

REGLAMENTO GENERAL PARA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Resolución P/Nº 0242/07 – Boletín Oficial 08/06/2007, Edición Nº 3038
Resolución P/Nº 0557/07 – Resolución SERN/Nº 047/09 – Resolución MESPyrN/Nº 017/17

1º) ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este REGLAMENTO rige para todo lo concerniente al suministro de energía eléctrica, en adelante "EL SUMINISTRO", prestado por el ENTE PROVINCIAL DE ENERGIA DEL NEUQUEN dentro del territorio de la PROVINCIA del NEUQUEN, en adelante "EPEN", a toda persona física o jurídica, como ser sociedades anónimas, cooperativas, sucesiones, agrupaciones de colaboración, uniones transitorias de empresas, etc. en adelante el "USUARIO", que posea instalaciones conectadas a las redes de distribución y/o transporte, sin perjuicio de convenios especiales autorizados legal o reglamentariamente.

2º) TITULARIDAD DEL SUMINISTRO

2.1. TITULARIDAD

Será TITULAR del suministro el propietario o adjudicatario de la cosa mueble o inmueble a la que se conecte o destine EL SUMINISTRO. El TITULAR será considerado normalmente como el USUARIO del SUMINISTRO a todos los efectos del presente REGLAMENTO. Cuando el USUARIO no sea TITULAR del SUMINISTRO, el EPEN podrá exigir el cambio de titularidad.

2.2. CAMBIO DE TITULARIDAD

Se concederá el cambio de titularidad del SUMINISTRO de energía eléctrica al requirente, siempre que se cumpla con las normativas vigentes.

El TITULAR del SUMINISTRO que transfiera la propiedad o tenencia del bien al cual se halla conectado el SUMINISTRO, deberá comunicarlo fehacientemente al EPEN, suscribiendo en el acto de transferencia, conjuntamente con el nuevo titular, los formularios y/o documentación correspondientes.

Si el EPEN comprobara que el USUARIO no es el TITULAR del servicio intimará el cambio de la titularidad existente y exigirá el cumplimiento de las disposiciones vigentes. En caso de no hacerlo dentro de los CINCO (5) días hábiles administrativos, el EPEN queda facultado para realizar la suspensión y corte del SUMINISTRO.

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

A los efectos de este Reglamento los términos "USUARIO" y "TITULAR" como así los términos "SUMINISTRO" y "SERVICIO" resultan equivalentes entre sí.

3º) CONDICIONES GENERALES PARA EL SUMINISTRO

El EPEN suministrará energía eléctrica cuando el USUARIO se encuentre encuadrado en las siguientes condiciones generales:

3.1. SUMINISTRO DEFINITIVO

Cuando el USUARIO acredite la posesión o tenencia legal del inmueble o instalación para el cual se solicita el SUMINISTRO y mientras dure su derecho de uso.

3.2. SUMINISTRO PRECARIO

La conexión individual de suministros eléctricos, en favor de inmuebles ubicados en las urbanizaciones o loteos, en proceso de regularización, u otras situaciones similares, procederá cuando el solicitante que no cuenta con el título de propiedad, pueda acreditar la posesión o tenencia del inmueble o instalación, con la presentación de un certificado de domicilio, expedido por Autoridad competente, Municipalidad, Juez de Paz, Comisión de Fomento, o instrumento equivalente, además de acreditar el permiso municipal habilitante para la conexión eléctrica a su vivienda.

En estos casos, la continuidad del SUMINISTRO estará supeditada a posibles derechos que terceros pudieran alegar fundadamente respecto del inmueble o instalación objeto del suministro.

3.3. SUMINISTRO PROVISORIO

Cuando el USUARIO requiera la energía eléctrica para la ejecución de obras, el SUMINISTRO se otorgará al propietario del inmueble o instalación y a la persona que ejerza la dirección de la misma quedando ambos como responsables en forma solidaria ante el EPEN. Esta condición de SUMINISTRO no podrá extenderse por mas de 90 días corridos desde la finalización de la obra u acto equivalente.

3.4. SUMINISTRO TRANSITORIO

Cuando el USUARIO requiera la energía eléctrica en carácter no permanente para usos tales como: exposiciones, publicidad, ferias, circos, etc., el SUMINISTRO se otorgará a quien pueda acreditar la autorización Municipal pertinente para ejercer la actividad motivo de la solicitud del suministro.

Esta condición de SUMINISTRO no podrá extenderse por mas de 30 días corridos desde la finalización del evento, exposición u acto equivalente.

4º) CONDICIONES PARA LA HABILITACIÓN DEL SERVICIO

Serán condiciones para la habilitación del servicio:

- 4.1. Acreditar la documentación fehaciente que permita, además de su identificación, su clasificación en alguno de los tipos de suministros a que hace referencia el Artículo 3º del presente REGLAMENTO, como ser: título de propiedad, acta de constitución de la sociedad, acta de designación de autoridades, Estatuto, Certificado de Tenencia, Habilidadación Municipal, Formularios AFIP-DGI, Contrato de Locación. En el caso de presentar fotocopias, las mismas deberán ser legalizadas.
- 4.2. No tener deudas pendientes con el EPEN por suministro de energía eléctrica u otro concepto.
- 4.3. Denunciar todos los suministros que tenga a su nombre.
- 4.4. Tener regularizados con el EPEN, tanto técnica como legal y administrativamente, todos los compromisos emergentes de las ampliaciones y/o extensiones de instalaciones eléctricas que hayan sido necesarias realizar.
- 4.5. Abonar el derecho de conexión de acuerdo con el Cuadro Tarifario Vigente o convenir con el EPEN su cobro dentro de la primera factura que se le emita.
- 4.6. Firmar el Formulario de Solicitud de SUMINISTRO por el que declara conocer y se obliga a cumplir las disposiciones que contiene este Reglamento de SUMINISTRO y Disposiciones Complementarias o el Contrato de SUMINISTRO, según el tipo de tarifa a aplicar. Firmar, si correspondiera, el convenio para la instalación del centro de transformación y/o maniobra. Firmar el presente Reglamento.

- 4.7. Efectuar el Depósito en Garantía o hacer efectiva la garantía solidaria de sus obligaciones, si correspondiera, de acuerdo a lo establecido en el presente REGLAMENTO cuando el EPEN así lo requiera
- 4.8. Presentar un Certificado emitido, según corresponda, por el Ente Provincial de Agua y Saneamiento y/o la Autoridad Interjurisdiccional de Cuenca y/o la Dirección General de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable o el organismo que institucionalmente los suceda, en el caso de solicitud de suministro para Riego Agrícola y/o extracción de Agua para usos no domésticos, en el que conste que la toma de agua y/o perforación se encuentra inscrita en sus registros y autorizada a funcionar como tal.
- 4.9. Para los inmuebles o instalaciones nuevas destinadas a usos industriales o comerciales, acreditar la habilitación municipal correspondiente.
El EPEN, no conectará a su red, las instalaciones de los USUARIOS, sin previa habilitación de las mismas donde las reglamentaciones especiales así lo requieran y que hallan acordado con el EPEN tal compromiso.
La conexión no implica contraer compromiso de responsabilidad alguna sobre los inconvenientes que puedan sobrevenir al USUARIO y/o a terceros por la instalación interna del mismo.
No suministrará energía eléctrica para aparatos, equipos e instalaciones cuyo funcionamiento represente un peligro y/u ocasionare un inconveniente en el servicio suministrado a otros usuarios del EPEN.
- 4.10. Completar la Declaración Jurada de elementos a conectar, cantidad, potencias requeridas y otras características del consumo, como las que se refieren al uso de la energía, a los efectos de la correcta aplicación de la tarifa.
- 4.11. Cuando el solicitante del suministro fuera inquilino, el propietario de la vivienda suscribirá conjuntamente con él la "Solicitud de Servicio" asumiendo la responsabilidad ante el EPEN por el pago de la deuda originada en dicho suministro de energía eléctrica al inmueble. A tal efecto el EPEN podrá requerir al propietario el pago de las facturas pendientes cuando resulten infructuosas las gestiones con el solicitante. Excepcionalmente y/o cuando el propietario se negara a la suscripción de la "Solicitud de Servicio" el solicitante deberá presentar como garantía de pago un tercero, TITULAR de un SUMINISTRO y/o con título de propiedad inmueble o dar cumplimiento del Depósito en Garantía indicado en el punto 9.3 de este Reglamento.
- 4.12. Cumplir con los plazos y requerimientos técnicos que la "Conexión a la red" o el servicio exijan según las normas que a tal efecto tuviera el EPEN.

