GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CREE

COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CREE

RESOLUCIÓN CREE-050

RESULTADOS

El personal técnico de la CREE basado en la experiencia internacional y en especial de los mercados eléctricos de países con esquemas de mercados eléctricos similares, elaborarón la propuesta de tres instrumentos regulatorios previstos en la ley. Adicionalmente, se tomó en consideración la propuesta de Norma Técnica de Calidad de Distribución elaborada por los consultores contratados por los fideicomisos que tiene el Gobierno de Hondura para la contratación de operadores inversionistas de transmisión y distribución.

Por su importancia el Reglamento de Servicio de Distribución fue enviado para comentarios a los agentes interesados y en la medida de lo pertinente las observaciones fueron incluidas.

Tales propuestas se ajustan a nuestro marco legal vigente y representan un importante avance en la conformación del Mercado Eléctrico Nacional y vendrán a suplir una enorme deficiente regulatoria en áreas de calidad y prestación del servicio de distribución.

CONSIDERANDOS

Que de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República, el titular del Poder Ejecutivo, ejercerá la supervisión, vigilancia y control de la Industria Eléctrica por medio de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica.

Que mediante Decreto No. 404-2013, publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" el veinte (20) de mayo del 2014, fue aprobada la Ley General de la Industria Eléctrica.

Que posteriormente la Ley General de Industria Eléctrica en el Título II Instituciones del Subsector Eléctrico, Capítulo II Comisión Reguladora de Energía Eléctrica, de forma expresa señala que la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica, a través de sus Comisionados adopta sus resoluciones con absoluta independencia de criterio y bajo su exclusiva responsabilidad.

Que es de interés público la protección de los usuarios que hagan uso de la energía eléctrica y por tanto, la emisión de disposiciones que regulen el servicio de distribución.

Que de conformidad con la Ley General de la Industria Eléctrica, sus disposiciones serán desarrolladas mediante reglamento al igual que normativas técnicas específicas.

Que de conformidad con la Ley General de la Industria Eléctrica le corresponde a la CREE la emisión de las regulaciones y reglamentos necesarios para la mejor aplicación de la Ley General de la Industria Eléctrica y el adecuado funcionamiento del subsector eléctrico.

Que de conformidad con el Reglamento a la Ley General de la Industria Eléctrica, la CREE debe elaborar, entre otras normas, la Norma Técnica de Calidad de Distribución y Transmisión.

Que en la Reunión Ordinaria CREE-29-2017 del 13 de noviembre de 2017, el Directorio de Comisionados acordó emitir la presente Resolución.

POR TANTO:

La CREE en uso de sus facultades y de conformidad con lo establecido en el Artículo 1, literal B, Artículo 3, literal F, numeral romano III, de la Ley General de la Industria Eléctrica, el Artículo 4 del Reglamento a la Ley General de la Industria Eléctrica, el Directorio de Comisionados de la CREE por unanimidad de votos de los Comisionados.

RESUELVE

A) Aprobar en cada una de sus partes las regulaciones que se listan a continuación y que forman parte integral de esta resolución:

a. Reglamento de Servicio de Distribución
b. Norma Técnica de Calidad de Distribución
c. Norma Técnica de Calidad de Transmisión

B) Hacer las publicaciones de ley y dar a conocer tales regulaciones a los diferentes agentes del Mercado Eléctrico.

C) Comuníquese.

OSCAR WALTHER GROSS CABRERA

GERARDO ANTONIO SALGADO OCHOA

RICARDO GUSTAVO ESPIMOZA SALVADÓ

REGLAMENTO DEL SERVICIO ELÉCTRICO

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación. Las siguientes disposiciones constituyen el Reglamento del Servicio Eléctrico de Distribución, el cual tiene por objeto regular las condiciones para la prestación de este servicio público de electricidad dentro del territorio de la República de Honduras, con especial énfasis en las relaciones entre la ED y:

a. Los titulares de Contratos de Suministro firmados con ellas,

b. Los usuarios del servicio público de electricidad; y,

c. Los terceros que tengan alguna vinculación con los sistemas de distribución eléctrica.

Artículo 2. Protección del Consumidor. En sus relaciones con los usuarios y con los titulares de contratos de suministro, la ED deberá asegurar en todo momento el respeto de los derechos de los consumidores que se establecen en la Ley de Protección al Consumidor, sus reformas y reglamento.

Artículo 3. Autoridad de Fiscalización. La autoridad de fiscalización y aplicación del presente Reglamento será la CREE de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo 404-2013, Artículo 3, inciso F de la LGIE.

Artículo 4. Acrónimos. Los siguientes acrónimos.

CREE	Comisión Reguladora de Energía Eléctrica
ED	Empresa Distribuidora
EM	Equipo de Medición
LGIE	Ley General de la Industria Eléctrica
RLGIE	Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica
RCT	Reglamento para el Cálculo de Tarifas

Artículo 5. Definiciones. Para los efectos de la aplicación del presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

a. **Acciones Ilícitas (Irregularidades):** Toda alteración al EM, sus accesorios o Acometida, originada por la manipulación, produciendo el registro incorrecto de los consumos de energía y demanda. Así como también, conexiones ilegales, colusión con empleados o contratistas de la ED, alteraciones en el uso del servicio que impliquen cambios en la aplicación de las Tarifas vigentes o violación de las normas emitidas por la CREE.

b. **Acometida:** Grupo de conductores que conectan a la red de distribución con el Punto de Entrega del usuario, permitiéndose una longitud máxima de cuarenta (40) metros.

c. **Anomalías:** Toda irregularidad o desperfecto que presenta el medidor, sus accesorios o acometida imputables al Usuario o a la ED, que origina una alteración en el registro correcto del Consumo de Energía.

d. **Carga Total Instalada del Usuario:** Es la suma de la potencia nominal de todos los equipos que se encuentran conectados o instalados en el inmueble para el servicio del Usuario.

e. **Caso Fortuito:** Suceso que no ha podido preverse, o que previsto, ha resultado inevitable, independiente de la voluntad humana y que, ha imposibilitado el cumplimiento parcial o total de las obligaciones de la ED o del Usuario como las ocasionadas por fuerzas de la naturaleza, como huracanes, terremotos, entre otros.

f. **Caso No Previsto:** Sucesos no considerados por este Reglamento.

g. **Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE):** Entidad de carácter técnico, designada para llevar a cabo las actividades de regulación y fiscalización de los agentes del mercado del subsector eléctrico.

h. **Contrato de Suministro:** Instrumento legal por adhesión que establece los términos y condiciones que rigen la utilización del Servicio Eléctrico entre las partes que los suscriben.

i. **Consumo de Energía:** Cantidad de energía eléctrica activa y reactiva (en kWh y kWvarh respectivamente) y potencia eléctrica (kW y kWVar) entregada por la ED al Usuario en un determinado lapso.

j. **Deudor:** El sujeto pasivo de una relación jurídica, específicamente de una obligación.

k. Empresa Distribuidora (ED): Es la persona jurídica, titular y/o poseedora de instalaciones destinadas a distribuir comercialmente energía eléctrica, que opera en una zona autorizada por las leyes y que está sujeta a las disposiciones del marco regulatorio vigente para el Subsector eléctrico de Honduras y sus actualizaciones futuras.

l. Entrada del Servicio: Instalaciones de conexión que incluyen los accesorios y conductores instalados entre la base del medidor y el punto de conexión de la acometida.

m. Equipo de Medición (EM): Instrumentos y accesorios destinados a la medición de la energía eléctrica en kWh, potencia en kW o kVAR y otros parámetros eléctricos.

n. Extensión de Líneas: Facilidades eléctricas de distribución a fin de suministrar el Servicio Eléctrico que no puede ser servido directamente de las instalaciones actuales de la ED.

o. Error: Un hecho real que se ha producido (no intencional), atribuible a la ED por problemas de medición y facturación.

p. Fuera de Red: Calificación dada al futuro Usuario cuando la conexión de sus instalaciones a la red de distribución requiere realizar una Extensión de Líneas.

q. Fuerza Mayor: Todo acontecimiento que no ha podido preverse o previsto y que, impide el cumplimiento parcial o total, de las obligaciones de la ED o del Usuario. Este evento es ajeno a las fuerzas de la naturaleza, debido a acciones de terceras personas como un toque de queda, huracán, entre otros.

r. Hurto de Energía: Se tipificará como delito de hurto cuando sin la autorización de la ED se realicen conexiones para obtener energía eléctrica de la red de la ED.

s. Instalación Interna: Obras de infraestructura eléctrica propiedad del Usuario y que se conectan con las instalaciones de la ED.

t. Kilovatio (kW): Es el equivalente a mil vatios.

u. Kilovatio-hora (kWh): Es una unidad de energía eléctrica expresada en forma de unidades de potencia por tiempo, equivalente a mil vatios-hora.

v. Kilovar (kVar): Es una unidad de potencia reactiva equivalente a mil volt-amperes reactivos.

w. Mora: Retraso en el cumplimiento de una obligación de pago por parte del Usuario del Servicio Eléctrico.

x. Patrón de Consumo Real: Se refiere a los datos que la ED tenga registrado para la cuenta del Usuario, obtenidos luego de corregida una anomalía.

y. Patrón de Consumo Facturado: Se refiere a los datos del archivo de facturación que la ED tenga registrado para la cuenta del Usuario.

z. Persona Jurídica: Todo el que tiene aptitud para el derecho y ante él; el sujeto susceptible de adquirir y ejercer derecho de aceptar y cumplir obligaciones; ya lo sea por sí o por representante.

aa. Persona Natural: El hombre o mujer cual sujeto del derecho, con capacidad para adquirir y ejercer derechos, para contraer y cumplir obligaciones, para responder de sus actos dañosos o delictivos.

bb. Perturbación: Distorsión de la onda de tensión, tales como oscilaciones rápidas, distorsión armónica, huecos de tensión y cualquier otro parámetro que afecte la calidad del producto técnico.

cc. Punto de Entrega: Es el punto físico donde los conductores de Entrada del Servicio Eléctrico se conectan a la red de una ED.

dd. Reclamo: Solicitud escrita presentada ante las oficinas de atención al cliente sobre una inconformidad del Usuario, debidamente identificado en relación con el servicio prestado por la ED.

ee. Servicio Eléctrico: Es el suministro de potencia, energía eléctrica y servicios conexos que se presta al Usuario mediante redes de distribución en condiciones reguladas por las leyes y demás disposiciones vigentes.

ff. Tarifa: Es el precio que pagan los Usuarios del Servicio Eléctrico, diferenciando las demandas por grupos o categorías, niveles de tensión de suministro, uso por bloques horarios, etc.

gg. Título Ejecutivo: Aquel en virtud del cual cabe proceder sumariamente al embargo de los bienes del deudor moroso, a fin de satisfacer el capital adeudado, más los intereses y otros gastos producidos por un proceso judicial.

hh. Usuario, Cliente o Consumidor: Es la Persona Natural o Persona Jurídica que mantiene una relación contractual con la ED para el Suministro Eléctrico.

ii. Vatio (W): Es la potencia eléctrica producida por una diferencia de potencial de 1 voltio y una corriente eléctrica de 1 amperio.

TÍTULO II. DEL CONTRATO ENTRE EL TITULAR Y LA DISTRIBUIDORA

Artículo 6. Solicitud de Servicio. Para la prestación del Servicio Eléctrico la ED requerirá la presentación de una "Solicitud de Servicio" escrita, debidamente firmada por el interesado o su representante legal, dicha solicitud contendrá la información que solicitada por la ED y las obligaciones que contraerá el consumidor al aceptar el servicio, ambas aprobadas por la CREE.

Artículo 7. Vinculación. El suministro del servicio por parte de la ED, basado en una solicitud como la indicada en el artículo anterior, crea ante la ED y el consumidor un contrato legalmente exigible para ambas partes, que se regirá por lo estipulado en este Reglamento y por los términos y condiciones del RCT, a menos que ambas partes pacten por escrito condiciones especiales, en la medida en que este Reglamento lo permita.

