

**ANEXO I
SUBANEXO 6
REGLAMENTO DE SUMINISTRO**

1. CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO

A los efectos de este reglamento, los términos USUARIOS y TITULAR resultan equivalentes, sin perjuicio del derecho de LA CONCESIONARIA de poder exigir en todo momento que la titularidad de un servicio se encuadre dentro de una de las categorías previstas en el presente reglamento.

- a) **Titular:** Se otorgará la TITULARIDAD de un servicio de energía eléctrica a las personas físicas o jurídicas que acrediten la posesión o tenencia legal del inmueble o instalación para el cual se solicita el suministro y mientras dure su derecho de uso.
- b) **Titular Precario:** Se otorgará la TITULARIDAD PRECARIA de un servicio de energía eléctrica en los casos en que, si bien no se cuenta con el título de propiedad o contrato de locación respectivo, pueda acreditarse la posesión o tenencia del inmueble o instalación, con la presentación de un certificado de residencia, expedido por Autoridad competente o instrumento equivalente. No podrá otorgarse este tipo de titularidad en los casos de servidumbres y zonas de riesgo cercanas a líneas férreas, viales, líneas de MT y lugares inundables o susceptibles de derrumbe.
- c) **Cambio de Titularidad:** Se concederá el cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica al requirente que se encuentre comprendido dentro de los incisos a) o b) y limite el uso del servicio a las condiciones técnicas anteriormente autorizadas.

Los herederos podrán continuar en el uso del servicio de energía eléctrica con la única exigencia de solicitar cambio de titularidad y acreditar las exigencias establecidas en el inciso a) o b) de este artículo.

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

1.1 Condiciones de Habilitación

A los fines del requerimiento del servicio, el solicitante deberá remitir la documentación completa requerida a la oficina de LA CONCESIONARIA del Mercado Disperso o del Mercado Concentrado más próxima a su domicilio, en días y horarios habilitados para la atención, o bien digitalizada y legible, a los canales de comunicación que ésta habilitará a tales fines, y en el formato requerido en los mismos. A tales efectos el solicitante deberá:

- i) Solicitar el servicio completando el formulario habilitado a tales efectos, donde deberá acreditar:
 - identidad de la persona física o del representante de la persona jurídica solicitante del servicio,
 - propiedad del inmueble, posesión o tenencia precaria del mismo,
 - vinculación a un servicio de EJESA, que servirá de garante de las obligaciones del USUARIO, donde LA CONCESIONARIA podrá efectuar el envío de la facturación y toda otra comunicación.

- ii) Suscribir el compromiso de las cuotas asociadas al Costo de Conexión conforme a los montos especificados en Cuadro Tarifario correspondiente.
- iii) En el caso de personas jurídicas, quien realice la gestión de solicitud del servicio, acreditar la representación que invoca y adjuntar la documentación constitutiva de la misma.
- iv) El Usuario vinculado, de EJESA, no deberá mantener ninguna deuda por ningún concepto con dicha empresa.
- v) Contar con un lugar apto para alojar el sistema de generación-regulación-acumulación-conversión.
- vi) Tener completa la instalación eléctrica interna conforme a las características y/o especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en la normativa vigente.
- vii) La certificación de la instalación interna deberá ser efectuada por LA CONCESIONARIA.
- viii) Abonar el CARGO DE CONEXIÓN vigente a la fecha, para la categoría tarifaria en la cual se halle encuadrado.
- ix) Completar y firmar la Ficha de Habilitación y el Contrato de Prestación de Servicios respectivos.

2. OBLIGACIONES DEL TITULAR

2.1 Obligaciones de carácter comercial

- a) Informar correctamente, con carácter de Declaración Jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su solicitud de suministro, aportando la información que se le exija y relacionada con el servicio que se le presta, a efectos de la correcta aplicación de este Reglamento y de su encuadre tarifario.
- b) Actualizar la información suministrada cuando se produzcan cambios en los datos iniciales o cuando así lo requiera LA CONCESIONARIA para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de TREINTA (30) días hábiles administrativos.
- c) Abonar las facturas dentro del plazo fijado en las mismas. La falta de pago a su vencimiento hará incurrir en mora al titular y lo hará pasible de las penalidades establecidas en este Reglamento. Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la anterior, de no recibir la misma con una anticipación de DIEZ (10) días previos a su vencimiento, el Usuario deberá solicitar la información de la deuda a LA CONCESIONARIA, extendiéndose un comprobante de pago cuando así corresponda.