5º) INSTALACIÓN DE CONEXIÓN A RED

- 5.1. **CENTRO DE TRANSFORMACIÓN Y/O MANIOBRA**
Cuando la potencia requerida para un nuevo suministro o el aumento de potencia solicitado para un suministro existente, una vez evaluada y/o efectuada la factibilidad técnica, superara la capacidad de las redes existentes, el USUARIO, a requerimiento del EPEN, estará obligado a poner a disposición de éste un espacio de dimensiones técnicamente adecuadas para la instalación de un centro de transformación. Este, si razones técnicas así lo determinaran, podrá ser usado además para alimentar la red externa de distribución. A tal efecto se deberá firmar un convenio que establezca los términos y condiciones aplicables para la instalación de dicho centro de transformación.
Independientemente, cuando la potencia demandada y/o a demandar por parte del USUARIO alcance y/o supere el valor de TRESCIENTOS (300) kilovatios, o la que el EPEN establezca en el futuro, éste exigirá al TITULAR del SUMINISTRO la construcción de una Cabina de Maniobra, Protección y Medición en Media Tensión, de acuerdo a las especificaciones técnicas que a tal efecto tuviera el EPEN.
- 5.2. **TOMA PRIMARIA**
La Toma Primaria o Acometida es el conjunto de conductores y elementos para el suministro de energía eléctrica, desde el sistema de distribución de EPEN, hasta el punto de suministro y medición del USUARIO. Si existiera mas de un punto de medición (varios suministros), la acometida estará compuesta por una parte general y de las partes individuales que correspondiera hasta los respectivos puntos de suministro y medición.
Los materiales de la acometida, cajas o gabinetes para la protección y alojamiento del o los medidores, protecciones eléctricas, caños de entrada y salida, conductores, etc. serán provistas e instaladas por el USUARIO de acuerdo a las normas y tipos normales del EPEN, y el costo de mantenimiento será a su exclusivo cargo, pudiendo el EPEN exigir su reacondicionamiento y hasta suspender el suministro si se considera que el estado de las mismas reviste peligrosidad. Si la puerta de la caja de alojamiento del medidor está dañada y/o el conductor de acometida, el EPEN podrá proceder a su reemplazo, en cuyo caso, los costos le serán debitados al TITULAR.
Si la alimentación se efectuara desde la red de distribución en Baja Tensión, el USUARIO deberá colocar sobre el frente de su domicilio la Toma Primaria. En los suministros alimentados en Media o Alta Tensión, se convendrá en cada caso el lugar de emplazamiento y modalidad de instalación de la toma primaria.
Sin perjuicio de que la propiedad de los elementos que componen la acometida corresponda al USUARIO, le queda expresamente prohibido manipular u operar dichos elementos sin autorización del EPEN, reservándose este exclusivamente la operación de conexión y/o desconexión de la red de distribución domiciliaria
- 5.3. **MÁXIMO DE TOMAS PRIMARIAS Y MEDIDORES**
No se aceptará más de UNA (1) Toma Primaria en la misma propiedad, salvo que se justifique técnicamente.
Para la separación de servicios deberá cumplimentarse las Especificaciones Técnicas que a tal efecto tuviera el EPEN.
La instalación de los gabinetes de medidores deberán ser ubicados en lugares especiales para tal efecto, con acceso libre a cualquier hora del día a efectos de poder realizar trabajos o atender emergencias, por parte del personal del EPEN, con iluminación permanente.
- 5.4. **INSTALACION DEL USUARIO**
Se considera INSTALACION DEL USUARIO, al conjunto de elementos, equipos, máquinas, aparatos, etc. que forman parte de una actividad y/o uso común dentro en un inmueble y/o local del USUARIO. Las instalaciones se considerarán únicas por cada vivienda y/o local donde se realice una misma actividad y siempre que la vivienda y/o local sea independiente física y eléctricamente de otros locales y/o viviendas.
Cuando dentro de una misma propiedad se desarrollaran distintas actividades, y cada una de ellas un local individual y/o vivienda, que a su vez se encuentren eléctricamente separados, se considerará a cada uno de los locales y/o viviendas como una INSTALACION DEL USUARIO independiente, como ser locales y/o oficinas en galerías comerciales, propiedades horizontales, paseos de compras.
En el caso de viviendas unifamiliares cuando en la misma se desarrolla una actividad comercial y ésta puede ser físicamente y eléctricamente separada de la vivienda, se considerará a dicha actividad como una INSTALACION DEL USUARIO separada de la vivienda. En el caso que ello no sea posible, el conjunto del inmueble será considerado como una única INSTALACION DEL USUARIO, correspondiendo la aplicación de una única tarifa de acuerdo a las Normas de Aplicación de las Tarifas Eléctricas.

Cuando se desarrollen distintas actividades dentro de un mismo local y/o vivienda, sin que exista entre ellas una separación física y eléctrica, se considerará a todas las actividades dentro del local y/o vivienda, como una única INSTALACION DEL USUARIO.

5.5. PUNTO DE SUMINISTRO

El EPEN efectuará el suministro en un solo punto por instalación del usuario.

El EPEN podrá habilitar más de un punto de suministro por instalación o inmueble y solo cuando razones técnicas demostradas por el TITULAR y corroboradas por sectores técnicos del EPEN lo justifiquen, pero todos ellos en la misma tarifa que correspondería de estar unificado el suministro.

A los efectos de la facturación de los consumos registrados por los sistemas de medición de cada punto de suministro, éstos serán sumados como un único punto de suministro y medición, corriendo por cuenta del USUARIO y/o TITULAR, la provisión o aporte económico no reembolsable del costo de los medidores a instalar en los puntos de suministros adicionales.

Exclusivamente cuando se trate de consumos destinados a viviendas unifamiliares, podrán separarse dichos consumos entre sí y/o del resto de los consumos registrados en la propiedad, mediante la instalación de un punto de suministro y medición distinto y/o en el caso que técnicamente sea justificable la instalación de una Toma Primaria adicional. En estos casos la facturación se realizará en forma individual por cada punto de suministro. Esta separación será factible siempre que estas viviendas unifamiliares estén o puedan ser separadas eléctricamente del resto de la actividad del USUARIO.

