichos Reclamos dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente y aplicable, no obstante, dichos plazos no excederán los veinte (20) días hábiles luego de haber recibido el Reclamo.

Artículo 88. Reclamos por daños a equipos del Usuario.

En el caso de Reclamos por aparatos dañados a raíz de Perturbaciones o interrupciones del servicio, la Empresa Distribuidora deberá efectuar la inspección en el sitio dentro de los siete (7) días siguientes a la recepción del Reclamo, y atenderá al mismo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la inspección.

TÍTULO VI. DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO ELÉCTRICO

CAPÍTULO VI INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Artículo 89. Interrupciones del Servicio.

La Empresa Distribuidora deberá suministrar servicio continuo e ininterrumpido, pero en caso de que éste fuera interrumpido por alguna causa justificada y debidamente comunicada de conformidad con la Ley y sus reglamentos, la Empresa Distribuidora no será responsable de las pérdidas, costos, daños y perjuicios o gastos ocasionados al Usuario, excepto en los casos en que exista negligencia manifiesta y comprobada tanto de la Empresa Distribuidora como de parte de sus empleados.

Artículo 90. Suspensión y desconexión del suministro.

La Empresa Distribuidora podrá suspender o desconectar el suministro de energía eléctrica, en los casos siguientes:

- a. Por falta de pago de una o más facturas mensuales;
- b. Cuando a juicio de la Empresa Distribuidora o de autoridad competente, exista un peligro inminente para la seguridad de las personas o de la propiedad, por causa de desperfectos en las instalaciones de la empresa o del Usuario;
- c. Cuando no se atiendan las recomendaciones de la Empresa Distribuidora en las Instalaciones Internas o equipo del Usuario que estén causando perturbaciones al sistema eléctrico u a otros Usuarios;
- d. Al levantar orden de revisión en los casos que se describen en el Artículo 73 del presente reglamento.
- e. En caso de incumplimiento a lo establecido en alguno de los artículos siguientes: Artículo 9, Artículo 40, Artículo 41 y Artículo 45 del presente reglamento, la Empresa Distribuidora deberá, previo a la suspensión, exigir la regularización de la anomalía en un plazo de diez (10) días hábiles.

Como requisito para la reconexión en los casos previstos en este artículo, el Usuario deberá previamente corregir los defectos de sus instalaciones y aparatos, y atender las recomendaciones de la Empresa Distribuidora, además deberá de pagar el cargo por reconexión y cualquier monto

adeudado con la Empresa Distribuidora, la cual debe asegurarse mediante la inspección previa a la reconexión del servicio, de que se han corregido las causas que dieron lugar a la suspensión o desconexión.

Artículo 91. Autorización de suspensiones de suministro.

La Empresa Distribuidora podrá utilizar diferentes mecanismos de suspensión del servicio eléctrico en función del tipo de medición, reincidencia y nivel de mora. Esto sin menoscabar el derecho de poder recuperar la mora por la vía judicial en cualquier instancia. Asimismo, la Empresa Distribuidora podrá realizar un cobro por corte y reconexión cuyo valor será autorizado por la CREE.

A continuación se describen los mecanismos aprobados en función del tipo de medición.

- a. En el caso de que el Usuario tenga Medición electromecánica o electrónica en el sitio, se podrá realizar los tipos de corte siguientes:
 - i. El primer tipo de corte entre la frontera de las instalaciones del Usuario con las instalaciones de la Empresa Distribuidora;
 - ii. El segundo tipo de corte en la estructura de la Empresa Distribuidora donde se realiza la derivación de la acometida que suministra el servicio al Usuario; y,
 - iii. En el tercer tipo de corte se retirará la acometida y el medidor.
- b. En el caso de que el usuario utilice medición remota, se realizarán los siguientes tipos de corte:
 - i. El primer tipo de corte se realizará de forma remota; y,
 - ii. En caso de que el sistema detecte una reconexión no autorizada, la Empresa Distribuidora está autorizada para retirar su medición y acometidas.
- c. En el caso de que el Usuario cuya medición esté contenida en paneles de medición, se realizarán los siguientes tipos de cortes:
 - i. El primer tipo de corte a la base del medidor con aro de seguridad.
 - ii. El segundo tipo de corte se retirará el medidor.
- d. En el caso que el Usuario utilice medición Indirecta (Módulos de Medición o Transformadores de Corriente en Baja Tensión u otros de índole similar), se realizarán los siguientes tipos de cortes:
 - i. El primer tipo de corte se realizará retirando los portafusibles.