Artículo 8. Cesión. El Usuario no podrá transferir a terceros los derechos que el contrato le confiera sin previa autorización escrita de la ED, y si de hecho lo hiciere sin cumplir con este requisito, cedente y cesionario serán solidariamente responsables por las obligaciones en que ambos hayan incurrido frente a la ED.

CAPÍTULO I DEL TITULAR Y DEL USUARIO

Artículo 9. Titular. Es toda Persona Natural o Persona Jurídica que acredite la propiedad o tenencia legal del bien inmueble o instalación para el cual se solicita el suministro de energía eléctrica y mientras dure el derecho de uso.

Artículo 10. Titular Provisional. Es toda Persona Natural o Persona Jurídica que solicite el suministro de energía eléctrica temporalmente durante la ejecución de alguna obra o el alquiler de un inmueble. Se denominará Titular Provisional a la persona que ejerza la dirección de la misma. Quedando el titular ante la ED, como responsable en forma solidaria.

Artículo 11. Titular Transitorio. Es toda Persona Natural o Persona Jurídica que solicite el suministro de energía eléctrica de carácter no permanente para usos tales como: exposiciones, publicidad, ferias, circos y otros similares.

Artículo 12. Solidaridad de Pago. Cuando el Titular y el Usuario sean personas distintas, este último deberá firmar un convenio anexo al contrato y éste formará parte integral del mismo, estableciendo su solidaridad con el Titular en la obligación de pago ante la ED, salvo que, sea dependiente económico del solicitante o que no tenga capacidad para contratar por cualquier razón.

En este mismo caso, el contrato deberá indicar si el Usuario estará autorizado para solicitar a la ED la terminación del servicio, o si tal solicitud sólo podrá ser hecha por el Titular.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DEL TITULAR Y DEL USUARIO

Artículo 13. Obligación de Cuidado de Energía. El Usuario será responsable del cuidado y uso de la energía eléctrica desde el Punto de Entrega en adelante y no deberá usar dicha energía para ningún otro propósito, ni en ningún otro lugar que no esté especificado en el RCT o en el Contrato de Suministro.

La ED estará facultada para realizar revisiones periódicas para verificar el uso apropiado del Servicio Eléctrico y de encontrar alguna diferencia, ésta deberá realizar el cambio de Tarifa, rectificaciones por Consumo de Energía, ampliaciones de depósitos y otras correcciones que correspondan.

Artículo 14. Suministro a Terceros. El Usuario no podrá suministrar total ni parcialmente a terceros la energía eléctrica que la ED le suministre.

Los servicios suministrados por la ED son para uso del Usuario y éste no puede enajenar todo ni parte del servicio sin consentimiento expreso de la ED.

Artículo 15. Uso Apropiado del Servicio Eléctrico. El Usuario deberá hacer uso del Servicio Eléctrico de acuerdo con la declaración jurada y a las características del suministro solicitado. En el caso de modificar sus necesidades de suministro, o de cambiar el uso de la energía en aplicación tarifaria, deberá hacer la solicitud correspondiente por escrito a la ED, así como trámites y pagos pertinentes según se requiera, con el objeto de no provocar una degradación de las instalaciones de la ED o de la calidad de Servicio Eléctrico recibido por otros usuarios.

Artículo 16. Obligación de Pago. Los usuarios o los titulares deben pagar el servicio oportunamente, sin que para ello la ED tenga necesidad de requerirlos o tenga que

notificar sobre la suspensión del Servicio Eléctrico. La ED debe poder recuperar dentro de un plazo razonable los costos correspondientes a una gestión eficiente en el entorno en que le toca operar.

Artículo 17. Cambio de Titularidad. El cambio de titularidad ante la ED se realizará con la simple presentación de la documentación que acredite la propiedad o tenencia legal del bien inmueble. Mientras el titular anterior no solicite su baja ante la ED, continuará siendo solidario con el Usuario contractualmente.

Si la ED comprobara que el Titular del inmueble no es el que tiene registrado como Usuario, exigirá que dentro del plazo de diez (10) días hábiles administrativos, regularice la titularidad del mismo cumpliendo con las disposiciones vigentes. En caso de incumplimiento por parte del nuevo titular, la ED procederá al retiro de la acometida.

Cuando los interesados desean que el cambio se efectúe sin interrupción del suministro y se presentan con toda la información requerida, la ED debe atenderlos en el acto.

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

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

En caso de que la ED encuentre que tiene un Contrato de Suministro vigente para el mismo local, con un Titular diferente al solicitante, procederá como sigue:

a. Si el local está desocupado, o bien está ocupado por el nuevo solicitante, por haberlo vacado sin darse de baja, el Usuario que figura en el Contrato de Suministro vigente, la ED procederá de oficio a dar por terminado el contrato con el Usuario actual y a dar trámite a la nueva Solicitud de Servicio.

b. Si el local está ocupado por un Usuario distinto al que propone el nuevo solicitante y el servicio a dicho Usuario se desarrolla normalmente, la ED no dará trámite a la nueva Solicitud de Servicio, en vista de no estar el Usuario propuesto en posesión del inmueble, en discrepancia con la Declaración Jurada que en tal sentido contiene la solicitud.

En los casos en que no se dé trámite a la solicitud de suministro del solicitante, la ED le devolverá prontamente cualquier valor pagado. En estos últimos casos, notificará además a las autoridades competentes si detecta alguna irregularidad. Además, la ED podrá proceder como se prevé en este Reglamento si hay otras irregularidades, por ejemplo, si el Usuario no es el registrado en el contrato vigente.

Artículo 18. Solicitud de Cambio de Usuario. El Titular está obligado a reportar a la ED con una anticipación de cinco (5) días hábiles como mínimo, cualquier cambio del Usuario del Servicio Eléctrico. Cada vez que ocurra un cambio de Usuario sin cambio del Titular, se deberá registrar en el Contrato de Suministro el nombre y generales de Ley del nuevo Usuario. Éste deberá firmar además el convenio de solidaridad con el Titular, en su caso.

Artículo 19. Incumplimiento a Obligaciones. La violación de este Reglamento o del Contrato de Suministro por parte del Usuario, dará derecho a la ED a suspender el Servicio Eléctrico, sin responsabilidad de su parte por mientras se mantenga tal situación anómala. En caso de reincidencia, podrá suspenderse el servicio hasta por un (1) mes, sin perjuicio de cumplir las obligaciones especificadas en este Reglamento.

CAPÍTULO III OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA

Artículo 20. Obligación para Atender una Nueva Solicitud de Servicio. La ED tendrá la obligación de satisfacer toda Solicitud de Servicio a la Persona Natural o Persona Jurídica que lo requiera para locales situados dentro de la zona de operación de la ED a condición de que, el solicitante cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento y no sea calificado fuera de Red.

Artículo 21. Continuidad de Contrato. Cuando la ED establezca nuevas Tarifas previamente aprobadas por la CREE, más altas o más bajas que la indicada para la clase de servicio prestado, no será necesario hacer nuevos contratos con los Usuarios, conviniendo éstos en pagar por tal servicio a razón de los precios más altos o más bajos desde la fecha en que las nuevas Tarifas entren en vigor. En estos casos, se dará aviso de ello en la forma que fuere más efectiva.

La ED estará obligada a indemnizar a los Usuarios por las desviaciones de la calidad con respecto a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, de conformidad con lo que establece el inciso K del Artículo 15 de la LGIE.

Artículo 22. Servicios sin Medidor. La ED no podrán conectar servicios sin medidor, ni retardar la conexión con la excusa de no tener medidores.

En casos excepcionales, cuando el solicitante pida que se le permita suministrar el medidor, la ED podrá aceptarlo a su criterio, teniendo derecho a calibrar el medidor en sus laboratorios previo a su instalación. En esos casos, la ED deberá reembolsar al Titular el costo del medidor, acreditándoselo en la primera o primeras facturas. El medidor pasará a ser propiedad de la ED una vez reembolsado el monto total. El monto por reembolsar será el que muestre la factura original de compra del medidor presentada por el Titular o Usuario o, en su defecto, un precio promedio correspondiente al costo de compra de los medidores por la ED.

CAPÍTULO IV HABILITACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 23. Condiciones para la Habilitación. Para disfrutar del servicio de electricidad, los Usuarios deben previamente solicitar y obtener dicho servicio como clientes de la ED, usarlo dentro de los límites de su potencia contratada y sin introducir en la red Perturbaciones que afecten a otros Usuarios, pagar puntualmente sus consumos y notificar con anticipación los cambios importantes en su demanda, si los hubiere.

Artículo 24. Requisitos para la Habilitación. Para constituirse como Usuario del Servicio Eléctrico y tener derecho al suministro de energía eléctrica, todos los trámites deben de ser realizados personalmente o a través de su representante debidamente acreditado y deberá cumplir los siguientes requisitos:

a. Si el solicitante es una Persona Jurídica. Completar formulario de solicitud y adjuntar:

i. Copia de Escritura de Constitución de la Empresa debidamente inscrita y registrada en el Registro Mercantil.

ii. Fotocopia del Registro Tributario Nacional.

iii. Fotocopia del poder concedido al representante legal de la Empresa para contratar en su nombre.

iv. Si el Representante Legal es extranjero, deberá presentar pasaporte y permiso de estadía.

v. Copia de Escritura de la Propiedad del inmueble o en su caso el Contrato de Arrendamiento debidamente inscrito en la Dirección Administrativa de Inquilinato y la autorización autenticada del dueño del inmueble, quien actuará como aval solidario.

vi. Dirección completa del local donde se instalará el Servicio Eléctrico, presentar croquis que facilite la dirección del local.

vii. Determinar la clase de servicio que desea (monofásico, trifásico; delta o estrella, nivel de tensión, etc.).

viii. Establecer la finalidad del uso del servicio solicitado.

b. Si el solicitante es una Persona Natural. Deberá proveer copia de:

i. Tarjeta de identidad

ii. La Escritura Pública de la propiedad o constancia catastral de la propiedad otorgada por la Alcaldía.

iii. Dirección completa del inmueble donde se prestará el Servicio Eléctrico (presentar croquis que permita llegar a la vivienda fácilmente).

iv. Determinación de la finalidad del uso del servicio solicitado.

v. Determinar la clase de servicio que desea (monofásico, trifásico; delta o estrella, nivel de tensión, etc.).

vi. En el caso de ser inquilino, deberá acompañar copia de la escritura pública que acredite la propiedad y autorización debidamente autenticada por el dueño del inmueble, quien podrá opcionalmente, actuar como aval solidario.

c. Además de los requisitos anteriores será necesario:

i. Que no existan cuentas pendientes por la prestación del Servicio Eléctrico en el inmueble o a nombre del solicitante u otras cuentas pendientes resultantes de la aplicación de este Reglamento.

ii. Firmar la Solicitud de Servicio y el Contrato de Suministro correspondiente, en el cual la ED y el Usuario asumen sus respectivas obligaciones;

iii. Para inmuebles o instalaciones nuevas, el Usuario deberá cumplir con los requerimientos básicos exigidos por la ED -Previa aprobación de la CREE- y los establecidos en el presente Reglamento.

iv. Dar cumplimiento al depósito de garantía, establecido en el Artículo 32 del presente Reglamento.

v. Pagar a la ED el costo de conexión, aprobado por la CREE.

La ED podrá negarse a proporcionar el suministro si no se proporciona la información requerida o no se cumplen todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

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

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

Artículo 25. Declaración Jurada. Es obligación de los Usuarios informar correctamente, con carácter de Declaración Jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su Solicitud de Servicio, aportando la información que se les exija. La Declaración Jurada del solicitante debe dar fe, de que la información que provee es verdadera y de que el futuro Usuario estará en posesión legal del local para el cual se solicita el servicio en la fecha para la cual se pide la conexión. Asimismo, deberá actualizar tal información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales o cuando así lo requiriese la ED, para lo cual, dispondrá de un plazo no mayor de treinta (30) días calendario.

