

# Control de cambios de la propuesta de modificaciones al Reglamento de Servicio de Distribución

## Consulta Pública CREE-CP-05-2023

A continuación se presenta la propuesta de modificaciones al Reglamento de Servicio Eléctrico de Distribución. El color **verde** corresponde ajustes por adición, el **rojo** a modificaciones de la redacción y el **azul** a la eliminación.

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p><b>Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación.</b>                      Las siguientes disposiciones constituyen el Reglamento del Servicio Eléctrico, el cual tiene por objeto regular las condiciones para la prestación del servicio público de electricidad 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.</p>	<p><b>Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación.</b>                      Las siguientes disposiciones constituyen el Reglamento del Servicio Eléctrico, el cual tiene por objeto regular las condiciones para la prestación del <b>servicio eléctrico, que es un bien público de seguridad nacional y un derecho humano de naturaleza económica y social</b>, 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.</p>
<p><b>Artículo 3. Solicitud de Servicio.</b>                      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:                      ...                      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.                      ...                      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</p>	<p><b>Artículo 3. Solicitud de Servicio.</b>                      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:                      ...                      El solicitante, junto con su solicitud, aportará los documentos siguientes:                      a. Si el solicitante es una persona natural:                          iii. Copia de la tarjeta de identidad. En el caso de ser extranjero, el documento de identificación personal correspondiente.                          iv. 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. <b>El presente requisito no es aplicable para las personas naturales que son objeto del PCM 151-2019.</b>                      ...</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p>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.</p> <p>...</p>	<p>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 <b>Estado</b> o municipalidad respectiva.</p> <p>...</p>
<p><b>Artículo 5. Centro de Transformación o Maniobra.</b></p> <p>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.</p>	<p><b>Artículo 5. Centro de Transformación o Maniobra.</b></p> <p>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. <b>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.</b></p>
<p><b>Artículo 7. Contrato de Suministro.</b></p> <p>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 sus reglamentos.</p> <p>Para suscribir un Contrato de Suministro es necesario que:</p> <p>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.</p> <p>Las instalaciones del solicitante cumplan con los requerimientos básicos exigidos por la Empresa Distribuidora y los establecidos en el presente reglamento.</p> <p>Sin perjuicio de las acciones que corresponden de conformidad con el Artículo 73 del presente reglamento, la Empresa Distribuidora puede suscribir un</p>	<p><b>Artículo 7. Contrato de Suministro.</b></p> <p>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 <b>su Reglamentación.</b></p> <p>Para suscribir un Contrato de Suministro es necesario que:</p> <p>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.</p> <p>b. Las instalaciones del solicitante cumplan con los requerimientos básicos exigidos por la Empresa Distribuidora y los establecidos en el presente reglamento.</p> <p>Sin perjuicio de las acciones que corresponden de conformidad con el Artículo 73 del presente reglamento, la Empresa Distribuidora puede suscribir un</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p>Contrato de Suministro a efecto de normalizar una condición irregular del Usuario, en cumplimiento con todos los requisitos establecidos en el mismo.</p>	<p>Contrato de Suministro a efecto de normalizar una <b>conexión</b> irregular del Usuario, en cumplimiento con todos los requisitos establecidos en el mismo.</p>
<p><b>Artículo 8. Contenido del Contrato de Suministro.</b>  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:  ...  h. Categoría Tarifaria y de Usuario según lo establecido en el Reglamento de Tarifas vigente.  ...</p>	<p><b>Artículo 8. Contenido del Contrato de Suministro.</b>  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:  ...  h. Categoría <b>tarifaria</b> y de Usuario según lo establecido en el Reglamento de Tarifas vigente.  ...</p>
<p><b>Artículo 11. Notificación del aumento o reducción de la potencia contratada.</b>  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 25, literal b.</p>	<p><b>Artículo 11. Notificación del aumento o reducción de la potencia contratada.</b>  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 <b>24</b>, literal b.</p>
<p><b>Artículo 13. Instalaciones de Entrada del Servicio.</b>  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.  Será a cargo del Usuario, asimismo, 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 un Equipo de Medición diferente, 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.</p>	<p><b>Artículo 13. Instalaciones de Entrada del Servicio.</b>  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.  <b>Asimismo, será a cargo del Usuario</b> 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</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
	Entrada y la provisión y colocación de los elementos correspondientes para la instalación del Equipo de Medición y las acometidas.