En los casos en que a pesar de no haberse emitido o enviado la factura no se ha producido un reclamo del Usuario por tal motivo, y el servicio se continúe prestando, el Usuario deberá abonar la deuda resultante a la tarifa vigente a la fecha en que se emita la factura correspondiente; para ello, el Usuario podrá también obtener sus facturas de energía a través de los diferentes canales de comunicación que LA CONCESIONARIA pondrá a su disposición, consignado como mínimo su número de servicio.

- d) Solicitar la cancelación de la titularidad cuando deje de ser Usuario del suministro. Hasta tanto no lo haga será tenido como solidariamente responsable con el o los USUARIOS no titulares de todas las obligaciones establecidas en el presente reglamento. Los trámites relacionados con la cancelación o cambio de titularidad serán sin cargo, pero observando el cumplimiento del apartado c) del artículo 1° de este reglamento.

2.2 Obligaciones asociadas a las instalaciones

Teniendo en cuenta que i) las instalaciones de LA CONCESIONARIA deben estar situadas dentro de la propiedad del Titular del Servicio, ii) que existirán instalaciones de vinculación y iii) las instalaciones del Titular del servicio, éste deberá cumplir las siguientes disposiciones.

2.2.1 Instalaciones de LA CONCESIONARIA

Ejercer la custodia (la guardia y vigilancia) del equipamiento de propiedad de LA CONCESIONARIA instalados en la propiedad del Titular del servicio, A LOS EFECTOS DE SU SUMINISTRO. No deberá permitir la manipulación de los equipos, ni la desconexión con posterior extracción de alguno de ellos. En caso de ausencias, deberá arbitrar las medidas para evitar el robo de los equipos. Llegado ese caso, el Titular deberá afrontar los costos del servicio en función de los componentes sustraídos.

Cuando el Usuario advierta que las instalaciones de LA CONCESIONARIA, no presentan el estado habitual lo deberá comunicar a ésta, a través de los canales de comunicación que la misma ponga a disposición de los Usuarios, en el más breve plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros.

El Usuario debe permitir y hacer posible al personal de LA CONCESIONARIA y/o LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN, que acrediten debidamente su identificación como tales, el acceso al lugar donde se encuentren las instalaciones de Generación y/o equipos de medición de los parámetros de calidad de servicio que se hallen allí instalados por solicitud de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

2.2.2 Instalaciones comunes de vinculación

Las mismas consisten en un gabinete dentro del cual estarán instalados los dispositivos de protección y maniobra. En ese gabinete, el Usuario solo podrá accionar los equipos que le instruya LA CONCESIONARIA. Cualquier anomalía percibida será comunicada en forma inmediata a LA CONCESIONARIA.

2.2.3 Instalaciones propias del Usuario

Las mismas consisten en conductores, bocas de iluminación y de tomacorriente para electrodomésticos. Es de su obligación mantener sus instalaciones en perfecto estado de conservación. Si por uso indebido o falta de cuidado del equipamiento puesto a disposición del Usuario, o por haber éste aumentado sin autorización de LA CONCESIONARIA la demanda resultante de la declaración jurada que presentara al solicitar el suministro, hechos que deberán ser adecuadamente probados por LA CONCESIONARIA, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de las instalaciones de LA CONCESIONARIA, aquel abonará el costo de reparación o reposición de las mismas, los que deberán estar aprobados por LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

3. DERECHOS DEL TITULAR

3.1 Niveles de Calidad de Servicio

El Titular tendrá derecho a exigir de LA CONCESIONARIA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las pautas de Calidad de Servicio que resulten del Contrato de Concesión y que se especifican en el Subanexo 4 del mismo.