Artículo 26. Contenido del Contrato de Suministro. El Contrato de Suministro deberá ser aprobado por la CREE y debe contener al menos lo siguiente:

a. Razón social, en caso de Persona Jurídica.

b. Generales de Ley del Usuario o su razón social, en caso de ser Persona Jurídica.

c. Dirección del local donde se proveerá el Servicio Eléctrico.

d. Teléfono, dirección de correo electrónico y otros datos similares del solicitante.

e. Especificaciones técnicas del Servicio Eléctrico, tensión del servicio, potencia contratada, tipo de alimentación (servicio con transformador exclusivo o servicio a partir de una red secundaria), número de fases, calibre de acometida, entre otras.

f. Depósito en garantía.

g. Categoría de Usuario según lo establecido en los Artículos 5 y 13 del RCT, la cual determinará la Tarifa aplicable.

h. Plazos y condiciones para la conexión y el inicio del suministro.

i. Duración del contrato, que será indefinido salvo casos especiales.

j. Derechos y obligaciones de las partes.

k. Los datos del dueño del inmueble, para contactarlo.

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

Artículo 27. Instalaciones de Entrada del Servicio. El Usuario, deberá instalar la Entrada del Servicio, sobre 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 ED instale el EM.

En ambos casos, el Usuario deberá respetar las normas de instalación aprobadas por la CREE, las que serán indicadas por la ED.

En los casos en los cuales los EM se encuentren dentro de la propiedad del Usuario antes de la vigencia de este Reglamento, éste estará obligado a facilitar el acceso del personal de la ED debidamente acreditado, en horas hábiles, para realizar trabajos de revisión y/o mantenimiento. En caso contrario, la ED se reserva el derecho de exigir la reubicación del EM al límite de la propiedad o suspender el servicio de electricidad.

En casos en que la ED determine la necesidad de un EM diferente, corresponderá a la ED la instalación del Servicio de Entrada y la provisión y colocación de los elementos correspondientes para la instalación del EM.

Artículo 28. Potencia Contratada. Es la capacidad (kW) que la ED se compromete a mantener a disposición del Usuario y que éste, se compromete a no exceder según se

define en la Solicitud de Servicio o Contrato de Suministro. En caso de que la ED o el solicitante no puedan determinar la potencia contratada, corresponderá a la CREE determinar dicho parámetro según lo establecido en el RCT vigente, considerando los resultados de una inspección realizada al local para el cual se solicita la prestación del Servicio Eléctrico.

Artículo 29. Cargo por Conexión. Todo solicitante del servicio de energía eléctrica deberá pagar a la ED un cargo por el costo de inspección de la instalación del solicitante y de los trabajos de instalación de la acometida y el EM, excluyendo el costo de los materiales y equipos. Este cargo será propuesto por la ED con base a los costos de operación y aprobado por la CREE, la ED está en la libertad de cobrar de forma mensual dichos cargos, en tales casos, no cobrará intereses.

El personal encargado de la ED deberá entregar al solicitante en cada caso, un comprobante de inspección de la instalación.

Bajo circunstancias extraordinarias en las que, la ED no cuente con los materiales y/o medidores, el solicitante podrá adquirirlos, debiendo cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por la ED. El gasto incurrido será reconocido de acuerdo con el valor de la factura original presentada por el solicitante, hasta un valor no mayor al precio promedio en el mercado de dichos materiales y/o medidores.

La ED pueda reconocer total o parcialmente el valor invertido de acuerdo con la rentabilidad del proyecto, la modalidad de reembolso será por la vía de créditos en la factura de consumos de energía, el plazo será no mayor a 36 meses. Si cumplido tal plazo no se ha logrado liquidar el total del crédito, no se harán un reconocimiento adicional del monto adeudado.

Con base en las informaciones provistas por el solicitante, la ED determinará inmediatamente el cargo por conexión que éste deberá pagar.

Artículo 30. Plazo de Conexión del Suministro. Toda solicitud de Servicio Eléctrico deberá tener respuesta de factibilidad en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, pudiéndose dar las siguientes situaciones para el plazo de conexión de suministro:

a. Cuando no sea necesario hacer alguna ampliación a la red de media o baja tensión, la conexión se hará en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, siempre y cuando se hayan realizado los trámites y pagos correspondientes establecidos en los Artículos 29 al 34 de este Reglamento.

b. En caso de expansión o modificación de la red de media o baja tensión, esta podrá ser realizada por los interesados en el entendido que la prestación del Servicio de Distribución por parte de la ED estará sujeto a que la construcción de las obras esté sujeta al cumplimiento de las normas vigentes y su verificación por parte de la ED.

Una vez que se hayan cumplido todos los trámites requeridos y habiendo notificado a la ED, ésta realizará la conexión en un plazo no mayor a lo establecido en el inciso anterior.

Si se solicitan valores de potencia mayores a 250 kVA, la conexión dependerá de los estudios respectivos o la adquisición de equipos requeridos por la ED, pudiéndose realizar convenios entre el usuario y la misma para agilizar esas acciones.

Artículo 31. Centro de Transformación o Maniobra. A requerimiento de la ED, 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 ED y poner a su disposición un espacio cuyo diseño cumpla con las dimensiones adecuadas para la instalación, la revisión y acceso a dicho equipo.

Artículo 32. Obligación de Depósito. El Pago del depósito de Garantía es obligatorio para todos los Usuarios de la ED.

Artículo 33. Depósito de Garantía. La ED requerirá del usuario la constitución de un depósito de garantía en los siguientes casos, tal depósito puede ser cobrado a lo largo de varios meses a criterio de la ED:

a. El Titular o Usuario, deberá ofrecer como garantía de pago del suministro a la ED, un depósito equivalente a un (1) mes de consumo estimado, el cual será calculado según el sector de consumo y la potencia contratada.

b. En los casos que se requiera instalación de transformador con servicio exclusivo, se realizará un pago por la potencia instalada, según el valor de kVA de la Tarifa de consumo. Este cargo será calculado por la ED y aprobado por la CREE.

El depósito de garantía se actualizará cuando:

a. Ocurran modificaciones en la Tarifa.

b. El Usuario incrementa su patrón de consumo durante un periodo de doce (12) meses, en un porcentaje de al menos 30%, con relación al consumo correspondiente al depósito existente;

c. Se comprueben acciones ilícitas por parte de los Usuarios, en estos casos se aplicará un incremento del 100% a su depósito en garantía.

d. El depósito de garantía ha 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.

e. Ee alcance el Usuario alcance un Consumos de Energía mensual superior a 5,000 kWh, en tal caso, tal Usuario podrá presentar como depósito una garantía bancaria.

En caso de que el Usuario se declare de baja, la ED 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.

Artículo 34. Reemplazo a Depósito. Si la ED requiere una garantía de pago, podrá convenir con el Titular, una garantía diferente del depósito al que se refiere el artículo anterior, pero, en ningún caso podrá ser una opción más costosa para el Titular. El solicitante y la ED podrán también convenir en que este requisito se cubra mediante el aval de un fiador aceptable para la ED.

Artículo 35. Conexión de Servicio. Luego de que el solicitante haya cumplido con los requisitos establecidos en este Reglamento, la ED dará por recibida la solicitud y enviará personal al local para el cual se solicita el servicio, dentro del plazo indicado en el Artículo 30, con el fin de realizar la inspección a que se refiere el Artículo 28 y el Artículo 29 del presente reglamento.

La ED podrá también hacer el cobro del cargo por conexión y del depósito de garantía en la primera factura.

Artículo 36. Derecho a Garantías. Previa aprobación de la CREE, la ED se reserva el derecho de requerir en cualquier tiempo a cualquier Usuario, aquellas garantías que estime aconsejables y satisfactorias para afianzar adecuadamente el Consumo de Energía.

Artículo 37. Devolución de Depósito de Garantía. Si durante doce meses consecutivos un Titular o Usuario paga sus facturas dentro del plazo de pago indicado en las mismas, la ED a solicitud del Usuario, devolverá su depósito de garantía más los intereses acumulados acreditándolos a su cuenta.

Artículo 38. Reducción del Depósito en Garantía. Los Titulares podrán requerir de la ED una reducción de su depósito de garantía cuando el valor del consumo promedio de los últimos seis (6) meses fuere inferior en más de un treinta por ciento (30%) al valor que se haya tomado como base para determinar el monto del depósito actual.

CAPÍTULO V CAUSAS PARA DENEGAR LA CONEXIÓN DEL SERVICIO

Artículo 39. Causas para Denegar la Conexión. La ED 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 conexión del servicio mientras el solicitante no pague lo adeudado o no firme con la ED un acuerdo de pago a opción de esta.

b. Cuando dos o más sociedades requieran la firma de un único Contrato de Suministro; cada una de ellas deberá de tener una relación única e individual con la ED.

c. Cuando la ED encuentre que el solicitante ha suministrado información falsa en la Solicitud de Servicio o que el local se encuentra en situación irregular, por ejemplo: situado en zona declarada no habitable, o que no cumpla los requisitos establecidos en el Artículo 24 de este Reglamento.

d. Cuando las instalaciones no cumplan lo establecido en el Artículo 27 del presente Reglamento y se haya detectado que la instalación de la Entrada del Servicio no cumple con dichos requerimientos.

e. Cuando el solicitante se rehúse a pagar el depósito de garantía que la ED le ha solicitado.

f. Cuando exista una resolución judicial que impida la prestación del servicio.

g. Cuando sea evidente que la intención del solicitante es fraccionar el consumo para obtener mayor subsidio.

Artículo 40. Exclusividad de Servicio. Se prohíbe el suministro en un mismo local a un mismo Usuario por dos o más ED.

Artículo 41. Vinculación con Terceros. La ED no se podrá exigir al solicitante como condición para la conexión, el pago de deudas por consumo de terceras personas bajo Contratos de Suministro anteriores en los cuales el solicitante no figure como Titular, Usuario o aval solidario.

CAPÍTULO VI TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 42. Cancelación de Relación Contractual. Todo Usuario debe solicitar por escrito la cancelación del Servicio Eléctrico y la desconexión del mismo, de lo contrario será responsable de todas las cuentas que por el servicio suministrado existan, aún cuando éste no lo haya utilizado o haya enajenado el inmueble. Los trámites relacionados con la cancelación de la relación contractual no tendrán costo alguno para los Usuarios.

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

La ED efectuará la desconexión y retirará el medidor. El contrato terminará en la fecha indicada en la solicitud de terminación o hasta cinco días hábiles después de recibida la solicitud por la ED cuando el solicitante no haya cumplido con el requisito de anticipación mínima.

En caso de que el Usuario no solicite la baja del local donde estaba recibiendo el Servicio Eléctrico y tampoco la solicite el Titular del Contrato de Suministro, el Usuario continuará siendo legalmente responsable ante la ED por el pago de los consumos que se efectúen en ese local, mientras dicho contrato siga vigente.

Artículo 43. Derecho a Terminación de Relación Contractual. La solicitud de terminación de prestación del Servicio Eléctrico sólo podrá ser realizada por el Titular o Usuario identificada como tal en el Contrato de Suministro. Cuando la ED descubra que el Usuario es una persona distinta de la indicada en el Contrato de Suministro, está facultada para dar por terminado el contrato unilateralmente y desconectar el servicio, debiendo enviar notificación de ello al hasta entonces Titular, o a sus sucesores, a su última dirección conocida.

La ED notificará además por escrito al Usuario actual con un mínimo de cinco (5) días hábiles de anticipación, sobre la desconexión programada, para permitir que la persona interesada solicite el servicio, evitando así la interrupción del suministro.

Artículo 44. Notificación de Terminación. En todos los casos de solicitud de terminación, la ED deberá notificar al Usuario actual (de haberlo) en el local donde se suministra el servicio, con un mínimo de tres (3) días hábiles de anticipación de la fecha prevista para la desconexión del servicio.

Artículo 45. Depósito de Garantía a la Terminación de Contrato. Si en el plazo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de terminación del servicio, el Titular o el Usuario no han pagado su deuda a la ED, ésta podrá acreditar a la cuenta el valor del depósito de garantía, si lo hubiera, más los intereses acumulados hasta esa fecha.