<p><b>Artículo 16. Atención a nuevas Solicitudes de Servicio.</b> La Empresa Distribuidora tendrá la obligación de satisfacer toda Solicitud de Servicio a la Persona Natural o Persona Jurídica que lo requiera para inmuebles 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.</p>	<p><b>Artículo 16. Atención a nuevas Solicitudes de Servicio.</b> La Empresa Distribuidora tendrá la obligación de satisfacer toda Solicitud de Servicio a la Persona Natural o Persona Jurídica que lo requiera para <b>domicilios</b> 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.</p>
<p><b>Artículo 21. Indemnización por mala calidad del servicio.</b> La Empresa Distribuidora estará en la obligación de indemnizar al Usuario por la mala calidad del servicio que preste en los términos establecidos en las normas de calidad del servicio que se emitan al efecto.</p> <p><b>Artículo 22. Calidad del Servicio e Indemnizaciones.</b> 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. A los efectos de respaldar el pago de indemnizaciones en casos de fallas extraordinarias, la Empresa Distribuidora deberá constituir un fondo de reserva o contratar pólizas de seguro por el monto que establezca la CREE, el cual será revisado anualmente.</p>	<p><del>Artículo 21. Indemnización por mala calidad del servicio.</del> <del>La Empresa Distribuidora estará en la obligación de indemnizar al Usuario por la mala calidad del servicio que preste en los términos establecidos en las normas de calidad del servicio que se emitan al efecto.</del></p> <p><b>Artículo 21. Calidad del Servicio e Indemnizaciones.</b> 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. <del>A los efectos de respaldar el pago de indemnizaciones en casos de fallas extraordinarias, la Empresa Distribuidora deberá constituir un fondo de reserva o contratar pólizas de seguro por el monto que establezca la CREE, el cual será revisado anualmente.</del></p>
<p><b>Artículo 23. Daños a equipos e instalaciones del Usuario.</b> ...</p>	<p><b>Artículo 22. Daños a equipos e instalaciones del Usuario.</b> ...</p>
<p><b>Artículo 24. Diligencias previas a la habilitación del servicio.</b> 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</p>	<p><b>Artículo 23. Diligencias previas a la habilitación del servicio.</b> 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</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
plazo indicado en el Artículo 25, con el fin de realizar una inspección para establecer la información del Artículo 13 del presente reglamento.	plazo indicado en el Artículo 24, con el fin de realizar una inspección para establecer la información del Artículo 13 del presente reglamento.
<b>Artículo 25. Plazo de conexión del suministro.</b> ...	<b>Artículo 24. Plazo de conexión del suministro.</b> ...
<b>Artículo 26. Contribuciones para nuevas obras y nuevos proyectos de electrificación.</b> ...	<b>Artículo 25. Contribuciones para nuevas obras y nuevos proyectos de electrificación.</b> ...
<b>Artículo 27. Depósito de Garantía.</b> La Empresa Distribuidora requerirá del Usuario, previo a la habilitación del servicio, la constitución de un depósito de garantía el cual será actualizado de conformidad con las reglas siguientes: a. El Usuario, deberá ofrecer como garantía de pago del suministro a la Empresa Distribuidora, un depósito equivalente a un (1) mes de consumo estimado, el cual será calculado según el Categoría de Usuario y la potencia contratada. b. 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 correspondiente al depósito existente, el mismo será actualizado al valor del patrón de consumo. c. Cuando el depósito de garantía haya sido pagado en efectivo, deberán actualizarse anualmente los intereses generados por su custodia, con base a una tasa de interés equivalente a la tasa activa promedio anual del sistema bancario nacional a partir de la vigencia de este reglamento. Este incremento será acreditado anualmente al Usuario mediante energía. 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 de garantía y los intereses del año aun no acreditados, que quedare a favor del Usuario.	<b>Artículo 26. Depósito en garantía de pago del suministro.</b> 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 <b>presentar</b> como garantía de pago del suministro a la Empresa Distribuidora, <b>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> <del>b. 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 correspondiente al depósito existente, el mismo será actualizado al valor del patrón de consumo.</del> b. Cuando el depósito de garantía haya sido pagado <b>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.</b> 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 <b>en garantía de pago del suministro</b> y los intereses del año aun no acreditados <b>que queden</b> a favor del Usuario.