Si el EPEN verifica en estos casos que el USUARIO realiza alimentación desde un sistema eléctrico interno a otro, procederá a la inmediata suspensión del SUMINISTRO.

5.6. SISTEMAS DE MEDICIÓN

Los medidores serán suministrados por el EPEN y facilitados al USUARIO en simple título de depósito quedando en todo tiempo en exclusiva propiedad del EPEN, excepto que el SUMINISTRO sea medido en Media o Alta Tensión, en cuyo caso el EPEN solicitará la provisión de los elementos necesarios para efectuar la medición de los consumos y sus elementos asociados y/o repuestos mínimos. En estos últimos casos, y sólo a criterio del EPEN, éste podrá reemplazar el equipamiento de Medición por avance tecnológico y a su exclusivo cargo, salvo que las instalaciones conexas y equipos asociados (Transformadores de Tensión y/o Corriente) deban ser modernizados, en cuyo caso el Cliente deberá efectuar toda la provisión.

5.7. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES

Ante probables contingencias que pudieran ocurrir en la instalación de conexión a la red de suministros, queda expresamente establecido que el límite de responsabilidades está dado por los bornes de salida del sistema de medición, cuando el mismo sea efectuado sobre la línea municipal y en Baja Tensión.

Queda expresamente prohibido al USUARIO intervenir sobre la instalación eléctrica, bajo responsabilidad del EPEN y es obligación inexcusable de aquel darle libre acceso las VEINTICUATRO (24) horas.

5.8. UBICACIÓN DE LA MEDICIÓN

La medición se instalará en la línea municipal, salvo que razones técnicas justifiquen lo contrario. En caso que la medición deba ser instalada en el interior de la propiedad, el USUARIO deberá garantizar el libre acceso durante las VEINTICUATRO (24) horas al personal del EPEN.

6º) OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O USUARIO

6.1. DECLARACIÓN JURADA

El USUARIO deberá informar correctamente, con carácter de declaración jurada, los datos que se requieran al registrar su solicitud de suministro a efectos de la correcta aplicación de este Reglamento y de su encuadre tarifario.

Asimismo deberá actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales o cuando así lo requiera el EPEN, para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de TREINTA (30) días hábiles administrativos.

6.2. FACTURAS

El USUARIO deberá abonar las facturas y/o documentos de débito equivalentes dentro del plazo fijado en ellos. La falta de pago total o parcial a su vencimiento lo hará incurrir en mora pasible de las penalidades establecidas en este Reglamento.

Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en la factura anterior, o de no recibirla con una anticipación de CINCO (5) días a su vencimiento, el USUARIO deberá solicitar un duplicado en los locales para atención de usuarios del EPEN.

Si, a pesar de no haberse emitido la factura, no se hubiera producido un reclamo del USUARIO por tal motivo y no obstante se registrasen consumos de energía, aquél deberá abonar la deuda resultante según la tarifa vigente a la fecha en que se emita la factura correspondiente.

6.3. DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN Y MANIOBRA

El USUARIO deberá instalar y mantener en condiciones operativas en la línea de alimentación y en su tablero principal los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la reglamentación que tuviera el EPEN.

Se recomienda al USUARIO arbitrar los medios para que los aparatos, equipos, motores o cualquier otro elemento eléctrico de su propiedad o que haga uso de la instalación eléctrica en cuestión, tengan la debida protección eléctrica como la técnica aconseja.

6.4. SISTEMAS DE PROTECCIÓN Y/O FUENTES AUXILIARES

En aquellos casos en que la eventual interrupción y/o perturbación del suministro de energía eléctrica pudiera producir alteraciones en procesos, pérdida de materia prima o de datos o memorias en sistemas de computación, el USUARIO deberá prever integrando a la instalación interna, a su cargo, sistemas de protección y, en caso de ser necesario, fuentes auxiliares de emergencia que eviten tales contingencias.

6.5. INSTALACIÓN PROPIA

Será obligación del USUARIO, corriendo por su exclusiva cuenta, mantener y conservar las instalaciones propias en perfecto estado, y los gabinetes y/o locales donde se encuentren instalados los sistemas de medición, deberán ser mantenidos limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura de los instrumentos. Si, por responsabilidad del USUARIO o por haber éste aumentado la demanda, sin autorización del EPEN con respecto a la declaración jurada que presentara al solicitar el suministro, hechos que deberán ser adecuadamente probados por el EPEN, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores, instrumentos de control, de protección o maniobra y/o de transformación, de propiedad del EPEN, aquél deberá abonar su costo de reparación o reposición.

Será de responsabilidad exclusiva del USUARIO los inconvenientes que puedan sobrevenir a sí y/o a terceros por su instalación interna.

6.6. COMUNICACIONES AL EPEN

Cuando el USUARIO advierta que las instalaciones del EPEN comprendidas entre la toma primaria y el tablero principal del USUARIO, incluyendo el sistema de medición, no presentan el estado adecuado, deberá comunicarlo al EPEN en el más breve plazo posible, no debiendo manipular, reparar, remover ni modificar por sí o por medio de terceros.

En cualquier oportunidad en que el USUARIO advierta la violación o alteración de alguno de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento del EPEN.

Dar aviso de inmediato al EPEN cuando se produzca cualquier desperfecto en la instalación que pudiera originar inconvenientes en la red pública de electricidad.

6.7. ACCESO AL SISTEMA DE MEDICIÓN

El USUARIO deberá permitir y hacer posible el acceso a los sistemas de medición y a las instalaciones del EPEN al personal de éste que acredite debidamente su identificación como tal, garantizando el libre acceso durante las 24 hs.

6.8. USO DE POTENCIA

El USUARIO no podrá alterar las condiciones técnicas convenidas ni aumentar la potencia declarada, sin haber obtenido conformidad del EPEN, éste podrá exigir la inmediata modificación de la instalación y/o retiro del exceso, suspendiendo el suministro si considerara perjudiciales las transgresiones.

6.9. SUMINISTRO A TERCEROS

El USUARIO no deberá ni ceder total o parcialmente ni vender a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, la energía eléctrica que el EPEN le suministre. El EPEN resolverá por vía de excepción los casos particulares que se sometan a su consideración.

6.10. CANCELACIÓN DE LA TITULARIDAD

El TITULAR, deberá solicitar la cancelación de la titularidad cuando deje de ser USUARIO del SUMINISTRO. Mientras 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.

6.11. CONTROL DE LECTURA

El USUARIO, personalmente o por sus representantes, podrá presenciar y notificarse de la intervención del personal del EPEN en aplicación de lo dispuesto en este Reglamento al efectuarse el precintado y/o verificación del sistema de medición.

6.12. FACTOR DE POTENCIA

El USUARIO se obliga a mantener un factor de potencia medio inductivo mensual de NOVENTA Y CINCO CENTÉSIMAS (0,95) o mayor, según se establece en las Normas de Aplicación de las Tarifas Eléctricas y/o el Cuadro Tarifario, caso contrario será pasible de las penalizaciones establecidas en dichas Normas y/o en este Reglamento.

6.13. PERTURBACIONES

El USUARIO deberá utilizar la energía provista por el EPEN en forma tal de no provocar perturbaciones en sus instalaciones o en las de otros usuarios.