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

Artículo 46. Terminación del Contrato Después de una Suspensión. La ED podrá dar por terminado el Contrato de Suministro de manera unilateral si transcurrido sesenta (60) días calendario de una suspensión del servicio por cualquier causa, el Titular o el Usuario no han pedido la reconexión o no han cumplido los requisitos establecidos en este Reglamento para tal fin.

Artículo 47. Terminación del Contrato Después de Abandono a Local. Cuando la ED detecte que un Usuario ha abandonado el local donde recibía el servicio sin notificárselo previamente, procederá de oficio a dar por terminado el contrato, efectuar la desconexión y el retiro del medidor y cerrará la cuenta correspondiente.

En estos casos, la ED sólo podrá cargar intereses moratorios hasta por tres (3) meses con posterioridad a la fecha de terminación efectiva del servicio. Si no se conoce la fecha en que el usuario dejó el local, entonces la ED tomará como

fecha efectiva la fecha en que haya descubierto que el Usuario registrado en el contrato ya no está recibiendo el servicio.

En caso de que haya otro Usuario recibiendo el servicio bajo el Contrato de Suministro del Usuario precedente, la ED le informará del inminente corte y le indicará su obligación bajo los términos del presente reglamento de suscribir un nuevo Contrato de Suministro si desea continuar recibiendo el servicio.

La persona o personas interesadas tendrán, un plazo de cinco (5) días hábiles para regularizar la situación a favor del Usuario actual, suscribiendo el Contrato de Suministro que lo identifique como tal.

TÍTULO III. DELAMEDICIÓN,LAFACTURACIÓN Y LA MORA

CAPÍTULO I DE LOS MEDIDORES

Artículo 48. Sellado de Medidores. La ED debe hacer la instalación del EM siguiendo el procedimiento según sea el caso a continuación:

a. **Medidores en General.** En los casos de instalación de EM por conexiones nuevas, por reemplazo debido a defectos o cuando hayan ocurrido condiciones de suspensión del Servicio Eléctrico, el EM será sellado por la ED en presencia o no del Usuario. Sin embargo, deberá de notificarse al Usuario, la condición en que se le dejó los sellos instalados.

b. **Medidores con Indicador de Demanda Máxima.** Cuando no se disponga de medidor con reajuste a cero de la demanda en forma remota, para la toma de lectura y puesta a cero, es necesario romper los sellos del mecanismo de puesta a cero. En este caso, la ED procederá de la manera siguiente:

   Al acogerse a esta Tarifa con puesta a cero de demanda en el contrato correspondiente, se definirá las fechas en la que se presentará personal de la ED o Empresa contratada por la misma, para tomar la lectura del medidor siempre que se requiera.

   Si el Usuario presencia la operación, el responsable de la lectura deberá comunicar a éste los datos leídos y los sellos colocados; en caso contrario, el lector dejará constancia en la planilla de lectura de la no presencia del Usuario y se le remitirá una copia del mismo en las instalaciones.

Artículo 49. Medición Bidireccional. La ED a solicitud del Usuario interesado, deberá instalar el EM bidireccional apropiado que se requiera para contabilizar la energía que, como Usuario regulado autoproductor, inyecte a la red de distribución. En tanto no se emita la regulación correspondiente, los valores de energía inyectada por el usuario autoproductor a la red de distribución, serán únicamente registrados por la ED e informados al Usuario mensualmente, sin que, tales montos sean contabilizados como crédito o reducidos del Consumo de Energía que haga el Usuario de la ED. No obstante, la energía inyectada a la red que ha sido registrada por la ED mediante el EM bidireccional será pagada eventualmente al Usuario auto-productor, según lo establezca el RCT.

Artículo 50. Medidores Prepago. La ED 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 ED tendrá en su necesidad de capital de trabajo por efecto del pago adelantado.

La ED utilizará el sistema de medidores prepago cuando ésta lo considere conveniente para la reducción del hurto y pérdidas de energía o a solicitud de sus clientes.

Artículo 51. Precisión de Medidores. La precisión de los medidores que la ED utilice para la medición de los consumos deberá satisfacer las normas estadounidenses ANSI C12.1, C12.4, C12.7, C12.10, C12.16, C12.18, C12.19 o C12.20 y ANSI C57.13 y otras que correspondan o sus equivalentes, dependiendo del tipo de medidor empleado y de la demanda de potencia y de energía del usuario.

Los medidores deberán satisfacer la norma por sus características de construcción y también por estar correctamente calibrados. Será responsabilidad de la ED asegurar la correcta calibración de los medidores.

Artículo 52. Funcionamiento del EM. El Usuario podrá exigir a la ED su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del EM instalado. La ED podrá optar, en primer término, por realizar una verificación “in situ” del funcionamiento del mismo. En caso de que se requiera, el medidor será retirado, debiendo ser reemplazado durante el periodo que el otro medidor sea reparado y llevado al laboratorio de la ED.

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

a. Los resultados arrojados por el equipo verificador.

b. Estado de los sellos encontrados y como han sido dejados.

c. Nombre, fotografía y número de empleado de la ED o sus subcontratistas.

d. Número de Teléfono del Departamento o Unidad.

e. Anomalía encontrada.

f. Fechas de instalación y retiro del medidor (si se lleva a cabo).

g. Pruebas de laboratorio en la ED (si se llevan a cabo).

Si hubiese dudas o el Usuario no estuviese de acuerdo con el resultado de la verificación, éste podrá solicitar una medición temporal para un periodo de treinta (30) días calendarios.

El Usuario tendrá el derecho a solicitar que la ED, sin costo alguno para el Usuario, revise su EM, cuando haya transcurrido un plazo igual o mayor a cinco (5) años desde la última revisión o calibración.

En el caso de que el lapso desde la última calibración sea menor de cinco (5) años y la verificación demostrara que el EM funciona dentro de la tolerancia admitida (±2%), los gastos que originara la verificación serán cargados al Usuario. Si el Error fuere menor del dos por ciento (±2%), no habrá ningún ajuste de cuentas. El monto de dicho cargo deberá haber sido previamente aprobado por la CREE a propuesta de la ED. Una vez aprobado, deberá incluirse en el pliego tarifario.

En todos los casos atribuibles a la ED, en que se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos en las normas vigentes, se ajustarán las facturaciones de acuerdo a lo establecido en el Artículo 53 de este Reglamento y los gastos de verificación serán a cargo de la ED.

En la verificación, se deberán tener en cuenta las exigencias establecidas en las Normas Técnicas Nacionales o aquéllas que adopte la CREE. Si se verifica que el funcionamiento del medidor es anómalo, la ED procederá a su calibración o reemplazo dentro de los siguientes diez (10) días hábiles y ajustará las facturaciones como se indica en el artículo siguiente.

Artículo 53. Funcionamiento Erróneo del EM. En los casos que se comprobara fehacientemente, que el EM, funciona erróneamente como consecuencia de defectos técnicos propios, la ED deberá emitir los créditos o débitos correspondientes.

La ED deberá reflejar los créditos o débitos en la primera factura que emita posterior a la corrección del EM, basándose para ello en el porcentaje de aumento o disminución del consumo que surja de la verificación del EM, aplicando la Tarifa que corresponda en el tiempo a los consumos medidos incorrectamente, desde la detección de la anormalidad y por el lapso que surja del análisis de los consumos registrados, hasta un máximo retroactivo de tres (3) meses, pudiendo negociar entre las partes la forma de pago según sea el caso.

Artículo 54. Plazo de Atención por Reclamo del EM. La ED responderá a solicitudes de Usuarios o Titulares para que se verifique el buen funcionamiento de su EM dentro de los quince (15) días hábiles de recibida la solicitud en centros de población con más de diez mil Usuarios y dentro de los treinta (30) días hábiles en los demás centros.

Los mismos plazos aplicarán cuando el Usuario o el Titular reporten que el EM está dañado o presenta anomalías de cualquier clase.

CAPÍTULO II DE LA MEDICIÓN

Artículo 55. Acceso a los EM. Los Usuarios deberán permitir y hacer posible el acceso de personal debidamente identificados de la ED y/o de la CREE o de quien estos designen, al lugar donde están ubicados los EM y a sus instalaciones, en horas laborables y a horas no laborables bajo condiciones debidamente justificadas y en los casos en que la ED así lo requiera, deberán ser acompañados por la autoridad competente.

Artículo 56. Periodo de Lectura. La ED efectuará la lectura periódica del medidor. El lapso entre dos lecturas sucesivas no podrá ser menor de veintiocho (28) ni mayor de treinta y dos (32) días calendario, excepto por la primera lectura después de la conexión y por la última, al terminar el contrato que podrán hacerse dentro de un lapso menor a veintiocho (28) días.

El lector podrá invitar al Usuario a presenciar la lectura cuando ésta se haga localmente y el Usuario se encontrara en el local. La ED entregará de forma obligatoria y oportuna al Usuario, un aviso de pago que indicará la fecha límite para efectuarlo.

Artículo 57. Servicio con Consumo Fijo. La ED podrá facturar sin medidor, servicios que por su naturaleza el consumo no varía y se establece con base a un censo de la carga total conectada, tales como: semáforos, vallas publicitarias, fuentes de poder de televisión por cable, amplificadores de señal telefónica, entre otros.

CAPÍTULO III DE LA FACTURACIÓN

Artículo 58. Aplicación de la Tarifa. La ED sólo deberá facturar por la energía eléctrica suministrada o servicios prestados, los importes que resulten de la aplicación del RCT vigente, más los cobros adicionales que correspondan a materiales, bienes y equipos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes y demás cobros establecidos en este Reglamento.

Artículo 59. Facturación. En los casos en que el RCT no disponga lo contrario, la facturación deberá reflejar lecturas reales.

La ED queda facultada para facturar basada en los patrones de consumo real de los últimos tres (3) meses en los casos siguientes:

a. En situaciones de caso fortuito o de Fuerza Mayor debidamente comprobados.

b. Cuando exista anomalía o acción ilícita se podrá utilizar los patrones de consumo real.

Artículo 60. Pago de Facturas. El Titular, el Usuario, o cualquier otra persona eventualmente obligada solidariamente con estos, deberá pagar la factura dentro del plazo máximo que indique el aviso de pago.

La falta de pago a su vencimiento hará incurrir en Mora al Usuario y lo expondrá a las penalidades establecidas en este Reglamento.

Conocida la fecha de vencimiento de la factura, por figurar este dato en el aviso de pago del mes anterior, de no recibir el misma con una anticipación de cinco (5) días hábiles previo a su vencimiento, el Usuario podrá realizar el pago sin el aviso de pago en cualquier lugar que la ED designe para tal fin. El Usuario sólo deberá proporcionar su clave primaria y éste deberá recibir su respectivo comprobante de pago.

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

Cuando el pago se efectúe después del plazo indicado, la ED tendrá derecho a cobrar un cargo adicional por pago tardío para cubrir sus costos extra de manejo de la cuenta. E.

Artículo 61. Pago del Servicio de Alumbrado Público. De conformidad al Artículo 16 de la LGIE, las ED deberá prestar dentro de su zona de operación el servicio de alumbrado público, el que deberá satisfacer las normas de calidad que se establezcan por la vía reglamentaria. Con base en la información entregada por la ED a la CREE, esta última, autorizará el cargo por este concepto, mismo que se verá reflejado en la factura mensual emitida por la ED a cada usuario.

Artículo 62. Contenido de la Factura. La factura entregada al usuario deberá incluir como mínimo la siguiente información:

a. Nombre, dirección, tarifa, clave, ubicación, número del medidor, fecha máxima de pago;

b. Fechas y valores de las lecturas del medidor (anterior y actual);

c. Factor multiplicador del medidor;

d. Consumo de Energía activa y reactiva en el período, indicando la demanda máxima de potencia y factor de potencia, de ser el caso;

e. Precio o precios aplicados, las cantidades respectivas a las que se aplican y los correspondientes montos resultantes;

f. Descuentos y recargos individuales (saldo pendiente de pago, 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.);

g. Total a pagar por el Servicio Eléctrico;

h. Cargo por alumbrado público;

i. Gran total a pagar;

j. Saldo del depósito de garantía del titular, más intereses acumulados a la fecha. La ED tendrá un plazo de doce (12) meses contados a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento para implementar esta disposición;

k. Tasa por cargo de Regulación;

l. Cargos por Comercialización.