3.2 Reclamos y/o Quejas

El Usuario tendrá derecho a exigir a LA CONCESIONARIA la debida atención y procesamiento de los reclamos y/o quejas que considere pertinente efectuar. LA CONCESIONARIA deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se establecen en el Subanexo 4 - Calidad de Servicio - del Contrato de Concesión. Sin implicar limitación, está obligada a atender, responder y solucionar las quejas y/o reclamos de los titulares, efectuados en forma personal, por nota, correo electrónico y otros medios disponibles y/o canales habilitados por LA CONCESIONARIA, sin perjuicio del derecho de los titulares de concurrir directamente a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, de no satisfacerle la respuesta recibida. En todos los casos, LA CONCESIONARIA contará con un plazo de DIEZ (10) días corridos para informar al Usuario sobre la solución a implementar.

Toda respuesta al Usuario deberá contener como mínimo:

- El nombre del Usuario y el número de servicio.
- El número de reclamo, fecha y hora en el que fue efectuado.
- Resolución y fecha que se le efectuó al mismo.
- En caso de corresponder, causas y/o motivos que provocaron el inconveniente al Usuario.
- Toda otra cuestión que a criterio de LA CONCESIONARIA sea de interés del Usuario para que éste se encuentre debidamente informado.

3.3 Pago Anticipado

En los casos en que las circunstancias lo justifiquen y siguiendo al efecto los procedimientos que establezca LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN, el Titular tendrá derecho a efectuar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos, tomándose al efecto como base el tipo de servicio y categoría contratada en los meses inmediatos anteriores.

3.4 Resarcimiento por Daños

En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del Usuario, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA CONCESIONARIA, la misma deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo casos fortuitos o fuerza mayor.

La reparación del daño causado mencionada en el párrafo precedente no eximirá a LA CONCESIONARIA de la aplicación de las sanciones regladas en el Subanexo 4 "Calidad de Servicio" del Contrato de Concesión cuando así corresponda.

4. OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

4.1 Calidad de Servicio

LA CONCESIONARIA deberá prestar el servicio con la calidad establecida en el Subanexo 4 - Calidad del Servicio. LA CONCESIONARIA deberá explicar, en forma clara y sencilla las limitaciones de consumo a cada Usuario con la finalidad de asegurar el suministro de la Energía Puesta a Disposición comprometida.

4.2 Facturación

LA CONCESIONARIA deberá facturar por la energía puesta a disposición o por Costos de Instalación, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario aprobado que se

encuentre en vigencia, más las tasas e impuestos que pueda corresponder a la legislación impositiva vigente.

En caso de errores de facturación, LA CONCESIONARIA deberá emitir las Notas de Débito o de Crédito resultantes de la refacturación correspondiente.

4.3 Informa de Anormalidades

LA CONCESIONARIA tendrá la obligación de instruir a su personal vinculado con la atención al Usuario en terreno sobre su responsabilidad inexcusable de informar las anormalidades que presenten las instalaciones en su globalidad y la amenaza a la seguridad de personas y bienes.

4.4 Facturas - Información a Consignar en las Mismas

La facturación, deberá ser simple y factible de ser reproducida por el Usuario, aplicando los cargos tarifarios vigentes y la energía puesta a disposición de la categoría en que está encuadrado. Además, deberá contener los siguientes datos:

- Fecha de vencimiento de la próxima factura.
- Identificación de la categoría Tarifaria del Usuario, valores de los Parámetros tarifarios (Cargos Fijos y Variables, Valor de la Tarifa Plena, Valor de la Tarifa a pagar por el Usuario si hay Subsidio, Unidades consumidas y/o facturadas, etc.).
- Período Facturado, Impuestos (No aplicables a los Subsidios) y Total a pagar.
- Ultimo pago registrado en LA CONCESIONARIA.
- Informar si registra facturas vencidas e impagas a determinada fecha, incluyendo la leyenda “NO EXISTEN DEUDAS PENDIENTES” en caso de corresponder.
- Detalle de los descuentos, créditos correspondientes y de tasas, fondos y gravámenes.
- Detalle de los subsidios provenientes del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios, u otro cuando correspondiere.
- Sanciones por falta de pago en término con especificación del plazo a partir del cual LA CONCESIONARIA tendrá derecho a la suspensión del suministro y/o retiro del equipo de medición.
- Obligación del Usuario a reclamar la factura en caso de no recibirla DIEZ (10) días corridos antes de su vencimiento.
- Lugares y/o canales de comunicación habilitados donde el Usuario pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.

Cualquier información que LA CONCESIONARIA considere apropiado incluir en la factura, debe contar con la autorización previa de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

4.5 Reintegro de Importes

En los casos en que LA CONCESIONARIA aplicara tarifas superiores y/o facturare sumas mayores a las que correspondiere por causas imputables a la misma, deberá reintegrar proporcionalmente al titular y a LA CONCEDENTE los importes percibidos de más. En estos casos, para el cálculo del reintegro se aplicará la tarifa vigente a la fecha de comunicación de la anormalidad y abarcará el período comprendido entre tal momento y el correspondiente al inicio de tal anormalidad, plazo que no podrá ser mayor a TRES (3) años, con más el interés previsto en el Artículo 9º de este Reglamento y una penalidad del CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto objeto del reclamo cuando LA CONCESIONARIA no efectuare las correcciones pertinentes dentro de los TREINTA (30) días de presentado el mismo. El reintegro debe efectuarse en un plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles administrativos de verificado el error.

4.6 Tarjeta de identificación

El personal de terreno de LA CONCESIONARIA que tenga relación con la atención a los USUARIOS deberá tener una identificación (con nombre, apellido, foto y número de agente).

4.7 Información al Usuario

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, LA CONCESIONARIA deberá publicar por los canales de comunicación habilitados, el cuadro tarifario, el presente Reglamento de Suministro, resaltando el texto completo de los Artículos 2º y 3º del mismo y las normas de calidad de servicio resultantes del Subanexo 4 - Calidad de Servicio - del Contrato de Concesión.

4.8 Plazo de concreción de suministro

Solicitada la conexión de un nuevo suministro, y realizadas las tramitaciones pertinentes, LA CONCESIONARIA, una vez percibido el importe correspondiente al costo de instalación, deberá proceder a la concreción de dicho suministro en el plazo establecido en el Subanexo 4 - Calidad de Servicio - del Contrato de Concesión.

4.9 Quejas y/o Reclamos

LA CONCESIONARIA deberá habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los USUARIOS. Los mismos podrán efectuarse por los medios de comunicación habilitados, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Todas las quejas y/o reclamos efectuados, deberán ser comunicadas por LA CONCESIONARIA a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos de recibidas, salvo lo dispuesto en el inciso iii) de este apartado, con las formalidades que se enumeran a continuación:

- i) Cuando las quejas y/o reclamos se refieran a facturación, deberán acompañarse las explicaciones que se estimen pertinentes.
- ii) Cuando las quejas y/o reclamos se refieran a medidas adoptadas por aplicación de los Artículos 5º inciso b), 6º y 7º de este Reglamento deberá remitir copia de la respectiva documentación.
- iii) Los plazos arriba establecidos se podrán ampliar cuando por causas fortuitas y/o fuerza mayor, LA CONCESIONARIA no pueda acceder al lugar de donde se origina el reclamo. Esta situación deberá ser justificada ante la AUTORIDAD DE APLICACIÓN antes del vencimiento de los plazos, y será ésta quien autorice la prórroga.

4.10 Atención al Público

LA CONCESIONARIA deberá mantener dentro del área geográfica de la Concesión, locales apropiados para la atención al público en número y con la dispersión adecuada y en los días y horarios establecidos por LA CONCESIONARIA.