- ii. El segundo tipo de corte se realizará retirando los puentes primarios y la cuchilla portafusibles.
- iii. El tercer tipo de corte se realizará retirando el banco de transformadores (en caso de ser de uso exclusivo del Usuario) y la línea primaria en los casos que amerite.

CAPÍTULO VII RECONEXIONES

Artículo 92. Personal autorizado.

Solo la Empresa Distribuidora o sus agentes autorizados, podrán efectuar la suspensión y la reconexión de este servicio, ya sea de manera directa o remota.

El personal deberá estar plenamente identificados, para lo cual deberán portar un carné de identificación de la Empresa Distribuidora (con nombre, apellido, número de empleado y fotografía reciente) visible sobre la vestimenta. Contando además con el equipamiento de seguridad y medio de transporte debidamente identificado.

Dicho personal deberá presentar al Usuario la orden de corte y retiro de acometida según corresponda, la que debe ser firmada por el Usuario. En caso de que el mismo estuviese ausente o no quisiera firmar, el jefe de la cuadrilla lo anotará en observaciones.

Artículo 93. Reconexión luego de mora.

Para obtener la reconexión del servicio después de una desconexión por mora, el Usuario deberá:

- a. Saldar el total de su deuda o suscribir un compromiso de pago;
- b. Pagar un cargo por reconexión, cuyo monto deberá haber sido aprobado por la CREE; y
- c. Reconstituir o completar el depósito de garantía de pago;

TÍTULO VII. INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 94. Infracciones y sanciones administrativas.

Las infracciones y sanciones establecidas en el presente Reglamento se entenderán sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que puedan incurrir la Empresa Distribuidora o los Usuarios

del Servicio Eléctrico. La identificación de las infracciones contenidas en el presente capítulo no es exhaustiva, por lo que la CREE podrá determinar de manera motivada, y en aplicación de la Ley y el presente Reglamento, la existencia de otras infracciones de carácter administrativo mediante sus resoluciones.

Artículo 95. Infracciones de la Empresa Distribuidora.

Son infracciones leves de la Empresa Distribuidora, entre otras, las siguientes:

- a. Conectar servicios sin medidor.
- b. Manipular deliberadamente la calibración de los Equipos de Medición o cualquier otra actuación en el suministro de energía eléctrica que suponga una alteración porcentual de la realidad de lo suministrado superior al dos por ciento (2%), pero inferior al diez por ciento (10%).
- c. Exigir del Usuario una contribución a las inversiones requeridas para conectarlo a la red de distribución cuando la longitud de la Acometida sea igual o inferior a los cuarenta (40) metros.
- d. Suspender o desconectar el servicio a un Usuario sin que exista alguna de las causas previstas en este Reglamento.
- e. No desconectar el servicio a un Usuario cuyas instalaciones representen peligro para las personas o propiedades, cuando haya detectado la anomalía o habiendo recibido denuncia del caso haya comprobado tal extremo.
- f. Rehusarse sin justificación a indemnizar a los Usuarios en los casos en que las Normas Técnicas de Calidad establezcan dicha indemnización.
- g. Suministrar un servicio de alumbrado público que no satisfaga las normas que para el mismo se establezcan.
- h. Cobrar por alumbrado público un precio mayor que el aprobado por la CREE o cobrarle al conjunto de los Usuarios cantidades totales de energía para alumbrado público mayores que las aprobadas por la CREE.
- i. No cumplir en sus relaciones con Usuarios del servicio los plazos establecidos en este Reglamento, sin perjuicio de la gravedad que establece la Ley sobre el atraso injustificado en el inicio de la prestación del servicio a los solicitantes de nuevos servicios.
- j. Falta de atención a las solicitudes y Reclamos de solicitantes y de Usuarios.

Artículo 96. Infracciones de los Usuarios.