<b>Artículo 29. Otras garantías.</b> Si la Empresa Distribuidora requiere una garantía de pago, podrá convenir con el Usuario, una garantía diferente del depósito al que se refieren los artículos anteriores, pero, en ningún caso podrá ser una opción más costosa para el Usuario.	<b>Artículo 27. Otras garantías.</b> Si la Empresa Distribuidora requiere una garantía de pago, podrá convenir con el Usuario, una garantía diferente del depósito al que se <b>refiere el artículo anterior, pero</b> en ningún caso podrá ser una opción más costosa para el Usuario.

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p><b>Artículo 28. Reducción del Depósito en Garantía.</b>  La Empresa Distribuidora deberá efectuar una reducción del depósito de 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.</p>	<p><b>Artículo 28. Actualización del depósito en garantía.</b>  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.</p> <p><b>Artículo 29. Ejecución y reposición del depósito en garantía.</b>  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.</p>
<p><b>Artículo 30. Causas para denegar la Solicitud.</b>  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</p>	<p><b>Artículo 30. Causas para denegar la <b>solicitud</b>.</b>  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 <b>consumo de energía</b> 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</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 y el Artículo 3 del presente reglamento.</p> <p>...</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 <b>General de la Industria Eléctrica</b> y el Artículo 3 del presente reglamento.</p> <p>...</p>
<p><b>Artículo 31. Cancelación del Servicio Eléctrico.</b></p> <p>En el caso que...</p> <p>La Empresa Distribuidora tendrá...</p> <p>La Empresa Distribuidora será responsable de efectuar y verificar la suspensión de suministro de energía eléctrica. El contrato terminará en la fecha indicada en la solicitud de terminación o hasta cinco días hábiles después de recibida la solicitud por la Empresa Distribuidora cuando el solicitante no haya cumplido con el requisito de anticipación mínima.</p>	<p><b>Artículo 31. Cancelación del Servicio Eléctrico.</b></p> <p>En el caso que...</p> <p>La Empresa Distribuidora tendrá...</p> <p>La Empresa Distribuidora será responsable de efectuar y verificar la suspensión de suministro de energía eléctrica. <b>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.</b></p> <p>El contrato terminará en la fecha indicada en la solicitud de terminación o hasta cinco <b>(5)</b> días hábiles después de recibida la solicitud por la Empresa</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
	Distribuidora cuando el solicitante no haya cumplido con el requisito de anticipación mínima.