El EPEN no aceptará el uso de soldadores estáticos a menos que la potencia de éstos no sea superior al DIEZ POR CIENTO (10 %) de la potencia instalada, debiendo en el caso de los equipos estáticos de soldadura por arco, no producir una desimetría superior al 1:2:1, y el factor de potencia de toda la instalación no será inferior a lo indicado por el EPEN. En todos los casos su utilización deberá ser expresamente autorizada por el EPEN. La utilización de máquinas de soldar a punto o a costura será estudiada particularmente en cada caso, debiendo ser autorizada su utilización expresamente por el EPEN. Su uso indebido, al ser detectado, originará la inmediata suspensión del servicio.

Asimismo el USUARIO deberá solicitar autorización para la utilización de cualquier otro tipo de equipos o cargas conocidas como "Perturbadoras", tales como: grandes cargas con elevada frecuencia de conexión y desconexión, hornos de arco y de punto, soldadura por arco eléctrico, grandes motores de cargas variables, molinos de trituración, conmutación frecuente de los escalones de compensación de potencia reactiva, equipos de electrónica de potencia (rectificadores controlados, variadores de frecuencia, convertidores en general), reguladores electrónicos de cargas, equipos ferromagnéticos saturados.

7º) DERECHOS DEL USUARIO

7.1. CALIDAD DE SERVICIO

El USUARIO tendrá derecho a exigir del EPEN la prestación del servicio de acuerdo con lo que se establece o establezca en el futuro como Normas de Calidad de Servicio para la Provincia del Neuquén, las que una vez establecidas se encontrarán a disposición del USUARIO en oficinas del EPEN.

7.2. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE MEDICIÓN

El USUARIO podrá exigir al EPEN su intervención en casos de supuesta anormalidad en el funcionamiento del sistema de medición instalado.

Si el USUARIO requiriera un control del sistema de medición, el EPEN podrá optar por realizar una verificación de su funcionamiento en su sitio de emplazamiento. En el control de medidores se podrá admitir una tolerancia de MAS/MENOS DOS POR CIENTO (+-2%) para los medidores clase DOS (2) y de MAS/MENOS UNO POR CIENTO (+-1%) para los medidores clase uno (1), por sobre los valores estipulados en la norma IRAM N° 2412.

Si el USUARIO no estuviera de acuerdo con el resultado del contraste, podrá exigir al EPEN se recontraste en laboratorio. En ese caso se retirará el sistema de medición y se efectuará un contraste en laboratorio de acuerdo con la norma IRAM N° 2412.

Si el contraste y/o el recontraste demostrara que el medidor o equipo funciona dentro de la tolerancia admitida, los gastos que originó el contraste "in situ" y/o el contraste en laboratorio serán a cargo del USUARIO.

En todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del medidor o equipo difiera de los valores admitidos conforme a lo establecido, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en este Reglamento, quedando los gastos de contraste y recontraste a cargo del EPEN.

- 7.3. RECLAMOS O QUEJAS
El USUARIO tendrá derecho a exigir al EPEN la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. El EPEN deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se establecen.
El EPEN, está obligado a atender, responder y solucionar las quejas y reclamos de los USUARIOS efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia.
- 7.4. PAGO ANTICIPADO
Cuando las circunstancias lo justifiquen y siguiendo al efecto los procedimientos que establezca el EPEN, el USUARIO podrá efectuar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos, tomándose al efecto como base los consumos registrados en los períodos inmediatos anteriores. Estos pagos anticipados no generarán derecho alguno a los USUARIOS a que sobre el mismo el EPEN le reconozca algún tipo de actualización y/o intereses.
- 7.5. RESARCIMIENTO POR DAÑOS
Cuando se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables al EPEN y que no puedan evitarse mediante la instalación de protecciones de acuerdo a lo indicado en los puntos 6.3 y 6.4, el EPEN deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo casos fortuitos y/o de fuerza mayor.
Tales acreencias a favor del USUARIO afectado, serán instrumentadas mediante un reconocimiento monetario, considerando el mismo como un pago anticipado que realiza el USUARIO de acuerdo a lo indicado en el punto 7.4, el cual se utilizará para cancelar cada factura que se le hubiera emitido o se le emita al TITULAR, hasta el total agotamiento del resarcimiento, o en caso de que éste resulte inviable, a juicio del EPEN, la devolución se efectuará mediante un pago dinerario.
La responsabilidad o no del EPEN, se evaluará de acuerdo a los procedimientos establecidos por los sectores técnicos del mismo.
- 7.6. CERTIFICADOS DE LIBRE DEUDA
El TITULAR de un SUMINISTRO podrá solicitar al EPEN la emisión de un Certificado de Libre Deuda por suministro, quien estará obligado a entregarlo siempre que el USUARIO haya abonado el costo de emisión de dicho Certificado de acuerdo a los valores y condiciones que el EPEN establezca.
Dicho certificado será puesto a disposición del TITULAR en la oficina del EPEN en la cual lo solicitó, una vez que éste verifique que en el suministro no se registra deuda vencida por cualquier concepto y/o exigible, aunque la misma no hubiera sido facturada aún, pero pertenezca a conceptos previamente exigibles como cuotas de planes de pago, recargos, intereses y/o moras sobre facturas y compromisos vencidos y/o abonados fuera de término.
Si existiera deuda el EPEN informará la misma y exigirá al TITULAR su regularización previa emisión del Certificado de Libre Deuda, dentro de los DIEZ (10) días desde la fecha de solicitud y pago, si correspondiera, del Certificado de Libre Deuda por parte del TITULAR.
De no producirse dentro de los DIEZ (10) días hábiles su regularización, independientemente de la penalización prevista en este Reglamento, el TITULAR perderá el derecho de la emisión del Certificado de Libre Deuda, no generándose, por el monto que hubiera abonado para la emisión del Certificado, derecho alguno a favor del TITULAR.

8º) OBLIGACIONES DEL EPEN

- 8.1. CALIDAD DE SERVICIO
El EPEN deberá mantener en todo tiempo un servicio de calidad adecuado, y en el futuro respetar lo que en la materia se establezcan como Normas de Calidad de Servicio para la Provincia del Neuquén.
Si el TITULAR y/o USUARIO requiriera una mejor calidad de servicio a la que especifiquen las normas de Calidad de Servicio que se establezcan en el futuro para la Provincia del Neuquén o en su defecto la que tuviera el EPEN, éste evaluará la solución técnica para mejorar y/o elevar la calidad de servicio de acuerdo al requerimiento del USUARIO, y de ser técnicamente factible, comunicará al TITULAR el presupuesto económico de las obras que tuviera necesidad de realizar de acuerdo al proyecto elaborado, conviniendo con el USUARIO la forma de pago del aporte económico NO REEMBOLSABLE que deberá abonar previamente para que el EPEN le mejore y/o entregue la calidad de servicio que éste solicita por encima de la disponible por parte del EPEN.
- 8.2. APLICACIÓN DE LA TARIFA
El EPEN sólo deberá facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados los importes que resulten de la aplicación del Cuadro Tarifario autorizado más recargos, intereses, fondos, tasas e impuestos que debe recaudar conforme a las disposiciones vigentes.
En los casos en que las Normas de Aplicación de las Tarifas no dispongan lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales, salvo modalidades especiales, casos fortuitos o de fuerza mayor, en que se podrá estimar y/o calcular el consumo.
Con la primera lectura posterior a las estimaciones y/o cálculos realizados se deberá efectuar el recálculo del consumo habido entre ella y la última lectura real anterior.
Dicho consumo deberá prorratearse entre los períodos de facturación comprendidos entre las dos lecturas reales, recalculándose los consumos resultantes al valor tarifario vigente o de crédito resultante de la diferencia entre las facturaciones realizadas con valores estimados y el recálculo correspondiente, cuando la diferencia entre el valor estimado y el recálculo fuera superior al DIEZ POR CIENTO (10 %) y no se hubieran estimado más de DOS (2) meses, caso contrario el valor de la diferencia será considerado como consumo correspondientes a la siguiente facturación que se emita.
- 8.3. PRECINTADO DE SISTEMAS DE MEDICIÓN
Los sistemas de medición que se instalen por conexiones nuevas ó por reemplazo de otros serán precintados por el EPEN, solicitando en lo posible la presencia del USUARIO.
- 8.4. ANORMALIDADES
Todo personal del EPEN vinculado con la atención, conservación, lectura, cambio, etc. de sistemas de medición, conexiones y otros, como así también los vinculados a las tareas de mantenimiento y expansión de redes, tendrá la responsabilidad inexcusable de informar a aquel sobre las anomalías que presenten las instalaciones comprendidas desde la toma primaria y el tablero principal del USUARIO.
- 8.5. FACTURAS