Son infracciones leves de los Usuarios, entre otras, las siguientes:

- a. Conectar el servicio por sí mismos, o por medio de terceros no autorizados por la Empresa Distribuidora, o reconectarlo de la misma manera después de una suspensión del servicio efectuado por la Empresa Distribuidora con base en lo dispuesto en el presente Reglamento.
- b. Alterar los equipos de medición, sus accesorios o Acometida, hacerlos alterar por terceros con ese propósito, o cualquier otra actuación en el consumo de energía eléctrica o demanda de potencia, cuando supongan una alteración porcentual de la realidad de lo consumido superior al dos por ciento (2%), pero inferior al diez por ciento (10%).
- c. Realizar conexiones directas que toman energía eléctrica sin que ésta pase por el equipo de medición.
- d. Exceder la potencia contratada.
- e. Proveer información falsa, que permita a personas a gozar descuentos legales, cuando realmente no reúnen los requisitos o características para gozarlo.

Artículo 97. Autoridad competente.

La autoridad competente para aplicar las sanciones administrativas que correspondan a las infracciones tipificadas en los artículos anteriores es la CREE.

Artículo 98. Criterios para evaluar las sanciones.

Para la determinación de las sanciones correspondientes se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

- a. El peligro resultante de la infracción para las personas, la seguridad de las cosas y el medio ambiente;
- b. Los perjuicios económicos o los producidos en la calidad del servicio.
- c. El grado de participación en la infracción y el beneficio obtenido de la misma.
- d. La intencionalidad y la reiteración.
- e. El incumplimiento de advertencias previas o requerimientos de parte de autoridad competente.

Artículo 99. Sanciones a Usuarios.

Las infracciones de los usuarios serán sancionadas con multas que serán:

1. Para las infracciones muy graves, con multa no menor del ciento setenta y cinco por ciento (175%) y no mayor de doscientos cincuenta por ciento (250%) del costo de la energía consumida y no pagada.
2. Para las infracciones graves, con multa no menor del cien por ciento (100%) y no mayor del ciento setenta y cinco por ciento (175%) del costo de la energía consumida y no pagada.
3. Para las infracciones leves, con multa no menor del cincuenta por ciento (50%) y no mayor del cien por ciento (100%) del costo de la energía consumida y no pagada.

En caso de que no sea posible determinar el valor de la energía consumida y no pagada, la CREE tomará como referencia los elementos para determinar la sanción establecidos en el Artículo 26 de la Ley.

Artículo 100. Procedimiento de sanción.

El procedimiento para la imposición de sanciones que correspondan a las infracciones anteriores se ajustará a las disposiciones del Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica, y de manera supletoria, a la Ley de Procedimiento Administrativo.

Artículo 101. Recursos.

Contra las resoluciones de la CREE en materia de sanciones, cabe el recurso de reposición. Con el mismo se agota la vía administrativa. Agotada la vía administrativa contra las decisiones de la CREE, queda expedita la vía ante la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 102. Sobre los convenios de pago.

Se estima libre el pacto de convenios de pago entre deudores y la Empresa Distribuidora a negociación directa entre las partes, la cual no podrá estar fuera de la política de recuperación de mora. Dicha política deberá ser presentada por la Empresa Distribuidora y aprobada por la CREE.

TÍTULO VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 103. Transición de Contratos de Suministro vigentes.

La Empresa Distribuidora deberá suscribir un Contrato de Suministro con todos los Usuarios a los que suministra el servicio, en los términos establecidos en la Ley y este Reglamento en un plazo de veinticuatro (24) meses contados a partir de la entrada en vigencia del mismo. No obstante, los contratos de suministro que la Empresa Distribuidora haya suscrito con los Usuarios se mantendrán vigente hasta la fecha de su terminación o hasta la fecha de la suscripción del nuevo contrato de suministro en los términos establecidos en la Ley y sus reglamentos dentro de los veinticuatro (24) meses antes relacionados, lo que ocurra primero.

Artículo 104. Acceso al Equipo de Medición.