Deberá además mantener servicios de llamadas telefónicas sin cargo u otro canal de comunicación para los USUARIOS, para la atención de reclamos por falta de suministro y/o emergencias. Los servicios de llamadas sin cargo, así como los canales de comunicación habilitados, estarán disponibles durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año.

Los números telefónicos, direcciones de las oficinas comerciales, así como los canales de comunicación habilitados donde se puedan efectuar reclamos, deberán figurar en la factura o

en la comunicación que la acompañe, además del deber de LA CONCESIONARIA de proceder a su adecuada difusión.

4.11 Manual del Usuario

LA CONCESIONARIA deberá instruir a través de un Manual del Usuario impreso, sencillo y de fácil comprensión para los USUARIOS en el momento de habilitar el servicio acerca: i) cuáles son los alcances (artefactos permitidos de usar), ii) cuales son las limitaciones (artefactos no permitidos) del sistema de generación, regulación, acumulación y las condiciones que deben tener sus instalaciones propias y que acciones debe realizar en caso de interrupciones, previo a efectuar un reclamo.

4.12 Entrega de Facturas

LA CONCESIONARIA tiene la obligación de entregar las facturas en los domicilios postales o por otros medios habilitados a tales efectos, antes de los DIEZ (10) días del vencimiento de las mismas.

4.13 Bajas de suministros por falta de pago

Cuando un USUARIO acumule una deuda equivalente a SEIS (6) periodos impagos, LA CONCESIONARIA deberá informar de la situación a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, quien podrá optar por la quita del subsidio y consecuente baja del servicio.

5. DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

5.1 Facturas impagas

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

5.2 Inspección y Verificación de Instalaciones

Por propia iniciativa en cualquier momento LA CONCESIONARIA podrá inspeccionar las instalaciones de su propiedad hasta los límites de su responsabilidad.

- Cuando se produjeran errores de facturación, LA CONCESIONARIA deberá emitir las Notas de Crédito o Débito correspondiente, basándose para ello en el cálculo respectivo de acuerdo al régimen tarifario y a la categoría tarifaria del servicio en cuestión, y aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anomalía.
- En el caso de que se verifique manipulación indebida por parte del Usuario, suficientemente acreditada ante la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, que provoque averías al equipamiento fotovoltaico de propiedad de LA CONCESIONARIA, el costo de la -+reposición de los componentes afectados estará a cargo del Usuario.

5.3 Falseamiento en la declaración del uso del Servicio solicitado

En caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la declaración del uso del servicio solicitado, LA CONCESIONARIA procederá a la correcta categorización y al cobro, mediante una factura complementaria, de un importe equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) de un Cargo Fijo pleno correspondiente al tipo de servicio en el cual aquel se encuentre encuadrado.

5.4 Equipos Robados

LA CONCESIONARIA no repondrá aquellos equipos suministrados al Usuario, que hayan sido robados o hurtados, salvo que éste abone a aquella el costo del equipamiento faltante. La determinación de estos costos será reglamentada por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN a solicitud de la CONCESIONARIA y/o del Usuario.

5.5 Altas de suministro por empleo del equipamiento retirado

Habiendo aplicado el punto 4.13 del presente Reglamento, LA CONCESIONARIA podrá aplicarlo inmediatamente a un interesado en recibir el servicio que esté situado en la misma área de incumbencia de la ruta en que se encuentre el Usuario dado de baja. Para ello LA CONCESIONARIA deberá mantener una base de datos de posibles interesados sobre los cuales aplicar el equipamiento retirado. En estos casos, al tratarse del empleo de la totalidad de equipamiento en servicio, LA CONCESIONARIA tendrá derecho al cobro de una cuota del CARGO DE INSTALACIÓN.

6. MORA E INTERESES

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

En consecuencia, se aplicarán intereses desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la de efectivo pago por la mora incurrida. En todos los casos el interés resultará de aplicar la Tasa Pasiva para Depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina más un CINCUENTA POR CIENTO (50%), correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.

Este sistema será aplicable a los USUARIOS privados y también a los USUARIOS de carácter público del Estado Nacional, Provincial y/o Municipal.