<p><b>Artículo 32. Depósito de Garantía a la Terminación de Contrato.</b> 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 de Garantía, si lo hubiera, más los intereses acumulados hasta esa fecha.</p> <p>Si el Usuario efectúa el pago final dentro del plazo indicado, o si, después de acreditado el Depósito de 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.</p> <p>El remanente del depósito en garantía deberá ser entregado únicamente a quién efectuó el débito por este concepto.</p>	<p><b>Artículo 32. Depósito en garantía a la terminación de contrato.</b> 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 <b>depósito en garantía</b>, si lo hubiera, más los intereses acumulados hasta esa fecha.</p> <p>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.</p> <p><del>El remanente del depósito en garantía deberá ser entregado únicamente a quién efectuó el débito por este concepto.</del></p>
<p><b>Artículo 34. Terminación del Contrato después de una suspensión.</b> ...</p>	<p><b>Artículo 34. Terminación del <b>contrato</b> después de una suspensión.</b> ...</p>
<p><b>Artículo 35. Terminación del Contrato después de abandono del inmueble.</b> ...</p>	<p><b>Artículo 35. Terminación del <b>contrato</b> después de abandono del inmueble.</b> ...</p>
<p><b>Artículo 37. Sobre las instalaciones del Usuario.</b> 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 será instalado y conservado 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.</p>	<p><b>Artículo 37. Sobre las instalaciones del Usuario.</b> 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 <b>serán instaladas y conservadas</b> 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.</p>
<p><b>Artículo 38. Cuidado de la propiedad de la Empresa Distribuidora.</b> 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</p>	<p><b>Artículo 38. Cuidado de la propiedad de la Empresa Distribuidora.</b> 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</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p>para suministrarle servicio. Ni el Usuario, ni otra persona, a excepción de los empleados de la Empresa Distribuidora debidamente identificados, tendrán acceso directo a dichos aparatos o instalaciones. El Usuario responderá por las pérdidas causadas a la Empresa Distribuidora o por cualquier daño o destrucción del equipo propiedad de la Empresa Distribuidora asociados a él, salvo que estos sean ocasionados por Fuerza Mayor o Caso Fortuito, desgaste o por actos de la Empresa Distribuidora, sus empleados o sus representantes.</p>	<p>para suministrarle servicio. Solamente la Empresa Distribuidora, o quien esta designe, tendrá acceso directo a dichos aparatos o instalaciones. <del>El Usuario responderá por las pérdidas causadas a la Empresa Distribuidora o por cualquier daño o destrucción del equipo propiedad de la Empresa Distribuidora asociados a él, salvo que estos sean ocasionados por Fuerza Mayor o Caso Fortuito, desgaste o por actos de la Empresa Distribuidora, sus empleados o sus representantes.</del></p>
<p><b>Artículo 41. Equipo de generación.</b>  Los Usuarios pueden 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. 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...  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.  Si la instalación del Usuario permite...  Posterior a la instalación del Equipo de Medición bidireccional, la Empresa Distribuidora tendrá...  La Empresa Distribuidora deberá ...</p>	<p><b>Artículo 41. Equipo de generación.</b>  Los Usuarios <b>podrán</b> 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. <b>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.</b>  La Empresa Distribuidora deberá verificar...  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 <b>y demás normativa aplicable.</b>  Si la instalación del Usuario permite...  Posterior a la instalación del Equipo de Medición bidireccional, la Empresa Distribuidora tendrá...  La Empresa Distribuidora deberá...</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p><b>Artículo 45. Sobre el robo del Equipo de Medición.</b>            En caso de robo del Equipo de Medición, el Usuario deberá reportar ante la Empresa Distribuidora en un plazo de veinticuatro (24) horas 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...</p>	<p><b>Artículo 45. Sobre el robo del Equipo de Medición.</b>            En caso de robo del Equipo de Medición, el Usuario deberá reportar ante la Empresa Distribuidora en un plazo <b>de diez (10) días</b> 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...</p>