En los casos en los cuales los Equipos de Medición se encuentren dentro de la propiedad del Usuario antes de la vigencia del presente reglamento, se concede un término de hasta doce (12) meses para que el Usuario proceda a reubicar el Equipo de Medición al tenor de lo que dispone el Artículo 15 Literal G de la Ley. Durante dicho término el Usuario estará obligado a facilitar el acceso del personal de la Empresa Distribuidora de forma segura, debidamente acreditado, en horas hábiles, para realizar trabajos de revisión o mantenimiento. En caso contrario, la Empresa Distribuidora se reserva el derecho de suspender el servicio de electricidad.

Artículo 105. Efectos de los arreglos de pago vigentes.

En caso de que la Empresa Distribuidora haya suscrito con el Usuario un arreglo de pago anterior a la vigencia del presente reglamento, la Empresa Distribuidora deberá respetar dicho arreglo de pago hasta que se concluya el mismo. Mientras el arreglo de pago no haya concluido, la Empresa Distribuidora no podrá alegar como causa de suspensión del servicio la existencia de pagos pendientes que se encuentran conciliados en dicho arreglo. No obstante, si el Usuario ha vuelto a incurrir en mora por falta de pago del servicio suministrado que no es objeto del arreglo de pago, la Empresa Distribuidora procederá de conformidad con lo que establece el presente reglamento en cuanto a la suspensión del servicio.

Artículo 106. Atención de solicitudes del servicio eléctrico pendientes.

Sin perjuicio de la obligación establecida en la Ley de la Empresa Distribuidora en satisfacer toda solicitud de nuevo servicio o de ampliación de capacidad dentro de su zona de operación, esta deberá comunicar a la CREE, en un plazo de treinta (30) días, el estado de las solicitudes de Servicio Eléctrico que se encuentren pendientes a la fecha de entrada en vigencia del presente reglamento. Posteriormente, tendrá un plazo de tres (3) meses contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento para presentar a la CREE la planificación para la atención de las solicitudes de Servicio Eléctrico pendientes, con el fin de que la CREE realice las acciones de fiscalización y supervisión correspondientes.

Artículo 107. Normalización de sellos en los Equipos de Medición.

La Empresa Distribuidora deberá realizar una campaña de normalización de los sellos para todos sus Usuarios, para lo cual tendrá un plazo de tres (3) meses contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento para presentar a la CREE la planificación para la normalización de los sellos, con el fin de que la CREE realice las acciones de fiscalización y supervisión correspondientes.

Artículo 108. Actualización de información sobre garantías de suministro.

La Empresa Distribuidora deberá actualizar su base de datos para reflejar los depósitos en garantía de suministro de todos los usuarios desde el inicio del cobro de dicha garantía, para lo cual tendrá un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento. Una vez actualizada la base de datos, la Empresa Distribuidora deberá de finiquitar las cuentas con los usuarios desconectados y los usuarios vigentes.

Asimismo, deberá de crear dentro de su sistema de facturación un mecanismo de cobro específico para dicha garantía con el fin de darle un control recurrente y auditable al depósito bancario y uso los fondos.

TÍTULO IX. DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 109. Prestación de servicios por parte de empleados de la Empresa Distribuidora.

Queda terminantemente prohibido a los empleados de la Empresa Distribuidora pedir o aceptar de parte de Usuarios o del público cualquier compensación por servicios rendidos, hacer, modificar, alterar o tergiversar cualquier Tarifa o términos y condiciones contractuales, o comprometer a la Empresa Distribuidora mediante convenios o representaciones no contenidos en la Solicitud de Servicio o el Contrato de Suministro.

Artículo 110. Aplicación del reglamento.

Ninguna manifestación, promesa o convenio verbal o escrito de los empleados de la Empresa Distribuidora podrá alterar lo especificado en este reglamento.

Artículo 111. Derogación.

El presente reglamento deroga el Reglamento de Servicio Eléctrico emitido por la CREE, y publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 34,491 el 14 de noviembre de 2017 y la resolución número CREE-071. Cualquier reglamento, norma técnica o documento normativo de cualquier índole publicado con anterioridad a la entrada en vigor de este Reglamento que contraponga lo expuesto en este reglamento queda de igual forma derogado.

Artículo 112. Vigencia.