Artículo 63. Descuento a la Tercera Edad. Mientras la legislación Nacional conceda descuentos en el precio de los servicios públicos a las personas mayores de sesenta (60) años, será responsabilidad de la ED aplicar automáticamente dicho descuento a los titulares que tengan derecho al mismo, al cumplir la edad indicada, con base en la información personal del Titular que figura en el Contrato de Suministro,

sin necesidad de requerimiento alguno de parte del interesado. El descuento al que se hace referencia en este artículo sólo podrá aplicarse a un único Contrato de Suministro y en el cual el Usuario de la tercera edad tenga su domicilio.

Artículo 64. Plazo de Pago. Las facturas por Consumo de Energía serán presentadas al abonado mensualmente y deberán ser pagadas dentro de los próximos quince (15) días contados a partir de la fecha que aparece en la factura, a menos que se indique otro plazo en el Contrato de Suministro. Cuando las facturas no fuesen pagadas en la forma indicada, la ED podrá suspender el servicio sin previo aviso. En caso de Mora, la factura debe pagarse de forma inmediata.

Artículo 65. Historial a Usuarios Prepago. En caso de que la ED utilice medidores prepago y tenga Tarifas diferentes por rangos de consumo (o categorías), esta deberá llevar las estadísticas que le permitan acreditar a cada Usuario al momento de cada compra, los descuentos a los que pueda haber adquirido derecho a la fecha, en función de su consumo mensual promedio.

Artículo 66. Obligación de Pago. La obligación legal de pago por el servicio suministrado corresponde al Titular o Usuario, como signatario del Contrato de Suministro.

La ED no puede exigir el pago de un Servicio Eléctrico sino al Titular o al Usuario del servicio y, en caso de falla de éste, a las personas eventualmente obligadas solidariamente con él.

La obligación de pago podrá ser compartida de manera solidaria con el Titular (opcionalmente), o por otras personas en los casos siguientes:

a. Cuando el Usuario hubiere firmado el convenio de solidaridad con el Titular en el Contrato de Suministro;

b. En los casos del aval o fianza solidaria establecidos en este Reglamento.

c. En los casos expresamente establecidos por la ley.

Artículo 67. Suministro a Inmuebles con Usos Compartidos. Cuando la energía eléctrica suministrada al Usuario en una vivienda o residencia, sea destinada parcialmente para usos no domésticos tales como actividades profesionales, administrativas, asistenciales, sociales, culturales, deportivas, recreacionales, religiosas, benéficas, lucrativas, educacionales, comerciales, industriales o similares, se cobrará de acuerdo a la Tarifa correspondiente más alta asociada a los otros usos no residenciales en el inmueble, caso contrario el usuario debe independizar dichos servicios.

Artículo 68. Errores en los Cobros. Cuando por Errores de la ED en la medición o en el proceso de facturación, se hubiesen cobrado montos distintos de lo que corresponde, la ED, tendrá derecho a recuperar los montos cobrados de menos y deberá reembolsar montos cobrados de más según se describe a continuación:

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

b. El reembolso de la ED al Usuario se podrá realizar a través de pagos mensuales durante un período que pueda abarcar seis (6) meses dependiendo del monto a reembolsar.

La ED calculará los montos a recuperar o a devolver aplicando las Tarifas que hayan estado vigentes a lo largo de los períodos correspondientes. La ED emitirá la documentación que corresponda cuando por los errores cometidos, el Usuario dejare de ser objeto de subsidio por parte del Estado o viceversa.

Artículo 69. Reclamo por Inconformidad de Cuentas. En caso de inconformidad con las cuentas presentadas por la ED, el consumidor deberá efectuar un Reclamo en las oficinas de atención al cliente de la ED en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de emisión de la factura, para que, si procede, en un plazo de cinco (5) días hábiles, se haga el ajuste en la cuenta del Usuario y este proceda a pagar el valor que corresponda.

Artículo 70. Incorporación de Nuevas Cuentas al Sistema de Facturación. La ED incorporará las cuentas de nuevos Usuarios en su sistema de facturación en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados a partir de la conexión. El primer aviso de pago deberá ser emitido no más de treinta y dos (32) días después de conectado el Servicio Eléctrico.

En caso de que la ED exceda el plazo máximo para el primer aviso de pago, no podrá cobrar de una sola vez el consumo acumulado que resulte, debiendo brindar las facilidades de pago en base al periodo de acumulación de la primera factura sin cargo adicional por concepto de financiamiento.

CAPÍTULO IV DE LA MORA EN EL PAGO DE FACTURAS

Artículo 71. Mora. El Usuario incurrirá en Mora automáticamente, al no haber efectuado el pago de la factura después del plazo máximo de quince (15) días calendarios contados a partir de la fecha de la toma de la lectura. Sin embargo, el Usuario tendrá derecho a suscribir un compromiso de pago. Las condiciones del mismo las dictará la ED previa autorización de la CREE.

Artículo 72. Suspensión del Servicio por Mora. A partir de la fecha en que un Usuario se encuentre en Mora y no haya suscrito un compromiso de pago, la ED se encuentra facultada para disponer de la suspensión del suministro de energía eléctrica al Usuario moroso sin previo aviso.

No obstante, la ED no podrá suspender el servicio por esta causa en fines de semana o días feriados. Tampoco podrá realizar desconexiones por Mora después del mediodía de cualquier día anterior a un día en que el personal de la ED no se encuentre disponible para recibir pagos o para reconectar el servicio.

Artículo 73. No Transferencia de Valor. Cuando una persona sea Titular de varios Contratos de Suministro, las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán separadamente a cada uno de ellos. La ED no podrá hacer cargos de un contrato a otro diferente. Tampoco podrá desconectar un servicio por causa de Mora en el pago de consumos realizados bajo un Contrato de Suministro diferente.

Artículo 74. Intereses. La ED se encuentra facultada a aplicar intereses a partir del vencimiento del plazo máximo de pago establecido en el Artículo 64 de este Reglamento. En todos los casos, el interés resultará de aplicar el promedio ponderado de la tasa activa del sistema bancario nacional más quinientos (500) puntos base.

Este sistema será aplicable a todos los Usuarios y a las entidades públicas, sean éstas del Gobierno Central o Municipal, para los cuales no exista otro sistema específico establecido por la CREE.

La ED podrá aplicar intereses por financiamiento a los compromisos de pago que suscriba con los Usuarios. El interés por financiamiento resultará de aplicar la tasa activa ponderada del sistema bancario nacional más quinientos (500) puntos base.

Artículo 75. Reconexión luego de Mora. Para obtener la reconexión del servicio después de una desconexión por Mora, el Titular o el Usuario deberá:

a. Saldar el total de su deuda o suscribir un compromiso de pago;

b. Pagar un cargo por inspección y reconexión, cuyo monto deberá haber sido aprobado por la CREE; y,

c. Reconstituir o completar el depósito de garantía de pago, cuyo monto en este caso, podrá ser igual al valor de hasta tres (3) meses de consumo promedio, a criterio de la ED y previamente autorizado por la CREE.

Artículo 76. Derecho a Reconexión. Sólo la ED podrá efectuar la reconexión. Si el Titular o el Usuario reconecta el servicio por sí mismo o lo hace reconectar por un tercero, la conexión es ilegal y los responsables están sujetos a las sanciones indicadas en este Reglamento y en la LGIE.

CAPÍTULO V ENERGÍA CONSUMIDA NO FACTURADA

Artículo 77. Falla en Atender Solicitudes de Conexión. A los Usuarios que se conecten a la red de distribución sin autorización de la ED, debido a que su Solicitud de Servicio no recibió respuesta por parte de la ED dentro del plazo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de presentación de la misma, se les hará un cobro retroactivo, el cual no excederá de seis (6) meses, con base en la Tarifa vigente al momento de la regularización, siendo el consumo estimado con base consumo de los tres (3) meses subsiguientes a la normalización del servicio.

Artículo 78. Conexiones Ilegales Es ilegal toda conexión o reconexión que se efectúe sin cumplir con el proceso establecido en este Reglamento para gozar de la prestación del Servicio Eléctrico, sea que la misma fuere realizada por quien hace uso del Servicio Eléctrico o por un tercero no autorizado por la ED. A los efectos de lo dispuesto en este artículo, se considerará como terceros también a los empleados de la ED cuando estos actúen sin autorización de la misma.

El Consumo de Energía realizado a través de una conexión ilegal constituye un delito de hurto, de conformidad con lo tipificado en el artículo 223 del Código Penal vigente.

Artículo 79. Irregularidades en el Registro del Consumo de Energía. En caso de comprobarse hechos irregulares en el registro del Consumo de Energía que sean

imputables al Usuario, la ED está facultada a recuperar el consumo no registrado, hasta por un periodo debidamente comprobado.

En el caso de que no pudiese determinarse una fecha exacta, se realizará un cobro de hasta veinticuatro (24) meses, principalmente cuando el Usuario no pudiera comprobar el período de inicio del servicio con consumo no registrado.

La ED emitirá la facturación del monto correspondiente en la factura siguiente, incluyendo todos los gastos emergentes de dicha verificación más la sanción que proceda, según lo establecido en Artículo 26 de la LGIE.

Cuando la situación de la Titularidad no se pueda solventar, la ED procederá a suspender la conexión ilegal y realizará las acciones legales correspondientes.

Artículo 80. Cálculo del Consumo de Energía No Facturada. Cuando producto de la corrección de una anomalía encontrada, el EM registre consumos superiores a los históricamente registrados, se procederá de la siguiente manera para calcular el Consumo de Energía no facturada:

a. La ED deberá registrar al menos tres (3) meses de consumo del Usuario posteriores a la corrección de la anomalía encontrada. Con estos valores se calculará un Patrón de Consumo Real, mediante la fórmula siguiente:

Donde: $X_r = \frac{\sum_{i=1}^{n} Pr}{n}$

X_r Patrón de Consumo Real

P_r Consumos reales en kWh

n Número de meses

b. El Patrón de Consumo Facturado del Usuario se calculará utilizando para ello, los datos de archivo histórico de facturación que la ED tenga registrado para la cuenta del Usuario mediante la fórmula:

Donde: $X_h = \frac{\sum_{i=1}^{n} Ph}{n}$

X_h Patrón de Consumo Facturado

P_h Consumos reales en kWh, durante la anomalía

c. Energía eléctrica consumida y no facturada (ENF).

$$E_{NF} = X_r - X_h$$

d. Para identificar la fecha desde la cual se produjo la anomalía, se tomará aquella fecha donde la ED realizó la última revisión a la medición del Usuario, o en su defecto, la fecha de lectura histórica que sea coincidente con una disminución menor o igual al valor mínimo muestral de la facturación mensual del Usuario.

Valor Mínimo Muestral = Media – tres (3) veces la Desviación estándar

a. Fin de anomalía: Para determinar la fecha hasta la cual debe calcularse la energía eléctrica consumida y no facturada, se tomará aquella fecha en que fue corregida la anomalía por el personal de la ED.
b. El Periodo a Corregir será aquel que comienza entre la fecha detectada como Inicio de anomalía, siempre que ésta pueda determinarse y la fecha de corrección o Fin de la anomalía.
c. En el caso de que la fecha de inicio de la anomalía, producto de acto ilícito, no se pueda determinar con exactitud, se tomará como máximo un periodo de corrección de veinticuatro (24) meses para recuperar los valores dejados de pagar por el Usuario, más las sanciones que por Ley correspondan.
d. El Usuario deberá ser notificado de este cobro teniendo un periodo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recibida la notificación del cobro del Consumo de Energía no facturada, para presentar la documentación que acredite la reconsideración del cargo, la ED tendrá diez (10) días para dar respuesta. Si el Usuario no presenta la información pertinente, la ED procederá a gravar el cobro en la factura.
   Para los efectos legales, la notificación se tendrá por efectuada con la entrega de la misma y su correspondiente acuso de recibido en el local donde se suministra la energía eléctrica.