<p><b>Artículo 49. Sobre Sellado de Medidores.</b>            La Empresa Distribuidora hará el sellado del Equipo de Medición de conformidad con las reglas siguientes:            a. Medidores en General...            b. Medidores con Indicador de Demanda Máxima...            En todos los casos se le deberá dar un acta al Usuario de la condición en que se dejó los sellos instalados.</p>	<p><b>Artículo 49. Sobre Sellado de Medidores.</b>            La Empresa Distribuidora hará el sellado del Equipo de Medición <b>de oficio o a solicitud del Usuario</b>, de conformidad con las reglas siguientes:            a. Medidores en General...            b. Medidores con Indicador de Demanda Máxima...  <b>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.</b>            En todos los casos se le deberá dar un acta al Usuario de la condición en que se <b>dejaron</b> los sellos instalados.</p>
<p><b>Artículo 50. Medición Bidireccional.</b>            La Empresa Distribuidora deberá...            Los aspectos relacionados con el tratamiento comercial de dichos excedentes se encuentran definidos en la Ley y sus reglamentos.            En tanto no se emita la regulación correspondiente, los valores de energía inyectada por el Usuario Autoprodutor a la red de distribución serán...</p>	<p><b>Artículo 50. Medición Bidireccional.</b>            La Empresa Distribuidora deberá...            Los aspectos relacionados con el tratamiento comercial de dichos excedentes se encuentran definidos en la Ley <b>General de la Industria Eléctrica</b> y su <b>Reglamentación</b>.            En tanto no se emita la regulación correspondiente, los valores de energía inyectada por el Usuario Autoprodutor a la red de distribución serán...</p>
<p><b>Artículo 51. Medidores Prepago.</b>            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.</p>	<p><b>Artículo 51. Medidores Prepago.</b>            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.</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p>La Empresa Distribuidora utilizará el sistema de medidores prepago cuando esta lo considere conveniente a su discreción o a solicitud de sus clientes.</p>	<p>La Empresa Distribuidora utilizará el sistema de medidores prepago cuando esta lo considere conveniente a su discreción o a solicitud de sus clientes, <b>no obstante, dicho sistema deberá cumplir como mínimo con los requerimientos comerciales siguientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
<p><b>Artículo 54. Solicitudes de verificación del Equipo de Medición.</b>  La Empresa Distribuidora deberá atender solicitudes de verificación del funcionamiento de Equipos de Medición. Tendrá un plazo de quince (15) días para centros de población con más de diez mil Usuarios y de treinta (30) días para atender dichas solicitudes en los demás centros de población. Los mismos plazos aplicarán cuando el Usuario reporte que el Equipo de Medición está dañado o presenta anomalías de cualquier clase.</p>	<p><b>Artículo 54. Solicitudes de verificación del Equipo de Medición.</b>  <b>La Empresa Distribuidora tendrá un plazo de treinta (30) días para atender las solicitudes de verificación del funcionamiento de Equipos de Medición.</b> Además, <b>dicho plazo será aplicable</b> cuando el Usuario reporte que el Equipo de Medición está dañado o presenta anomalías de cualquier clase.</p>
<p><b>Artículo 64. Contenido de la Factura.</b>  La factura entregada al Usuario deberá incluir como mínimo la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre...</li> <li>b. Fechas...</li> <li>c. Factor...</li> <li>d. Consumo de energía activa y reactiva...</li> <li>e. Historial de consumo...</li> <li>f. Precio o precios aplicados...</li> <li>g. Monto total a pagar por el Servicio Eléctrico....</li> <li>h. Cargo por alumbrado...</li> </ul>	<p><b>Artículo 64. Contenido de la Factura.</b>  La factura entregada al Usuario deberá incluir como mínimo la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre...</li> <li>b. Fechas...</li> <li>c. Factor...</li> <li>d. Consumo de energía activa y reactiva...</li> <li>e. Historial de consumo...</li> <li>f. Precio o precios aplicados...</li> <li>g. Monto total a pagar por el Servicio Eléctrico....</li> <li>h. Cargo por alumbrado...</li> </ul>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p>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.).</p> <p>j. Monto total...</p> <p>k. Saldo del depósito de 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.</p> <p>l. Tasa por cargo...</p> <p>m. Cargo por Comercialización.</p> <p>n. Medios y lugares donde...</p> <p>o. Horarios de atención...</p>	<p>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 <b>Estado</b>, indemnizaciones por mala calidad del servicio, intereses moratorios, entre <b>otros</b>).</p> <p>j. Monto total...</p> <p>k. Saldo del depósito <b>en</b> 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 <b>reglamento</b> para implementar esta disposición.</p> <p>l. Tasa por cargo...</p> <p>m. Cargo por <b>comercialización</b>.</p> <p>n. Medios y lugares donde...</p> <p>o. Horarios de atención...</p>