El presente reglamento entrará en vigor a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

ANEXOS

Cuadro No. 1

Potencia y factor de utilización por sector de consumo y por aparato.

| Descripción | Potencia (W) | % Utilización residencial | % Utilización Comercial | Energía kWh/mes Residencial | Energía kWh/mes Comercial |
|--------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| A/A Split 12000 BTU | 1164 | 0.29 | 0.33 | 246.42 | 280.41 |
| A/A Split 17000 BTU | 1649 | 0.29 | 0.33 | 349.09 | 397.24 |
| A/A Split 18000 BTU | 1746 | 0.29 | 0.33 | 369.63 | 420.61 |
| A/A Split 22000 BTU | 2134 | 0.29 | 0.33 | 451.77 | 514.08 |
| A/A Split 24000 BTU | 2328 | 0.29 | 0.33 | 492.84 | 560.82 |
| A/A Split 36000 BTU | 3492 | 0.29 | 0.33 | 739.26 | 841.22 |
| A/A Split 9000 BTU | 873 | 0.29 | 0.33 | 184.81 | 210.31 |
| A/A Ventana 10000 BTU | 1065 | 0.29 | 0.33 | 225.46 | 256.56 |
| A/A Ventana 12000 BTU | 1350 | 0.29 | 0.33 | 285.8 | 325.22 |
| A/A Ventana 5000 BTU | 629 | 0.29 | 0.33 | 133.16 | 151.53 |
| A/A Ventana 6000 BTU | 630 | 0.29 | 0.33 | 133.37 | 151.77 |
| A/A Ventana 8000 BTU | 838 | 0.29 | 0.33 | 177.4 | 201.87 |
| A/A Ventana 9000 BTU | 958 | 0.29 | 0.33 | 202.81 | 230.78 |
| Aspiradora | 250 | 0.04 | 0.08 | 7.61 | 14.6 |
| Batidora | 138 | 0.01 | 0.02 | 1.05 | 2.01 |
| Bomba de agua de 1 1/2 HP | 1119 | 0.04 | 0.04 | 32.67 | 32.67 |
| Bomba de agua de 1 HP | 746 | 0.04 | 0.04 | 21.78 | 21.78 |
| Bomba de agua de 1/2 HP | 373 | 0.04 | 0.04 | 10.89 | 10.89 |
| Bomba de agua de 2 HP | 1492 | 0.04 | 0.04 | 43.57 | 43.57 |
| Bomba de agua de 5 HP | 3730 | 0.08 | 0.17 | 217.83 | 462.89 |
| Bombillo Incandescente 100 W | 100 | 0.17 | 0.5 | 12.41 | 36.5 |
| Bombillo Incandescente 60 W | 60 | 0.17 | 0.5 | 7.45 | 21.9 |
| Brilladora de piso | 200 | 0.08 | 0.1 | 12.16 | 14.6 |
| Cafetera | 625 | 0.02 | 0.17 | 9.13 | 77.56 |
| Calentador de agua (tanque) | 2400 | 0.08 | 0.08 | 140.16 | 140.16 |
| Calentador tipo ducha - 3500 W | 3500 | 0.02 | 0.02 | 51.1 | 51.1 |
| Calentador tipo ducha - 5500 W | 5500 | 0.02 | 0.02 | 80.3 | 80.3 |
| Computador completo | 100 | 0.13 | 0.33 | 9.13 | 24.09 |
| Congelador grande | 400 | 0 | 0.45 | 0 | 131.4 |