La facturación deberá realizarse suministrando la mayor información posible, con la frecuencia prevista en las Normas de Aplicación de las Tarifas Eléctricas y con una anticipación adecuada. Además de los datos consignados regularmente y/o exigidos por las normas legales de carácter impositivo, deberá incluirse en las facturas:

- Fecha aproximada de vencimiento de la próxima factura.
- Lugar y procedimiento autorizado para el pago.
- Identificación de la categoría tarifaria del USUARIO.
- Unidades consumidas y/o facturadas.
- Detalle de los recargos, intereses, descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos y gravámenes.
- Sanciones por falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual el EPEN tendrá derecho a la suspensión del suministro.
- Obligación del USUARIO de reclamar la factura si no la recibiera CINCO (5) días antes de su vencimiento.
- Lugares y/o números de teléfonos donde el USUARIO pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.
- Comparativa de los consumos de energía activa del período facturado con igual período del año anterior y el promedio del último año.
- Incluirá un gráfico de barras representativo de, por lo menos, los últimos SEIS (6) meses de consumos facturados inmediatos anteriores, salvo casos de fuerza mayor y/o de indisponibilidad de datos históricos del SUMINISTRO.
- Información sobre la eventual deuda que mantenga en el suministro a una determinada fecha de evaluación

El EPEN fijará la fecha de vencimiento de las facturas por consumo de energía eléctrica dentro de un plazo que no exceda los SESENTA (60) días a contar de la fecha de toma estado de los medidores. Este plazo podrá ser prorrogado por el EPEN y por causas justificadas. Las facturas serán entregadas a los USUARIO con una anticipación no menor de CINCO (5) días a la fecha fijada para el vencimiento.

8.6. REINTEGRO DE IMPORTES

Si el EPEN aplicara tarifas superiores y/o facturase sumas mayores a las que correspondieren por causas imputables a él, deberá reintegrar al USUARIO los importes percibidos de más.

Para su cálculo se aplicará la tarifa vigente en cada oportunidad, durante el período comprendido entre el inicio de la anomalía y la fecha de normalización, plazo que no podrá ser mayor a DOS (2) años, con más el interés previsto para el cálculo por mora en este Reglamento.

8.7. CARTEL ANUNCIADOR

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, el EPEN deberá fijar en un cartel o vitrina adecuada, en cada una de sus instalaciones donde se atienda al público, el Cuadro Tarifario y un anuncio que comunique que se encuentran a disposición de los USUARIOS copias del presente reglamento, y las normas de calidad del servicio que se establezcan en el futuro.

8.8. PLAZOS DE CONCRECIÓN DE SUMINISTROS

Solicitada la conexión de un suministro en redes existentes y realizadas las tramitaciones pertinentes, el EPEN, una vez percibido el importe correspondiente al derecho de conexión y/o acordado su cobro para la primera factura que se le emita al USUARIO, deberá proceder a la concreción de dicha conexión en el menor plazo posible dentro de los DOS (2) días hábiles administrativos siguientes.

8.9. QUEJAS

En cada uno de los locales donde el EPEN atienda al público deberá existir a disposición de éste un Libro de Quejas, debidamente habilitado por el EPEN. Deberá indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia de dicho Libro.

Las quejas o reclamos serán comunicadas al sector del EPEN encargado de su seguimiento y respuesta, con las excepciones y formalidades que se enumeran a continuación:

- Cuando las quejas se refieran a facturación y/o aumento de consumo, deberán acompañarse las explicaciones que se estimen pertinentes.
- Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas Inspección y Verificación de Instalaciones, Suspensión del SUMINISTRO y Corte del SUMINISTRO, deberá remitirse copia de la respectiva documentación.
- Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anomalías en el suministro, el EPEN deberá comunicarla dentro de las VEINTICUATRO (24) horas mediante facsímil u otro medio adecuado, indicando fecha de aquella y nombre y domicilio del USUARIO. Dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos deberá remitirse copia de la queja y la información correspondiente.
- Cuando la queja se refiera a la suspensión del suministro de energía por falta de pago y el USUARIO demostrara haberlo efectuado, el EPEN deberá restablecer el servicio dentro de las CUATRO (4) horas de haber constatado el pago de la facturación cuestionada.

8.10. ATENCIÓN AL PÚBLICO

El EPEN deberá mantener locales adecuados para la atención al público.

Deberá mantener un sistema para la atención de reclamos por falta de suministro y/o emergencias durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año.

Los horarios de atención al público y los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos deberán ser ampliamente difundidos por el EPEN.

9º) DERECHOS DEL EPEN

9.1. RECUPERO DE MONTOS POR APLICACIÓN INDEBIDA DE TARIFAS

Si se comprobare inexactitud de los datos suministrados por el USUARIO que originara la aplicación de una tarifa inferior a la que correspondiera, el EPEN facturará la diferencia que hubiera e intimará a su pago dentro del plazo de CINCO (5) días.

Para su cálculo se aplicará la tarifa vigente en cada oportunidad, durante el período comprendido entre el inicio de la anomalía y dicha fecha, plazo que no podrá ser mayor a DOS (2) años, con más el interés previsto para el cálculo por mora en este Reglamento.

9.2. FACTURAS IMPAGAS

El EPEN considerará impaga una factura y/o documento de débito equivalente, cuando operado el vencimiento de los mismos, no se haya acreditado a su cuenta el importe total facturado.

9.3. DEPÓSITOS DE GARANTÍA

El EPEN deberá requerir al USUARIO la constitución de un depósito de garantía en los siguientes casos:

- Más de UNA (1) suspensión del suministro en el término de DOCE (12) meses seguidos.
- A los USUARIOS que no fueren propietarios, quienes podrán optar entre ofrecer un depósito de garantía, o la asunción solidaria de la obligación de pago por parte del propietario del inmueble o instalación, o en su defecto por parte de un tercero, TITULAR de un SUMINISTRO y/o con título de propiedad inmueble.
- A los TITULARES de SUMINISTROS PRECARIOS y TRANSITORIOS a que se refiere este Reglamento.
- Al restablecer el suministro, cuando se haya verificado apropiación de energía y/o potencia en los términos de este Reglamento.
- Cuando circunstancias tales como concurso o quiebra del USUARIO lo justifiquen.