<p><b>Artículo 71. Transferencia de Valor.</b></p> <p>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.</p>	<p><b>Artículo 71. Transferencia de Valor.</b></p> <p>Cuando una persona figure como Usuario de varios Contratos de Suministro, las disposiciones del presente <b>reglamento</b> 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.</p>
<p><b>Artículo 74. Manipulación en el Equipo de Medición.</b></p> <p>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.</p> <p>A los efectos de recuperar el consumo de energía no pagada por la manipulación en el Equipo de Medición, la Empresa Distribuidora emitirá el monto de la energía no pagada en la factura siguiente, incluyendo los gastos de verificación y los conceptos facturables proporcionales al monto de la energía no pagada.</p>	<p><b>Artículo 74. Manipulación en el Equipo de Medición.</b></p> <p>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 <b>artículos Artículo 75 y Artículo 76</b>, correspondientemente.</p> <p><del>A los efectos de recuperar el consumo de energía no pagada por la manipulación en el Equipo de Medición, la Empresa Distribuidora emitirá el monto de la energía no pagada en la factura siguiente, incluyendo los gastos de verificación y los conceptos facturables proporcionales al monto de la energía no pagada.</del></p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p><b>Artículo 75. Exigencia de cobro por manipulaciones y conexiones irregulares.</b></p> <p>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 siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Empresa Distribuidora realizará... De dicha inspección se levantará... Dentro del acta de inspección técnica, se deberá...</li> <li>2. La Empresa Distribuidora deberá utilizar los criterios establecidos en el Artículo 76, aplicables de manera razonada, según la caracterización de la anomalía identificada, para obtener el monto de la energía consumida y no pagada.</li> <li>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 diez (10) días a partir de la fecha de haber sido notificado. La Empresa Distribuidora dispondrá de un plazo de diez (10) días para dar respuesta a la reconsideración solicitada.</li> <li>4. En la solución final de la Empresa Distribuidora, aún 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.</li> <li>5. La Empresa Distribuidora deberá entregar un recibo contra el pago del monto calculado conforme al Artículo 76, sin perjuicio de las acciones civiles que correspondan en caso de que no se haga efectivo dicho pago.</li> <li>6. La Empresa Distribuidora podrá instar...</li> <li>7. La Empresa Distribuidora y sus contratistas deberán brindar...</li> </ol>	<p><b>Artículo 75. Exigencia de cobro por manipulaciones y conexiones irregulares.</b></p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Empresa Distribuidora realizará... De dicha inspección se levantará... Dentro del acta de inspección técnica, se deberá... <b>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.</b></li> <li>2. <b>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 anomalía 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.</b> 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.</li> </ol>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
	<p>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 <b>treinta (30) días</b> a partir de la fecha de haber sido notificado, <b>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.</b></p> <p>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.</p> <p>5. La Empresa Distribuidora podrá instar...</p> <p>6. La Empresa Distribuidora y sus contratistas deberán brindar...</p>
<p><b>Artículo 76. Cálculo de la energía consumida y no pagada.</b> Se establecen los criterios para calcular...</p> <p>I. Cuando por cualquier causa no se hace posible realizar...</p> <p>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...</p> <p>La Empresa Distribuidora calculará...</p> <p>Luego, la Empresa Distribuidora calculará...</p> <p>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</p>	<p><b>Artículo 76. Cálculo de la energía consumida y no pagada.</b> Se establecen los criterios para calcular...</p> <p>I. Cuando por cualquier causa no se hace posible realizar...</p> <p>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...</p> <p>La Empresa Distribuidora calculará...</p> <p>Luego, la Empresa Distribuidora calculará...</p> <p>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</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p>y no pagada que la Empresa Distribuidora debe recuperar es igual al valor de x.