Artículo 81. Caso Especial. Se considerará caso especial cuando el patrón de consumo del Usuario no refleje incrementos que permitan calcular el Consumo de Energía no facturada por el método del artículo anterior, para lo cual se procederá de la siguiente manera:

Se calculará el valor del Consumo de Energía no facturada utilizando los valores de corriente de los aparatos encontrados conectados en forma directa (no registrados por el medidor), de acuerdo con la fórmula:

Donde: $E = V * I * f.u * t$

E Energía Eléctrica

V Tensión Eléctrica

I Corriente eléctrica

$f.u$ Factor de utilización

t Periodo de Tiempo comprobable mediante documentación de descargo presentada en los siete (7) días después de notificado el Usuario, de lo contrario se utilizará para el cálculo un intervalo de veinticuatro (24) meses de acuerdo con lo establecido en Artículo 79.

Artículo 82. Recuperación de Consumos No Registrados. Sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, la ED procederá a la comprobación de las irregularidades a que se refieren los Artículo 78, Artículo 79, Artículo 77, Artículo 78, Artículo 81 y demás, precedentes y a la recuperación de la demanda o consumos no registrados durante el periodo que se hizo del Servicio Eléctrico en esa situación ilegal, del modo siguiente:

a. La ED podrá proceder a la suspensión del suministro de energía eléctrica, debiendo tomar para ello aquellos cuidados que permitan resguardar las pruebas de la irregularidad o ilegalidad verificada.

b. En casos de acciones ilícitas, se cobrará el Consumo de Energía no facturado más la multa correspondiente según se establecido en este Reglamento y en el Artículo 26 de la LGIE, que se aplicará de la siguiente manera:

   i. El equivalente en lempiras al 50% de la energía eléctrica consumida y no pagada, cuando se trate de la primera infracción.

   ii. El equivalente en lempiras al 100% de la energía eléctrica consumida y no pagada, cuando se trate de la segunda infracción consecutiva en el periodo de un (1) año después de la primera infracción, de no haber realizado los pagos correspondientes.

   iii. Si el Usuario incurre en su tercera infracción dentro del periodo de un (1) año después de la segunda infracción, para regularizar su servicio, la ED deberá ingresarlo en un Sistema Prepago y éste deberá cubrir el costo del EM para ese fin.

Las multas anteriores se entienden sin perjuicio de la responsabilidad criminal y civil que pudiera haber de conformidad con la Ley. La ED:

a. Exigirá el pago por la energía eléctrica o potencia a recuperar, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

b. Concluido con lo actuado, se procederá a la normalización del suministro. En el caso de haberse formulado denuncia penal, la normalización será realizada por orden de la autoridad competente.

TÍTULO IV. DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 83. Atención al Público La ED deberá mantener dentro del área geográfica de operación, locales apropiados para la atención al público en número y con la distribución adecuada. En dichos locales, la atención al público deberá efectuarse durante un mínimo de ocho (8) horas diarias, que comprendan horarios de mañana y de tarde. Deberá, además, mantener locales o servicios de llamadas telefónicas para la atención de reclamos por falta de suministro o emergencias, durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. Los horarios de atención al público, números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos, deberán figurar en la factura o en la comunicación que la acompañe. Es deber de la ED de efectuar la adecuada difusión de tal información.

La ED deberá asignar personal que reúna requisitos básicos como: buenas relaciones interpersonales, buena presentación, expresión adecuada del idioma, con actitud diligente para la solución de los requerimientos presentados por los Usuarios.

Artículo 84. Identificación del Personal. El personal de la ED que tenga relación con la atención a los Usuarios deberá utilizar un carné de identificación (con nombre, apellido, número de empleado y fotografía reciente). El carné deberá ser visible sobre la vestimenta.

Artículo 85. Sobre la Calidad del Servicio Comercial. El cumplimiento de los niveles de calidad del servicio comercial será fiscalizado por la CREE, mediante los indicadores que se establezcan en la Norma Técnica de Calidad de Distribución.

CAPÍTULO II DE LOS RECLAMOS

Artículo 86. Reclamos. Es sujeto de Reclamo la Persona Natural o Persona Jurídica, Titular del servicio, con capacidad de plantear un Reclamo ante la ED que le brinda el servicio de energía eléctrica. Son objeto de Reclamo lo relacionado con los siguientes aspectos:

a. Conexión

b. Instalación

c. Facturación

d. Cobros

e. Aplicación de Tarifas

f. Fallas en el Servicio Eléctrico

g. Fallas en el alumbrado público

h. Otros aspectos vinculados a la prestación del Servicio Eléctrico brindado al Usuario.

Artículo 87. Información del Procedimiento del Reclamo. En todas las oficinas de la ED se informará a los Usuarios sobre los requisitos de los Reclamos, las oficinas autorizadas para recibirlo y demás aspectos relacionados que deben cumplirse para presentar los Reclamos.

La ED 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 por la ED.

Artículo 88. Expediente de Reclamo. El Reclamo, los medios de prueba en su caso, y otros documentos relativos al caso, deberán formar un solo expediente. El Usuario tiene derecho a solicitar a la ED el número de registro de su Reclamo y a acceder a su expediente en cualquier etapa del procedimiento y a solicitar copias de los documentos que lo conforman.

Artículo 89. Plazo para Atender Reclamos. La ED dispondrá de hasta quince (15) días hábiles para responder a cada Reclamo presentado por un Titular o Usuario, pudiendo declararlo fundado o infundado.

En cualquier estado del procedimiento, el Titular o Usuario y la ED podrán conciliar sobre el objeto del Reclamo. Para tal efecto se levantará un acta en la que conste el arreglo, que tendrá efecto de transacción extrajudicial, siendo aplicables las disposiciones del Código Civil, en lo pertinente.

Artículo 90. Reclamos de Tipo Comercial. Los Reclamos de naturaleza comercial que le presenten los Usuarios o Titulares, tales como reclamos por cobros que el Usuario juzga excesivos, o reportes de no haber recibido a tiempo el aviso de pago, la ED deberá resolverlos, en la medida de lo posible, en el acto. Si la solución del problema necesita investigación, la ED deberá dar una respuesta dentro de los diez (10) días hábiles de presentado el Reclamo.

Artículo 91. Reclamos por Interrupciones. La ED deberá responder a los reportes de los Usuarios y Titulares sobre interrupciones del servicio de manera expedita, y en todo caso no más de dos (2) horas después de recibido el reporte en el caso de los centros de población con más de diez mil Usuarios y no más de ocho (8) horas después de recibido el reporte en el caso de los demás centros.

Artículo 92. Daños a Equipos del Usuario. En el caso de Reclamos por aparatos dañados a raíz de Perturbaciones, la ED deberá efectuar la inspección en el sitio dentro de los siguientes siete (7) días siguientes a la recepción del Reclamo, y responderá al mismo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la inspección.

Artículo 93. Consultas Generales. Las consultas de tipo general que le hagan Titulares, Usuarios, o terceros interesados o afectados de alguna manera por el servicio que brinda la ED, deben ser atendidas hasta donde sea posible de manera inmediata, pero en todo caso dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

Artículo 94. Facilidad de Gestión. La ED deberá facilitar tanto como sea posible la realización de las gestiones que los solicitantes y Usuarios quieran o deban efectuar ante ella, para lo cual deberán utilizar tecnologías de información modernas en su gestión comercial y en otros aspectos del negocio, así como esforzarse por subsanar deficiencias del entorno que puedan interferir con este objetivo.

TÍTULO V. DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO ELÉCTRICO

Artículo 95. Calidad del Servicio e Indemnizaciones. La ED 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 ED deberá indemnizar a los Usuarios afectados de conformidad con lo establecido en la LGIE y las demás disposiciones que emita la CREE.

La indemnización la hará la ED acreditando a la cuenta de cada Usuario, un monto aprobado por la CREE. El crédito deberá aparecer en una factura emitida dentro de los cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la interrupción o del inicio del suministro con mala calidad.

A los efectos de respaldar el pago de indemnizaciones en casos de fallas extraordinarias, la ED deberá constituir un fondo de reserva o contratar pólizas de seguro por el monto que establezca la CREE, el cual será revisado anualmente.

Artículo 96. Obligación de responder por Daños a Instalaciones. Cuando por desviaciones en las características

del servicio atribuibles a la ED, tales como sobretensiones, se produzcan daños a las Instalaciones Internas y a los aparatos de utilización del Usuario, la ED deberá indemnizar al propietario o propietarios de la instalación, así como al Usuario, por los daños causados.

CAPÍTULO I RECONEXIONES

Artículo 97. Personal Autorizado. Sólo la ED o sus agentes autorizados, podrán efectuar la suspensión y la reconexión de este servicio, ya sea de manera directa o remota.

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

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

Artículo 98. Exigibilidad de las Deudas por Consumo de Energía. Sin perjuicio de las acciones de suspensión del servicio, las deudas por Consumo de Energía en Mora constituyen obligaciones líquidas y exigibles. El Contrato de Suministro y la factura en Mora tendrán la calidad de Título Ejecutivo para iniciar la acción ejecutiva.

CAPÍTULO II INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Artículo 99. Interrupciones del Servicio. La ED procurará por todos los medios a su alcance, suministrar servicio continuo e ininterrumpido, pero en caso de que éste fuera interrumpido por alguna causa justificada, la ED no será responsable de las pérdidas, costos, daños y perjuicios o gastos ocasionados al consumidor, excepto en los casos en que exista negligencia manifiesta y comprobada tanto de la ED como de parte de sus empleados.

Artículo 100. Suspensión del Suministro La ED podrá suspender el suministro de energía eléctrica, en los casos siguientes y cumpliendo los requisitos que se indican a continuación:

a. Por falta de pago de una factura, en los casos y términos establecidos en el presente Reglamento. Si la falta de pago tuviera origen en la disconformidad del Usuario con el monto facturado, no se podrá suspender el servicio mientras se realizan los procedimientos tendientes a dilucidar el Reclamo de la misma, siempre y cuando el Usuario cancela una cantidad equivalente al último consumo facturado por un periodo igual de tiempo al considerado en la factura cuestionada;

b. Cuando el Usuario esté en Mora de conformidad con lo que disponen el Artículo 71 y Artículo 72 de este Reglamento, la ED podrá suspender el servicio sin previo aviso. No obstante, lo anterior, la ED no podrá suspender el servicio por esta causa en fines de semana o días feriados. Tampoco podrá realizar desconexiones por Mora después del mediodía de cualquier día anterior a un día que el personal de la ED no se encuentra disponible para recibir pagos o para reconectar el servicio;

c. Cuando a juicio de la ED o de autoridad competente, exista un peligro inminente para la seguridad de las personas o de la propiedad, por causa de desperfectos en las instalaciones del Usuario;

d. Cuando las Instalaciones Internas o equipo del Usuario estén causando Perturbaciones al sistema eléctrico u a otros Usuarios;

e. Una vez realizadas las investigaciones en caso de incumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 y el Artículo 125 de este Reglamento. Con relación al Artículo 125 antes citado, la suspensión sólo será efectiva si el incumplimiento pusiera en riesgo la seguridad de las instalaciones de la ED y sus vecinos, previo a que ésta exija la normalización de la anomalía;

f. Al levantar orden de revisión en los casos que se describen en los Artículo 78 del presente Reglamento.

g. En caso de incumplimiento a lo establecido en alguno de los Artículos siguientes: Artículo 15, Artículo 119, Artículo 120, Artículo 125 de este Reglamento, la ED deberá, previo a la suspensión, exigir la regularización de la anomalía en un plazo de diez (10) días hábiles.