| Descripción | Potencia (W) | % Utilización residencial | % Utilización Comercial | Energía kWh/mes Residencial | Energía kWh/mes Comercial |
|---|--------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Congelador pequeño | 250 | 0 | 0.45 | 0 | 82.13 |
| DVD-Bluray | 16 | 0.02 | 0.02 | 0.24 | 0.23 |
| Enfriadoras pequeño 7 pies (no inverter) | 200 | 0.4 | 0.45 | 58.4 | 65.7 |
| Enfriadoras grande 19 pies (no inverter) | 450 | 0.4 | 0.45 | 131.4 | 147.83 |
| Enfriadoras pequeño 10 pies (no inverter) | 300 | 0.4 | 0.45 | 87.6 | 98.55 |
| Equipo de sonido | 60 | 0.08 | 0.17 | 3.65 | 7.45 |
| Estufa 1 hornilla | 1100 | 0.04 | 0.17 | 32.12 | 136.51 |
| Estufa 2 hornilla | 2200 | 0.04 | 0.17 | 64.24 | 273.02 |
| Estufa 3 hornilla | 3300 | 0.04 | 0.17 | 96.36 | 409.53 |
| Estufa 4 hornilla | 4400 | 0.04 | 0.17 | 128.48 | 546.04 |
| Fotocopiadora grande | 800 | 0 | 0.25 | 0 | 146 |
| Fotocopiadora pequeña | 500 | 0 | 0.25 | 0 | 91.25 |
| Grabadora | 22 | 0.08 | 0.17 | 1.34 | 2.73 |
| Horno de estufa eléctrica | 3600 | 0.02 | 0.17 | 54.66 | 446.76 |
| Horno eléctrico | 1000 | 0.02 | 0.17 | 15.18 | 124.1 |
| Horno microondas | 1200 | 0.01 | 0.08 | 8.76 | 70.08 |
| Lámpara fluorescente 20W | 20 | 0.17 | 0.5 | 2.43 | 7.3 |
| Lámpara fluorescente 40W | 40 | 0.17 | 0.5 | 4.87 | 14.6 |
| Lámpara fluorescente 96W | 75 | 0.17 | 0.5 | 9.13 | 27.38 |
| Lavadora de ropa grande | 450 | 0.01 | 0.08 | 3.29 | 26.28 |
| Lavadora de ropa pequeña | 330 | 0.01 | 0.08 | 2.51 | 19.27 |
| Lavadora plato automático | 450 | 0.04 | 0.08 | 13.14 | 26.28 |
| Licuadora | 300 | 0.01 | 0.12 | 2.28 | 26.28 |
| Luminaria LED 10 W | 10 | 0.17 | 0.5 | 1.24 | 3.65 |
| Luminaria LED 15 W | 15 | 0.17 | 0.5 | 1.86 | 5.48 |
| Luminaria LED 3 W | 3 | 0.17 | 0.5 | 0.37 | 1.1 |
| Luminaria LED 6 W | 6 | 0.17 | 0.5 | 0.74 | 2.19 |
| Máquina de coser | 110 | 0.02 | 0.25 | 1.61 | 20.08 |
| Máquina traga moneda - 300 W | 300 | 0 | 0.21 | 0 | 45.99 |
| Máquina traga moneda - 850 W | 850 | 0 | 0.21 | 0 | 130.31 |
| Plancha | 1100 | 0.01 | 0.08 | 8.35 | 64.24 |