</p> <p>III. Cuando se identifique que el Equipo de Medición funciona erróneamente como consecuencia de una manipulación o alteración en el mismo...          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...          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...          En el caso de una manipulación en la calibración o en el ajuste del Equipo de Medición, 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.</p> <p>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...          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.</p> <p>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...          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.          Se establecen como anexos...</p>	<p>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.</p> <p>III. Cuando se identifique que el Equipo de Medición funciona erróneamente como consecuencia de una manipulación o alteración en el mismo...          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...  <b>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.</b>          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...  <del>En el caso de una manipulación en la calibración o en el ajuste del Equipo de Medición, 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.</del></p> <p>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...  <del>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.</del></p> <p>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...</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
	<p><del>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.</del></p> <p>Se establecen como anexos...</p>
<p><b>Artículo 78. Identificación del Personal.</b></p>	<p><b>Artículo 78. Identificación del <b>personal</b>.</b></p>
<p><b>Artículo 79. Sobre la Calidad del Servicio Comercial.</b> El cumplimiento de los niveles de calidad del servicio comercial será fiscalizado por la CREE, mediante los indicadores que se establezcan en la Norma Técnica de Calidad vigente y aplicable.</p>	<p><b>Artículo 79. Sobre la Calidad del Servicio Comercial.</b> El cumplimiento de los niveles de calidad del servicio comercial será fiscalizado por la CREE, mediante los indicadores que se establezcan en la <b>normativa de calidad</b> vigente y aplicable.</p>
<p><b>Artículo 80. Reclamos.</b> Sin perjuicio de los mecanismos que la Empresa Distribuidora desarrolle...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Conexión.</li> <li>b. Facturación.</li> <li>c. Cobros.</li> <li>d. Aplicación de Tarifas.</li> <li>e. Fallas en el Servicio Eléctrico.</li> <li>f. Fallas en el alumbrado público.</li> <li>g. Calidad en el Servicio Eléctrico.</li> <li>h. Otros aspectos vinculados a la prestación del Servicio Eléctrico brindado al Usuario.</li> </ul>	<p><b>Artículo 80. Reclamos.</b> Sin perjuicio de los mecanismos que la Empresa Distribuidora desarrolle...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Conexión.</li> <li>b. Facturación.</li> <li>c. Cobros.</li> <li>d. Aplicación de Tarifas.</li> <li>e. Fallas en el Servicio Eléctrico.</li> <li>f. Fallas en el alumbrado público.</li> <li>g. Calidad en el Servicio Eléctrico.</li> <li>h. <b>Inconformidad en cuanto a la aplicación del procedimiento para el cobro energía consumida y no pagada.</b></li> <li>i. Otros aspectos vinculados a la prestación del Servicio Eléctrico brindado al Usuario.</li> </ul>
<p><b>Artículo 81. Información del procedimiento para la atención de Reclamos.</b> La Empresa Distribuidora deberá informar...</p> <p>La Empresa Distribuidora deberá emitir sus procedimientos y establecer los órganos internos de solución de Reclamos de conformidad con los lineamientos establecidos en este Reglamento y los demás que publique la CREE, de tal forma que, los Usuarios puedan interponer los Reclamos y quejas correspondientes para su pronta solución.</p> <p>Adicionalmente a los métodos de comunicación comercial que la empresa emplee, la Empresa Distribuidora deberá...</p>	<p><b>Artículo 81. Información del procedimiento para la atención de Reclamos.</b> La Empresa Distribuidora deberá informar...</p> <p>La Empresa Distribuidora deberá emitir sus procedimientos y establecer los órganos internos de solución de Reclamos de conformidad con los lineamientos establecidos en <b>el presente reglamento y demás reglamentación</b> que publique la CREE, de tal forma que, los Usuarios puedan interponer los Reclamos y quejas correspondientes para su pronta solución.</p> <p>Adicionalmente a los métodos de comunicación comercial que la empresa emplee, la Empresa Distribuidora deberá...</p>