Artículo 101. Desconexión. La ED está autorizada para desconectar el servicio sin necesidad de preaviso, en los casos siguientes:

a. cuando descubra que un usuario ha hecho ampliaciones o modificaciones de sus instalaciones y que éstas no responden a las normas aplicables;

b. cuando a juicio de la ED, o de las autoridades competentes, tales como el Cuerpo de Bomberos, exista un peligro inminente para la seguridad de las personas o de la propiedad por causa de desperfectos en las Instalaciones Internas del Usuario; y,

c. cuando el Usuario esté revendiendo energía eléctrica a terceros sin autorización de la ED y la CREE.

Como requisito para la reconexión en los casos previstos en este artículo, el Usuario deberá previamente corregir los defectos de sus instalaciones y aparatos, o desconectar el servicio a terceros, además de pagar el cargo por inspección y reconexión y cualquier eventual deuda con la ED, la cual debe asegurarse mediante la inspección previa a la reconexión del servicio, de que se han corregido las causas que dieron lugar a la desconexión.

Artículo 102. Autorización de Suspensiones de Suministro. Se autoriza a la ED a realizar hasta tres (3) suspensiones de suministro por Mora consecutiva.

Asimismo, la ED podrá realizar un cobro por corte y reconexión el cual será autorizado por la CREE.

a. En el caso de que el usuario tenga Medición electromecánica o electrónica en el sitio, se realizará el siguiente procedimiento:

   i. El primer corte al alero.

   ii. El segundo corte al poste

   iii. En el tercer corte: Se retirará la acometida y el medidor, quedando desautorizado el Usuario a reconectar el Servicio Eléctrico a menos que cancele los saldos pendientes o suscriba compromiso de pago según las políticas de la ED y previamente aprobadas por la CREE, procediendo la ED a reconectar el servicio.

b. En el caso de que el usuario utilice medición remota, el procedimiento será el siguiente:

   i. El corte se realizará de forma remota, en caso de que el sistema detecte una reconexión ilegal, la ED está autorizada para retirar su medición y acometidas, quedando desautorizado el Usuario a reconectar el Servicio Eléctrico a menos de que cancele los saldos pendientes o suscriba compromiso de pago según las políticas de la ED, la cual procederá a reconectar el Servicio Eléctrico.

c. En el caso de que el usuario cuya medición esté contenida en paneles de medición, se realizará el siguiente procedimiento:

   i. El primer corte a la base del medidor con aro de seguridad.

   ii. En el segundo corte: Se retirará el medidor, quedando desautorizado el Usuario a reconectar el servicio eléctrico a menos que cancele los saldos pendientes o suscriba compromiso de pago según las políticas de la ED y previamente aprobadas por la CREE, la cual procederá a reconectar el Servicio Eléctrico.

d. En el caso que el usuario utilice medición Indirecta (Módulos de Medición o Transformadores de Corriente en Baja Tensión), el procedimiento será el siguiente:

   i. El Primer corte se realizará retirando los porta-fusibles.

   ii. El Segundo corte se realizará retirando los puentes primarios y la cuchilla portafusibles.

   iii. El Tercer corte se realizará retirando el banco de transformadores (en caso de ser de uso exclusivo del Usuario) y la línea primaría en los casos que amerite.

Artículo 103. Retiro de la Acometida El retiro de la acometida se realizará en los siguientes casos:

a. cuando la ED hubiera suspendido el suministro por alguna de las situaciones previstas en el Artículo anterior, y el titular, transcurrido un (1) mes desde la fecha de tal suspensión, no hubiera solicitado la rehabilitación del Servicio Eléctrico; y,

b. en los casos en que, habiéndose suspendido el respectivo Servicio Eléctrico, se comprobara que el Usuario registra consumos y que no se han realizado las cancelaciones correspondientes.

TÍTULO VI. ALUMBRADO PÚBLICO

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 104. Cobro por Alumbrado Público. El cobro por concepto de Alumbrado Público y los ajustes que apliquen por concepto de actualización del volumen de energía a facturar por las ED, está sujeto al cumplimiento

a lo establecido en el RCT y las demás disposiciones que emitan las autoridades.

Artículo 105. Anomalías en el Alumbrado Público. Los Usuarios deben reportar a la ED las fallas del equipo de alumbrado público, como, por ejemplo, el encendido permanente de luminarias durante el día, o su no funcionamiento por las noches, así como cualquier otra falla. La ED está obligada a atender prontamente dichos reportes y a corregir las anomalías en los mismos plazos indicados en el Artículo 54.

TÍTULO VII. INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 106. Leyes Supletorias. Las infracciones establecidas en el presente Reglamento se entenderán sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales o de otro orden en que puedan incurrir la ED, los Titulares o Usuarios del Servicio Eléctrico. Se tomarán las siguientes disposiciones en la medida que éstas no contradigan lo establecido en el Artículo 26 de la LGIE, respecto a las Infracciones y Sanciones:

Artículo 107. Infracciones de la Empresa Distribuidora. Son infracciones de la ED las siguientes:

a. Conectar servicios sin medidor.

b. Cobrar Tarifas mayores a las aprobadas por la CREE de conformidad con lo que establece la LGIE y sus Reglamentos.

c. Falsear deliberadamente la calibración de los EM para que midan de más.

d. Rehusar el servicio a un solicitante sin que para ello medie alguna de las justificaciones posibles previstas en el presente Reglamento.

e. Exigir del Usuario una contribución a las inversiones requeridas para conectarlo cuando la longitud de la Acometida sea inferior a los cuarenta (40) metros.

f. Desconectar el servicio a un Usuario sin que exista alguna de las causas previstas en este Reglamento.

g. No desconectar el servicio a un Usuario cuyas instalaciones representen peligro para las personas o propiedades, cuando haya detectado la anomalía o habiendo recibido denuncia del caso y haya comprobado tal extremo.

h. Entregar un servicio que no satisfaga las normas de calidad aplicables.

i. Rehusarse sin justificación a indemnizar a los Usuarios en los casos en que las Normas Técnicas de Calidad establezcan dicha indemnización.

j. Suministrar un servicio de alumbrado público que no satisfaga las normas que para el mismo se establezcan.

k. Cobrar por alumbrado público un precio mayor que el aprobado por la CREE o cobrarle al conjunto de los Usuarios cantidades totales de energía para alumbrado público mayores que las aprobadas por la CREE.

l. No cumplir en sus relaciones con Titulares o Usuarios del servicio los plazos establecidos en este Reglamento.

m. No entregar a la CREE la información que ésta le solicite relativa a la calidad del servicio, la atención a las solicitudes y Reclamos de solicitantes y de Usuarios, y todo lo referente a las relaciones con éstos.

A los efectos de lo dispuesto en el literal b, se entenderá que la Tarifa, es el precio total aplicado a los consumos, incluyendo cualquier ajuste automático, aunque éste sea facturado como un renglón separado.

Artículo 108. Infracciones de Titulares o Usuarios. Son infracciones de los Titulares o de los Usuarios las siguientes:

a. Conectar el servicio por sí mismos, o por medio de terceros no autorizados por la ED, o reconectarlo de la misma manera después de un corte efectuado por la ED con base en lo dispuesto en el presente Reglamento.

b. Alterar los EM para que midan de menos, o hacerlos alterar por terceros con ese propósito.

c. Realizar conexiones directas que toman energía eléctrica sin que ésta pase por el EM.

d. Exceder la potencia contratada.

e. Crear Perturbaciones que sobrepasen los límites establecidos, afectando la calidad del servicio a otros Usuarios.

f. Dejar el local donde se recibía el servicio sin avisar oportunamente a la ED y sin pagar el consumo de uno o más meses.

Artículo 109. Ente Fiscalizador. Las sanciones administrativas que correspondan a las infracciones tipificadas en los artículos anteriores serán aplicadas por la CREE.

Artículo 110. Condicionales de Infracciones. Para la determinación de las sanciones correspondientes se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

a. El peligro resultante de la infracción para las personas, la seguridad de las cosas y el medio ambiente.

b. Los perjuicios económicos o los producidos en la calidad del servicio.

c. El grado de participación en la infracción y el beneficio obtenido de la misma.

d. La intencionalidad y la reiteración.

e. El incumplimiento de advertencias previas o requerimientos de parte de autoridad competente.

Artículo 111. Sanciones a la ED. Las infracciones a la ED serán sancionadas como sigue, dependiendo de su gravedad:

a. Amonestación escrita;

b. Multas, que serán:

   i. hasta un millón de lempiras para una primera infracción; y,

   ii. hasta un valor de dos millones de lempiras para casos de reincidencia;

c. Intervención temporal por el Estado, bien sea directamente o por medio de terceros; y,

d. La rescisión del Contrato de Operación que autoriza a la ED a ejercer la actividad de distribución eléctrica.

Artículo 112. Sanciones a Usuarios. Las infracciones de los usuarios serán sancionadas con multas que serán:

a. De entre el cincuenta y el ciento cincuenta por ciento (50% - 150%) del valor del Consumo de Energía no pagada;

b. De no menos del ciento cincuenta por ciento (150%) y no más de cinco (5) veces del valor del Consumo de Energía no pagadas, en casos de reincidencia;

Además de la multa indicada, los infractores deberán pagar a la ED el consumo adeudado, pero sin exceder un período de veinticuatro (24) meses, más los intereses moratorios correspondientes.

Para los efectos de este artículo y del anterior se entenderá que hay reincidencia cuando se cometan dos (2) o más infracciones de la misma naturaleza dentro de un período de doce (12) meses o menos.

Artículo 113. Procedimiento de Imposición. El procedimiento para la imposición de sanciones se ajustará a las disposiciones de la Ley de Procedimiento Administrativo.

Artículo 114. Recursos. Contra las resoluciones de la CREE en materia de sanciones, los sancionados tendrán, además del recurso de reposición, los previstos en la legislación sobre lo contencioso administrativo.

Artículo 115. Sobre los Convenios de Pago. Cuando el monto de la deuda sea menor o igual que L. 50,000.00, a la ED le será permitido exigir un pago inicial de hasta un 10%, pagando el resto mediante un compromiso de pago en un periodo de hasta cuarenta y ocho (48) meses.

Cuando el monto de la deuda sea mayor que L. 50,000.00; la ED podrá exigir un pago inicial de hasta un 20%, pagando el resto mediante un compromiso de pago en un periodo de hasta cuarenta y ocho (48) meses.

En caso de que el usuario incumpla los pagos correspondientes a su consumo mensual y la cuota correspondiente al acuerdo establecido, la ED queda facultada a realizar la suspensión del Servicio Eléctrico sin previo aviso, quedando además a discreción de la ED el otorgamiento y las condiciones para establecimiento de un nuevo convenio de pago.

TÍTULO VIII. DE LAS INSTALACIONES

CAPÍTULO I LÍNEAS Y EQUIPO DEL USUARIO

Artículo 116. Propiedad de Usuario. Todas las líneas, subestaciones u otro equipo, que sean de propiedad del Usuario, con excepción del EM serán instalados y conservados 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 abonado, será de la responsabilidad del mismo, salvo en el caso de que dicho desperfecto sea originado por causas imputables a la ED.

Las acometidas subterráneas serán suministradas y mantenidas por el Usuario.

Artículo 117. Instalación de Equipo de la ED. Una vez presentada la Solicitud de Servicio y cumplidos los requisitos, la ED se considerará autorizada por el consumidor para instalar sus conductores, equipos y demás accesorios en el predio donde se prestará el servicio.

Artículo 118. Equipo de Propiedad de la ED. El Usuario está obligado a cuidar de la buena conservación tanto del EM como de cualquier otra obra o equipo accesorios, de propiedad de la ED, necesarios para suministrarle servicio. Ni el Usuario ni ninguna otra persona, a excepción de los empleados de la ED debidamente identificados, tendrán acceso directo a dichos aparatos o instalaciones. El consumidor responderá de las pérdidas causadas a la ED por cualquier daño o destrucción de los mismos, salvo que estos sean ocasionados por Fuerza Mayor, desgaste o por actos de la ED, sus empleados o representantes.