El depósito de garantía será equivalente a la facturación de los DOS (2) últimos meses anteriores a su constitución, o se fijará en base a DOS (2) meses de facturación probable.

El importe resultante podrá ser reajustado para el caso que transcurridos TRES (3) períodos de facturación el consumo real promedio sea superior al estipulado inicialmente.

El depósito de garantía, o la parte de él que no hubiera sido imputada a la cancelación de deudas, será devuelto al USUARIO cuando deje de serlo, con más un interés equivalente al previsto en el artículo 14º) de este Reglamento, calculado desde la fecha de pago del Depósito en Garantía y/o de la última fecha en que se hubiera calculado su actualización para la cancelación de eventuales deudas y la fecha estimada del reintegro. A los efectos del cálculo de intereses para la devolución del Depósito en Garantía no podrá tomarse un plazo mayor a DOS (2) años..

El importe que resulta de la aplicación de lo previsto precedentemente, podrá ser sustituido con un aval bancario o póliza de seguro a favor del EPEN. En estos casos el avalista o asegurador, según corresponda, deberá constituirse en fiador solidario, liso, llano y principal pagador de las obligaciones contraídas por el solicitante y hasta su total extinción, sometiéndose para cualquier cuestión que se suscite a la competencia del Tribunal Superior de Justicia, con sede en la Ciudad de Neuquén, con renuncia expresa de cualquier otro fuero o jurisdicción.

9.4. INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN DE INSTALACIONES

Por propia iniciativa y en cualquier momento el EPEN podrá inspeccionar las conexiones domiciliarias y las instalaciones internas hasta el sistema de medición, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los medidores existentes. Como consecuencia de esas inspecciones podrán presentarse las siguientes situaciones:

- 9.4.1. Cuando no se hubieran registrado o se hubieran medido en exceso o en defecto los valores de energía el EPEN deberá emitir la Nota de Crédito o de Débito correspondiente y/o reflejar el crédito o débito en la primera factura que emita. Para ello deberá aplicar el porcentaje de adelanto o atraso que surja del contraste del sistema de medición al consumo registrado durante el lapso en análisis, con una retroactividad máxima de DOS (2) años, según la tarifa vigente al momento de detección de la anomalía.
- 9.4.2. Si se comprobasen hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía no registrada, el EPEN estará facultado a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación. Sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, procederá del modo siguiente:
 - 9.4.2.1. Labrará un Acta de Comprobación en presencia o no del USUARIO, con intervención de un Escribano Público y/o la Autoridad Policial competente, de la que deberá entregarse copia al USUARIO, si se lo hallare. El EPEN deberá proceder a la suspensión del suministro, debiendo para ello tomar los recaudos que permitan resguardar las pruebas de la anomalía verificada o el cuerpo del delito.
 - 9.4.2.2. Obtenida la documentación precedente, efectuará el cálculo de la energía, potencia y/o conceptos a recuperar durante un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) años, establecerá su volumen y emitirá la factura complementaria, la cual incluirá estos conceptos detectados, según la tarifa vigente en el momento de su emisión, aplicándose adicionalmente un recargo del CUARENTA POR CIENTO (40 %) sobre el importe resultante, con más el interés reglado en el artículo 14º) de este Reglamento. Para la aplicación del interés descrito en el artículo 14º), se considerará como días de mora, a la media de días entre el último estado de lecturas de medidores que se considera como no parte de la irregularidad y el día de detección de la irregularidad, con la aplicación de la tasa de interés vigente a la fecha de emisión de la factura complementaria. El lapso entre la verificación y la emisión de la factura complementaria no podrá exceder de SESENTA (60) días corridos.
 - 9.4.2.3. Intimará al pago de la factura complementaria por la energía, potencia y/o conceptos a recuperar, de acuerdo con lo establecido en el punto 6.2 de este Reglamento.
 - 9.4.2.4. Concluido con lo actuado, procederá a la normalización del suministro. Si hubiera formulado denuncia penal, la normalización será requerida al Juez interviniente y procederá una vez autorizada por este.
 - 9.4.2.5. Cuando por acciones no previstas en este Reglamento se vea en la imposibilidad de normalizar la medición y mientras dure esta circunstancia, facturará la demanda, consumos y/o conceptos efectuado en ese lapso de acuerdo con los valores que resulten de aplicar los ajustes de la demanda, consumos y/o conceptos no registrados, estimados según lo previsto en el punto 8.2. de este Reglamento.

En los casos de conexiones directas, una vez eliminadas estas y regularizada la situación del USUARIO en lo que hace a la titularidad según lo determinan los artículos 2º y 3º de este Reglamento, se aplicará un procedimiento similar al previsto en el punto 9.4.2 de este Reglamento para la recuperación de las demandas, consumos y/o conceptos.

9.5. ENERGÍA PREPAGA

El EPEN podrá colocar contadores y/o medidores de energía prepaga en los siguientes casos:

- 9.5.1. Con los costos de provisión e instalación de los equipos con cargo al TITULAR y/o USUARIO del suministro:
 - 9.5.1.1. Más de DOS (2) suspensiones del suministro en el término de DOCE (12) meses consecutivos.
 - 9.5.1.2. Más de UN (1) caso en que se haya verificado apropiación de energía consumida y no registrada en los términos de punto 9.4.2.
 - 9.5.1.3. Por mutuo acuerdo con el TITULAR del suministro.
- 9.5.2. Con los costos de provisión e instalación de los equipos con cargo al EPEN cuando la misma se deba a campañas y/o políticas comerciales del EPEN.

10º) RED DE DISTRIBUCIÓN Y SOLICITUD DE SERVICIO

10.1. SOLICITUDES DE SUMINISTRO DE LOTEOS O URBANIZACIONES

Para el caso de una solicitud de suministro de loteos o urbanizaciones nuevas, las obras necesarias para la electrificación de los mismos estarán a exclusivo cargo del titular del fraccionamiento o loteo. Las obras deben responder a los diseños constructivos y normas que a tal efecto tuviera el EPEN.

Los titulares de fraccionamientos o loteos, deberán abonar al EPEN la emisión de certificados de factibilidad de suministro y/o punto de conexión, verificación, corrección y/o aprobación de proyectos, de acuerdo a lo que en la materia hubiera establecido o establezca en el futuro el EPEN.

Antes de solicitarse la primera conexión dentro de dichas redes, las mismas deberán ser transferidas al EPEN, las que pasarán a formar parte de sus propias instalaciones, salvo casos especiales a consideración exclusiva del EPEN.

10.2. ATENCIÓN DE SOLICITUDES

Las solicitudes de conexión se atenderán por orden de presentación en cada área de servicio. Independientemente de las tasas y/o derechos que las normas del EPEN establezcan, éste sólo podrá requerir aportes adicionales una vez que se hubiese comprobado la falta de disponibilidad de potencia y/o calidad de servicio adecuada y/o redes de distribución, y evaluada la alternativa más económica para satisfacer el requerimiento.