<p><b>Artículo 87. Reclamos por alumbrado público.</b> Los Usuarios deben reportar a la Empresa Distribuidora las fallas del equipo de alumbrado público, como, por ejemplo, el encendido permanente de</p>	<p><b>Artículo 87. Reclamos por alumbrado público.</b> Los Usuarios deben reportar a la Empresa Distribuidora las fallas del equipo de alumbrado público <b>tales como</b> el encendido permanente de luminarias</p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
<p>luminarias durante el día, o su no funcionamiento por las noches, así como cualquier otra falla. La Empresa Distribuidora está obligada a atender prontamente dichos reportes y a corregir las anomalías dentro de los diez (10) días de recibida la solicitud en centros de población con más de diez mil Usuarios y dentro de los veinte (20) días en los demás centros.</p>	<p>durante el día, o su no funcionamiento por las noches, <del>así como cualquier otra falla</del>. La Empresa Distribuidora está obligada a atender prontamente dichos <b>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.</b></p>
<p><b>Artículo 103. Transición de Contratos de Suministro vigentes.</b> 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 entre ella y el Usuario, 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.</p>	<p><b>Artículo 103. Transición de Contratos de Suministro vigentes.</b> 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 <b>con los Usuarios</b> 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.</p>
<p><b>Artículo 104. Obligatoriedad de instalación de Equipo de Medición.</b> Es obligación de la Empresa Distribuidora la instalación del Equipo de Medición a todos los Usuarios del servicio de energía eléctrica que a la fecha se encuentren conectados a la red de distribución sin su respectivo Equipo de Medición. Se establece un período transitorio para el cumplimiento de esta disposición de conformidad con lo siguiente: Al final del primer año de la vigencia de este reglamento, no menos del 50% de estos Usuarios deben contar con Equipo de Medición; al final del segundo año de vigencia, no menos del 85% de los Usuarios deben contar con Equipo de Medición; y, al final del tercer año de vigencia, el total de los Usuarios con esta condición, deben contar con Equipo de Medición. Transcurrido este término, a los Usuarios a los cuales no se les ha hecho la instalación del equipo de medición se les facturará únicamente los cargos fijos aprobados por la CREE, dentro de estos, sin que la lista presente un límite, se incluyen: Los cargos por comercialización, por alumbrado público y por regulación.</p>	<p><b>Artículo 106. Atención de solicitudes del servicio eléctrico pendientes.</b> <b>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.</b></p> <p><b>Artículo 107. Normalización de sellos en los Equipos de Medición.</b> <b>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.</b></p>

Elementos normativos vigentes	Propuesta de modificaciones
	<p><b>Artículo 108. Actualización de información sobre garantías de suministro.</b>  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.</p>
<p><b>Artículo 105. Acceso al Equipo de Medición.</b>  En los casos en los cuales los Equipo de Medición se encuentren dentro de la propiedad del Usuario antes de la vigencia de este 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.</p>	<p><b>Artículo 104. Acceso al Equipo de Medición.</b>  En los casos en los cuales los Equipos de Medición se encuentren dentro de la propiedad del Usuario antes de la vigencia <b>del presente reglamento</b>, 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.</p>
<p><b>Artículo 106. Efectos de los arreglos de pago vigentes.</b>  En caso de que la Empresa Distribuidora haya suscrito...</p>	<p><b>Artículo 105. Efectos de los arreglos de pago vigentes.</b>  En caso de que la Empresa Distribuidora haya suscrito...</p>
<p><b>Artículo 107. Prestación de servicios por parte de empleados de la Empresa Distribuidora.</b>  Queda terminantemente prohibido...</p>	<p><b>Artículo 109. Prestación de servicios por parte de empleados de la Empresa Distribuidora.</b>  Queda terminantemente prohibido...</p>
<p><b>Artículo 108. Aplicación del reglamento.</b>  Ninguna manifestación, promesa o convenio verbal o escrito de los empleados de la Empresa Distribuidora podrá...</p>	<p><b>Artículo 110. Aplicación del reglamento.</b>  Ninguna manifestación, promesa o convenio verbal o escrito de los empleados de la Empresa Distribuidora podrá...</p>
<p><b>Artículo 109. Derogación.</b>  El presente reglamento deroga...</p>	<p><b>Artículo 111. Derogación.</b>  El presente reglamento deroga...</p>
<p><b>Artículo 110. Vigencia.</b>  El presente reglamento entrará...</p>	<p><b>Artículo 112. Vigencia.</b>  El presente reglamento entrará...</p>