| Descripción | Potencia (W) | % Utilización residencial | % Utilización Comercial | Energía kWh/mes Residencial | Energía kWh/mes Comercial |
|--------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Pulidora 1/2 HP | 373 | 0.04 | 0.12 | 10.89 | 32.67 |
| Radio | 22 | 0.08 | 0.17 | 1.34 | 2.73 |
| Recámara enfriador 2 cuerpos | 550 | 0 | 0.45 | 0 | 180.68 |
| Recámara enfriador 3 cuerpos | 660 | 0 | 0.45 | 0 | 216.81 |
| Reflector de 1000 W | 1130 | 0 | 0.5 | 0 | 412.45 |
| Reflector de 125 W | 141 | 0 | 0.5 | 0 | 51.47 |
| Reflector de 150 W | 170 | 0 | 0.5 | 0 | 62.05 |
| Reflector de 250 W | 283 | 0 | 0.5 | 0 | 103.3 |
| Reflector de 500 W | 565 | 0 | 0.5 | 0 | 206.23 |
| Refrigeradora grande | 250 | 0.4 | 0.45 | 73 | 82.13 |
| Refrigeradora mediana | 180 | 0.4 | 0.45 | 52.56 | 59.13 |
| Refrigeradora con mostrador doble | 600 | 0 | 0.45 | 0 | 197.1 |
| Refrigeradora con mostrador sencillo | 300 | 0 | 0.45 | 0 | 98.55 |
| Refrigeradora pequeña | 135 | 0.4 | 0.45 | 39.42 | 44.35 |
| Registradora | 100 | 0 | 0.04 | 0 | 2.92 |
| Secador de cabello - Residencial | 500 | 0.01 | 0.08 | 3.8 | 29.2 |
| Secador de ropa | 1760 | 0.01 | 0.04 | 13.36 | 51.39 |
| Soldador (10A 220V) | 2200 | 0 | 0.17 | 0 | 273.02 |
| Soldador (25A 220V) | 5500 | 0 | 0.17 | 0 | 682.55 |
| Taladro 1/2 HP | 373 | 0 | 0.17 | 0 | 46.29 |
| Taladro 1/4 HP | 187 | 0 | 0.17 | 0 | 23.21 |
| Televisor grande | 100 | 0.17 | 0.29 | 12.41 | 21.17 |
| Televisor LED grande | 60 | 0.17 | 0.29 | 7.45 | 12.7 |
| Televisor LED mediano | 40 | 0.17 | 0.29 | 4.96 | 8.47 |
| Televisor LED pequeño | 24 | 0.17 | 0.29 | 2.98 | 5.08 |
| Televisor pequeño | 60 | 0.17 | 0.29 | 7.45 | 12.7 |
| Tostador de pan | 800 | 0.01 | 0.08 | 5.84 | 46.72 |
| Triturador de basura | 550 | 0.02 | 0.02 | 8.03 | 8.03 |
| Ventilador de mesa | 60 | 0.33 | 0.5 | 14.45 | 21.9 |
| Ventilador de píce | 70 | 0.33 | 0.5 | 16.86 | 25.55 |
| Ventilador de techo con iluminación | 125 | 0.33 | 0.5 | 30.11 | 45.63 |
| Ventilador de techo sin iluminación | 70 | 0.33 | 0.5 | 16.86 | 25.55 |
| Vitrina calentadora | 100 | 0 | 0.33 | 0 | 24.09 |

| Descripción | Potencia (W) | % Utilización residencial | % Utilización Comercial | Energía kWh/mes Residencial | Energía kWh/mes Comercial |
|-----------------------|--------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Vitrina refrigeradora | 300 | 0 | 0.45 | 0 | 98.55 |
| Waflera | 1100 | 0.01 | 0.08 | 8.03 | 64.24 |

Cuadro No. 2

Factor de utilización por sector de consumo según la capacidad de transformadores monofásicos.

| Sector de consumo | Capacidad de transformadores (kVA) | | | | | | | |
|----------------------|------------------------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | 15 | 25 | 37.5 | 50 | 75 | 100 | 167 | 250 |
| Residencial | 5% | 7% | 4% | 4% | 5% | 5% | | |
| Servicio comunitario | 5% | 17% | | 3% | | | | |
| Comercial | 18% | 14% | 15% | 14% | 18% | 22% | 22% | 12% |
| Industrial | 35% | 14% | 22% | 34% | 10% | 32% | 30% | |
| Gobierno | 20% | 13% | 8% | 23% | 13% | 20% | | |
| Autónomo | 15% | 19% | 11% | 16% | 17% | | | |
| Municipalidad | 14% | 38% | 29% | 27% | 24% | 6% | | |

Cuadro No. 3

Factor de utilización por sector de consumo según la capacidad de transformadores trifásicos.

| Sector de consumo | Capacidad de transformadores (kVA) | | | | | | | | |
|----------------------|------------------------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | 15 | 25 | 37.5 | 50 | 75 | 100 | 167 | 168 | 250 |
| Residencial | 6% | 6% | 5% | 5% | 3% | | | | |
| Servicio comunitario | | 7% | 16% | 14% | | | | | |
| Comercial | 19% | 16% | 14% | 14% | 15% | 13% | 12% | 10% | |
| Industrial | 6% | 7% | 12% | 28% | 14% | 21% | 7% | | 14% |
| Gobierno | 16% | | 9% | 14% | 5% | 17% | 23% | | 14% |
| Autónomo | 15% | 7% | 15% | 17% | 16% | | 23% | | |
| Municipalidad | 5% | 35% | 29% | 21% | 17% | | | | |