10.3. INCORPORACIÓN DE NUEVOS USUARIOS O AUMENTO DE LA CAPACIDAD DE SUMINISTRO.

El EPEN deberá atender toda solicitud de servicio o aumento de la capacidad de suministro sujeto a las normas que tuviera el EPEN para loteos y/o suministros especiales y con las siguientes modalidades:

10.3.1. Con disponibilidad de potencia y calidad de servicio adecuada y si el solicitante estuviera a no más de CINCUENTA (50) metros de la red de distribución en Baja Tensión que corresponda, el EPEN deberá proceder a satisfacer la conexión en los plazos previstos, cobrando el cargo por conexión especial estipulado en las Normas de Aplicación de las Tarifas, con más el o los cargos que el EPEN establezca en la reglamentación que a tal efecto tuviera vigente por el uso de la potencia disponible. El EPEN no podrá desde esta acometida proseguir el otorgamiento de nuevas conexiones de suministros.

10.3.2. Sin disponibilidad de potencia y/o calidad de servicio adecuada, ya sea en el sistema de subtransporte y/o de distribución, podrá requerir al solicitante un aporte económico que cubra el costo de la capacidad de suministro, o de su aumento.

10.3.3. Si el solicitante estuviera a más de CINCUENTA (50) metros de la red de Baja Tensión que corresponda, o en Media o Alta Tensión, con o sin disponibilidad de potencia y/o calidad de servicio adecuada, el EPEN podrá acordar libremente las condiciones del suministro.

10.4. APORTES FINANCIEROS REEMBOLSABLES

En caso de existir aportes financieros reembolsables, los mismos y/o parte del mismo a reintegrar, se reembolsarán al TITULAR considerándolo a los efectos de la metodología de reintegro como un pago anticipado de acuerdo a la metodología descrita en el punto 7.5 de este Reglamento.

El plazo máximo para efectuar una compensación será de VEINTICUATRO (24) meses, contados a partir de la habilitación y/o recepción de la obra, con una extensión máxima de DOCE (12) meses para USUARIOS residenciales de hasta CINCO KILOVATIOS (5 kW) de potencia máxima instalada.

El reembolso cesará cuando el monto reintegrado alcance el valor del aporte a rembolsar o en su defecto al cumplirse el plazo en meses antes mencionado, aunque no se haya alcanzado a reintegrar el aporte convenido de reembolso.

Vencidos estos plazos, si aun existiera un saldo remanente, el mismo quedará automáticamente cancelado por el solo transcurso de dicho plazo.

La forma y el plazo del reembolso se determinarán en un contrato que se firmará entre el EPEN y el solicitante.

El EPEN podrá cobrar gastos de administración y similares por la atención de estas cuentas.

El reintegro deberá realizarse indefectiblemente al suministro definitivo para el que se ejecuta la obra. No se podrán computar a este efecto, total o parcialmente inversiones originadas en otros suministros que pertenezcan al mismo solicitante de obra.

11º) SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

La Suspensión del SUMINISTRO implica la desconexión del sistema de medición, pudiendo el EPEN cuando lo considere necesario retirar también el medidor.

El EPEN podrá suspender el suministro de energía eléctrica en los casos y cubriendo los requisitos que se indican seguidamente:

11.1. CON COMUNICACIÓN PREVIA AL TITULAR Y/O USUARIO DEL SUMINISTRO:

11.1.1. Por falta de pago total o parcial de una o más facturas, en los términos establecidos en el punto 9.2 este Reglamento y/o de la factura complementaria por recuperación de demandas, consumos y/o conceptos no registrados según lo establecido en los puntos 9.4.1 y 9.4.2 del presente Reglamento, como así también de cualquier otro concepto adeudado al EPEN, emergente de este Reglamento.

Si la falta de pago se debiera a disconformidad del USUARIO con el monto facturado, no se podrá suspender el servicio si éste reclamara contra la factura y pagara una cantidad equivalente al último consumo facturado por un período igual al que fuera objeto de la factura, mientras se realizaran los procedimientos tendientes a dilucidar su monto correcto. De informarse que el monto de la factura fuera correcto, se aplicarán las disposiciones sobre mora en el pago respecto del saldo impago.

Si el USUARIO no regularizara su situación de moroso dentro de los CINCO (5) días hábiles posteriores a la intimación y tuviese más de un SUMINISTRO a su nombre, el EPEN podrá proceder al corte de todos los que posea dentro de sistema del EPEN, debiendo rehabilitarse estos últimos una vez regularizada la deuda del suministro intimado y suspendido, abonado el pago de los aranceles, las reconexiones, etc., como así también de las deudas que pudieran existir de los otros suministros aunque éstos no hubieran sido intimados, pero suspendidos por aplicación del presente punto.

11.1.2. Por falta de mantenimiento de los dispositivos de protección y maniobra y/o las instalaciones propias de acuerdo a lo establecido en los puntos 6.3, 6.4 y 6.5 de este Reglamento.

11.1.3. Por alterar las condiciones técnicas convenidas y/o aumentar la potencia demandada o ceder y/o vender total o parcialmente energía a terceros de acuerdo a lo establecido en los puntos 6.8 y 6.9 de este Reglamento. En lo relativo a la modificación de las condiciones técnicas y/o aumento de potencias referidos en el punto 6.8, la suspensión sólo será efectivizada si el incumplimiento pusiera en riesgo la seguridad de las instalaciones del EPEN y/o terceros.

11.1.4. Cuando el USUARIO no cumpliera con el límite de factor de potencia establecido en el punto 6.12 y a su vez dicho factor de potencia fuera menor a SIETE DECIMAS (0.7) Inductivo

11.1.5. Cuando se hubiera detectado que el USUARIO del SUMINISTRO no fuera el TITULAR registrado, de acuerdo a lo establecido en el punto 2.2 de este Reglamento.

- 11.2. **SIN COMUNICACIÓN PREVIA AL TITULAR Y/O USUARIO DEL SUMINISTRO:**
- 11.2.1. Cuando el USUARIO negara el acceso al sistema de medición y a las instalaciones propias del EPEN de acuerdo a lo establecido en el punto 6.7 del presente Reglamento.
 - 11.2.2. Por provocar perturbaciones en las instalaciones del EPEN o en las de otros usuarios, de acuerdo lo establecido en el punto 6.13 de este Reglamento.
 - 11.2.3. Al levantar el Acta de Comprobación en los casos previstos en el punto 9.4.2.1 del presente Reglamento.

12º) CORTE DEL SUMINISTRO

El corte del suministro implicará el retiro de la conexión domiciliaria y el sistema de medición.

El EPEN podrá proceder al corte en los siguientes casos:

- 12.1. Cuando detectado que el USUARIO del SUMINISTRO no fuera el TITULAR registrado, de acuerdo a lo establecido en el punto 2.2 del presente Reglamento y luego de transcurrido DIEZ (10) días hábiles de efectivizada la suspensión del suministro de acuerdo a lo indicado en el punto 11.1.6 del presente Reglamento.
- 12.2. Cuando el EPEN hubiera suspendido el suministro por la falta de pago previsto en el punto 11.1.2 y el USUARIO, transcurrido UN (1) mes desde la fecha de dicha suspensión, no hubiera solicitado la rehabilitación del servicio.
- 12.3. Cuando, habiéndose suspendido el suministro en cualquiera de los casos indicados en el Artículo 11º), se comprobara que el USUARIO hubiera realizado una conexión directa.

13º) REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

Los suministros suspendidos por falta de pago de facturas y/o documentos equivalentes serán restablecidos dentro de los DOS (2) días hábiles administrativos siguientes de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación.

En los casos de suministros suspendidos por:

- Falta de mantenimiento según puntos 6.3, 6.4 y 6.5, suspendidos por aplicación del punto 11.1.3.
- Alterar las condiciones técnicas convenidas, aumentar la potencia demandada, o ceder y/o vender energía a terceros, según puntos 6.8 y 6.9, suspendidos por aplicación del punto 11.1.4.
- Registrar un factor de potencia inferior a SIETE DECIMAS (0.7) inductivo, según punto 6.12, suspendidos por aplicación del punto 11.1.5
- Negarse al acceso al sistema de medición e instalaciones, según el punto 6.7, suspendidos por aplicación del punto 11.2.1.
- Provocar perturbaciones en las instalaciones según el punto 6.13, suspendidos por aplicación del punto 11.2.3

Si el USUARIO comunicara la desaparición de la causa que motivara la suspensión, el EPEN, previa verificación de la información y una vez pagada la tasa de rehabilitación, deberá normalizar el suministro dentro de los DOS (2) días hábiles administrativos siguientes.

En los casos de corte del suministro, a los efectos de su rehabilitación se aplicarán los tiempos, tasas y costos correspondientes a una conexión nueva. Los importes deberán ser abonados por el USUARIO con anterioridad a la rehabilitación o convenir con el EPEN su cobro en la próxima factura que se le emita, esto a consideración exclusiva del EPEN.

14º) MORA E INTERÉS

El USUARIO incurrirá en mora por el solo vencimiento del plazo establecido para el pago de las respectivas facturas o documentos equivalentes, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial.

En consecuencia, el importe total y/o la parte de las facturas y/o documentos equivalentes que no fueran abonados a la fecha de su vencimiento, sufrirá un recargo por cada día de mora. Dicho recargo será calculado a la tasa vigente al momento de practicarse la liquidación de la deuda, con la metodología de recargos, intereses y penalizaciones que el EPEN apruebe para estos casos por su máxima autoridad directiva.

Este sistema será aplicable a la totalidad de los USUARIOS del servicio eléctrico del EPEN.

15º) PLANES DE PAGO

El EPEN podrá acordar con carácter restrictivo y en forma individual, facilidades para la cancelación de facturas y/o documentos equivalentes por consumo de energía eléctrica. Sin perjuicio de los recargos que correspondan por aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, el EPEN queda facultado para aplicar sobre el monto total de aquellas y hasta su cumplimiento, las metodologías y los intereses que el EPEN apruebe para estos casos por su máxima autoridad directiva. La facilidad de pago prevista en el presente artículo solamente se acordará una vez dentro del año calendario.

16º) RESOLUCIÓN DE CUESTIONES NO PREVISTAS

Cualquier cuestión o controversia que se suscite a partir de la aplicación del presente Reglamento, prevista o no, será resuelta por el EPEN, quedando sujeta la decisión final a lo que resuelva la Autoridad de Aplicación.

17º) SUMINISTRO ENERGIA ELECTRICA A SERVICIOS ESENCIALES

No se podrá realizar suspensión y/o corte del suministro de energía eléctrica a los servicios esenciales de educación, salud, seguridad y agua y saneamiento.

GLOSARIO

Ámbito Territorial de Aplicación: Territorio dentro del cual debe efectuarse la prestación del servicio público de distribución y comercialización de energía que comprende todo el territorio de la Provincia del Neuquén. Determina el ámbito donde el EPEN está obligado a prestar el servicio y a cubrir el incremento de demanda en los términos del presente Reglamento.

Conductor: Alambre o cable (de cobre normalmente) aislado, que conduce la energía eléctrica hacia los distintos componentes de una instalación. La sección (grosor) de los conductores será la adecuada al consumo o demanda a abastecer con el mismo.

Corte: Interrupción del suministro eléctrico en un área de distribución determinada o a un cliente en particular.

Demanda: Es la carga de consumo promedio en un intervalo de tiempo dado. Se expresa en unidades de potencia (kW).

Demanda Máxima: Es la mayor demanda de la instalación que ocurre en un intervalo de tiempo dado. Se expresa en unidades de potencia (kW).

Desconexión: Acción de dejar sin servicio o suministro eléctrico un circuito.

Energía: Magnitud que mide el trabajo realizado durante un tiempo determinado. También llamada consumo o Energía Activa. Se obtiene multiplicando la potencia del artefacto por el tiempo que estuvo conectado. Su unidad de medida es el kWh.

Factor de Potencia: Cuando en una Instalación (circuito) existen bobinas (motores, soldadoras, transformadores, etc.), el producto entre la Tensión y la Corriente dará una Potencia Aparente expresada en kVA; Las Empresas de Distribución, a través de la medición de energía y potencia, miden la Potencia Activa (kW) o real de la instalación, la cual es menor que la Potencia Aparente, ya que se desarrolla una tercera potencia llamada Potencia Reactiva (kVA).

La Energía Reactiva es una componente ociosa que no desarrolla trabajo, pero está presente y oscila a través de la red eléctrica, lo que obliga a sobredimensionar las instalaciones eléctricas para transportar mayor corriente de la que realmente necesita el usuario, implicando una mayor inversión por parte de las Empresa Distribuidoras.

Las Reglamentaciones vigentes restringen a una proporción mínima la relación entre Energía Activa y Energía Aparente, para evitar multas a los usuarios.

Medidor: Aparato de medición que registra la energía consumida en una instalación, normalmente en kWh. No obstante también existen medidores de Energía Reactiva (kVAh) y Demanda Máxima (kW).

Potencia Activa: Magnitud que mide la capacidad de proporcionar trabajo por unidad de tiempo. Se obtiene multiplicando la tensión por la corriente y por el factor de potencia (coseno de PHI), cuya unidad de medida es el kW.

Potencia Aparente: Se calcula como el producto de la tensión por la corriente, cuya unidad de medida es el kVA. También se puede obtener como la Raíz cuadrada de la suma de la Potencia Activa al cuadrado y la Potencia Reactiva al cuadrado.

Potencia Reactiva: A pesar de que es una potencia incapaz de realizar trabajo útil está presente en la red y corresponde al producto de la tensión por la corriente por el Seno del ángulo de carga (PHI), cuya unidad de medida es el kVA.

Servicio Público: Es la caracterización que, por su condición de monopolio natural, reviste la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica a usuarios que se conecten a la red de distribución de electricidad del EPEN, pagando una tarifa por el suministro recibido.

Suministro y/o Servicio: Traspaso de energía eléctrica desde las redes de Distribución del EPEN a las instalaciones del Usuario.

Toma Primaria: Cables y elementos que une la Red Eléctrica del E.P.E.N. con las instalaciones de la propiedad del USUARIO.

Usuario: Persona de existencia visible o jurídica, que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación y que normalmente es el Titular del suministro eléctrico. Dicha condición se adquiere desde el momento en que se conecta al servicio.

Titular: Que tiene a su nombre el Suministro, consecuentemente tiene un título o documento jurídico que la identifica, le otorga un derecho o la propiedad de algo, o le impone una obligación. Es también normalmente el Usuario del servicio, que ha dado cumplimiento a las exigencias previstas por el presente Reglamento.

Solicitante: Es la persona de existencia visible o jurídica que requiere el suministro de energía eléctrica.