Artículo 119. Comunicaciones a la ED. Cuando el Usuario advierta que las instalaciones de la ED en la entrada del EM no presentan el estado habitual o normal, deberá comunicarlo inmediatamente por escrito, por teléfono o por correo electrónico a la ED.

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

Artículo 120. Instalación Propia. El Usuario mantendrá las instalaciones propias en perfecto estado de conservación; en cumplimiento de las normas de medición vigentes, los gabinetes o locales donde se encuentren instalados los EM deberán estar limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura, revisión y mantenimiento de los instrumentos, y no podrán ser removidos sin la autorización previa de la ED.

Artículo 121. Plantas de Emergencia. Los Usuarios tendrán el derecho a instalar plantas de emergencia y/o fuentes de energía alternativa para autoabastecerse parcialmente o totalmente, ya sea en condiciones normales o ante fallas programadas o no. El Usuario debe notificar a la ED de su instalación para que ésta verifique el correcto funcionamiento de las medidas de desconexión entre las instalaciones propias y las de la ED, de lo contrario el servicio de energía eléctrica podrá ser suspendido transcurrido el tiempo acordado para la solución del problema.

Artículo 122. Casos Especiales sobre el Uso de la Red. En los casos en que un Consumidor Calificado requiera del uso de las redes de la ED para el suministro de energía eléctrica, los agentes involucrados deben atender las disposiciones y regulaciones establecidas para tal relación, incluyendo cualquier disposición aplicable del presente Reglamento.

CAPÍTULO II LÍNEAS Y EQUIPO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA

Artículo 123. Propiedad de la ED. Serán propiedad y responsabilidad de la ED la totalidad de las instalaciones, hasta el Punto de Entrega de Servicio Eléctrico, el EM y la Acometida. Serán propiedad y responsabilidad del Usuario la Entrada de Servicio y la Instalación Interna.

Artículo 124. Sobre las Instalaciones de la ED. En casos debidamente comprobados y cuando por desperfectos en la Red y equipos de la ED, se afectarán las Instalaciones Internas y equipos del Usuario, la ED deberá de realizar las reparaciones pertinentes, sin cobro alguno. Si por alguna circunstancia no se pudiese recuperar sus equipos, el Usuario podrá solicitarlos nuevos.

Artículo 125. Dispositivos de Protección y Maniobra. Los Usuarios tienen la obligación de colocar y mantener en condiciones de eficiencia la salida de la medición y en el tablero principal, los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad o características del suministro, conforme a los requisitos que establezcan las Normas vigentes emitidas por la CREE.

Artículo 126. Sobre el Robo del EM. En caso de robo del EM, el Usuario deberá reportar ante la ED en un plazo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el hecho, y posteriormente, realizará la denuncia ante la Autoridad Competente.

El Usuario que no cumpla con este requisito le corresponderá cubrir el costo de la sustitución del EM. Sin embargo, esto no elimina la responsabilidad que tiene el Usuario de cuidar su EM respectivo.

CAPÍTULO III INSPECCIONES Y AMPLIACIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Artículo 127. Inspecciones. Durante la etapa de suministro, la ED deberá efectuar inspecciones al azar de las Instalaciones Internas de los locales servidos, e inspecciones someras llevadas a cabo por el lector, cuando ello sea posible por quedar las instalaciones visibles del exterior.

Artículo 128. Derecho de Inspección. La ED tendrá el derecho, pero no la obligación, de inspeccionar cualquier instalación antes o después de suministrar el Servicio Eléctrico a la misma. Se reserva el derecho de rechazar cualquier instalación o aparato eléctrico que no esté de acuerdo con las normas aplicables y que represente un peligro para las instalaciones de la ED o afecte desfavorablemente el suministro del servicio. Dicha inspección o la ausencia de una inspección, o el no rechazo de una instalación después de una inspección, no hará responsable a la ED ni a sus empleados o representantes por cualquier daño o pérdida que pudiere sufrir el Usuario como resultado de una Instalación Interna o aparatos eléctricos defectuosos.

Artículo 129. Aumento o Reducción de la Potencia Contratada. Cuando el Usuario se proponga aumentar su demanda por encima de la potencia contratada, deberá notificar de ello a la ED con una anticipación de treinta (30) días hábiles por lo menos, para que se modifique el Contrato de Suministro como sea necesario y la ED pueda realizar oportunamente aquellas ampliaciones de capacidad de sus instalaciones que puedan ser necesarias.

Cuando el Usuario quiera reducir su potencia contratada deberá también notificar de ello a la ED, a fin de que ésta pueda realizar una inspección si lo considera necesario y se modifique enseguida el Contrato de Suministro.

Artículo 130. Reclasificación de Potencia Contratada. Cuando la ED detecte que la demanda de un Usuario ha excedido su potencia contratada, podrá reclasificarlo automáticamente al siguiente valor de potencia contratada, notificando de este hecho al Titular.

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

TÍTULO IX. DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 131. Prestación de Servicios por parte de Empleados de la ED. Queda terminantemente prohibido a los empleados de la ED pedir o aceptar del público cualquier compensación por servicios rendidos, hacer, modificar, alterar o tergiversar cualquier Tarifa o términos y condiciones contractuales, o, comprometer a la ED mediante convenios o representaciones no contenidos en la Solicitud de Servicio o el Contrato de Suministro.

Artículo 132. Aplicación del Reglamento. Ninguna manifestación, promesa o convenio verbal o escrito de los empleados de la ED podrá alterar lo especificado en este Reglamento.

Artículo 133. Revisión del Reglamento Este Reglamento será revisado por la CREE al menos una vez al año basándose en las experiencias recogidas en el periodo de aplicación, con la intención de hacer las mejoras requeridas para un mayor beneficio tanto de la ED como de los Usuarios en general.

Artículo 134. Obligatoriedad de Instalación de EM. Es obligación de la ED la instalación del EM a todos los Usuarios del servicio de energía eléctrica que a la fecha se encuentren conectados a la red de distribución sin su respectivo EM. 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 EM; al final del segundo año de vigencia, no menos del 85% de los Usuarios deben contar con EM; y al final del tercer año de vigencia, el total de los Usuarios con esta condición, deben contar con EM. Transcurrido este término, a los Usuarios a los cuales no se les ha hecho la instalación del EM 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.

Artículo 135. El presente reglamento sustituye el Reglamento de Servicio Eléctrico de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) de 1965, el cual queda derogado.

Artículo 136. Vigencia El presente reglamento entrará en vigor a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE DISTRIBUCIÓN

NT-CD

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 1. Objeto. El objeto de la presente Norma Técnica es reglamentar lo relativo a la calidad del servicio de distribución eléctrica en el territorio de la República de Honduras, incluyendo la definición de los aspectos de la calidad, su monitorización, y la indemnización de los usuarios afectados por episodios de mala calidad, la vigilancia y auditoría por la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica, CREE, en adelante designada como "la Comisión", y establecer las obligaciones de las empresas que realizan actividades de la industria, y de los usuarios, en relación con la calidad del servicio.

Artículo 2. Índices de Calidad del Producto. Para los efectos de la presente Norma, se identifican los siguientes aspectos de la calidad del producto en el campo de los parámetros eléctricos:

a. Calidad de la tensión.

i. Valor de la tensión eficaz;

ii. Desbalance de tensiones de fase, en el caso de servicios trifásicos;

iii. Severidad del flicker.

b. Calidad de la frecuencia.

i. Contenido de armónicas de la onda de tensión.

c. Continuidad del servicio.

i. Frecuencia de las interrupciones;

ii. Duración de las interrupciones;

iii. Energía no suministrada debido a interrupciones del servicio y tiempo equivalente de interrupción.

Artículo 3. Índices de Calidad del Servicio. Adicionalmente, se identifican los siguientes aspectos de la calidad del servicio en el campo de la relación de las empresas distribuidoras y comercializadoras con sus clientes.

a. Número de reclamos de clientes por todo tipo de causas;

b. Tiempo para atender solicitudes de nuevos servicios;

c. Tiempo para resolver reclamos de clientes por cobros que ellos juzgan que no son justificados;

d. Tiempo para atender solicitudes de ampliación de capacidad para servicios existentes;

e. Tiempo para atender solicitudes de usuarios que piden reemplazo, revisión o calibración de su medidor;

f. Cumplimiento de la notificación anticipada a los clientes de interrupciones programadas para mantenimiento, o para actividades de construcción;

g. Cumplimiento de la notificación oportuna al cliente antes de efectuar un corte por falta de pago;

h. Tiempo para reconectar el servicio cortado por falta de pago, después de que el cliente ha pagado lo que debía.

CAPÍTULO II SISTEMA DE MONITORIZACIÓN

Artículo 4. Objeto de Sistema de Monitorización. Para detectar y dar seguimiento a las condiciones de la calidad del producto y servicio en sus aspectos técnicos eléctricos, las empresas distribuidoras están obligadas a adquirir, instalar, y operar un sistema de medición distribuida para la monitorización de la calidad de la tensión y de la calidad de la frecuencia. Las empresas distribuidoras especificarán el sistema de manera que tenga la capacidad de medir con la precisión adecuada cada uno de los parámetros a monitorizar.

Los medidores deberán tener capacidad de almacenamiento de datos, y capacidad para un procesamiento inicial de esos datos. El sistema de medición deberá tener asociada una red de telecomunicaciones para recolectar y transmitir la información a centros de control y de recopilación de datos y elaboración de informes.

Las empresas distribuidoras deberán además contar con sistemas de registro de eventos de operación, en particular de las interrupciones del servicio, que permitan el cálculo de índices sobre la frecuencia con que se producen las interrupciones en diferentes partes de las redes de distribución, sobre la duración de las interrupciones, y sobre la energía dejada de suministrar debido a las mismas.

Artículo 5. Obligación de entregar Informes. Las empresas distribuidoras están obligadas a producir y entregar a la Comisión informes mensuales sobre:

a. La calidad del servicio en sus diferentes aspectos obtenida del sistema de medición distribuida para la monitorización de la calidad, y de sus registros de operación;

b. Los montos de indemnizaciones pagadas o a pagar a usuarios afectados por mala calidad del servicio; y,

c. El avance en la instalación progresiva del sistema de medición distribuida y las mejoras al sistema de registros de operación y al sistema de monitorización en general.

Artículo 6. Sistema de Monitorización. El sistema de monitorización observará los parámetros siguientes:

a. El valor de la tensión eficaz en los diferentes niveles de tensión utilizados por las empresas distribuidoras: baja tensión, media tensión, y alta tensión;

b. El desbalance, en el caso de los servicios trifásicos, el cual se define como el valor absoluto del cociente del valor eficaz de la componente de secuencia negativa de la tensión entre el valor eficaz de la componente de secuencia positiva, menos 1, expresado en por ciento;

c. El grado de severidad del flicker medido según la Norma IEC 1000-3-7;

d. El indicador de la distorsión armónica definido más adelante; y,

e. La continuidad del servicio.

El sistema de medición distribuida medirá y registrará los parámetros en intervalos sucesivos cuya duración será en principio de 15 minutos, pero que podrá ajustarse dependiendo del parámetro que se esté midiendo.

Artículo 7. En la presente Norma Técnica se designará a cada uno de estos parámetros con la letra *X*, usando un subíndice para diferenciarlos; así, la designación de un parámetro en particular será X_j. Los subíndices se asignan en el orden en que los parámetros están listados en el artículo anterior, es decir:

a. Subíndice 1 para la tensión eficaz;

b. Subíndice 2 para el desbalance de las tensiones de fase;

c. Subíndice 3 para el grado de severidad del flicker;

d. Subíndice 4 para el indicador de la distorsión armónica; y,

e. Subíndice 5 para la continuidad del servicio.

Para cada uno de los parámetros, se establece un rango "normal" o rango permitido los cuales se muestran en la Tabla de Parámetros incluida en el artículo 15. Si el valor del parámetro de que se trate cae dentro del rango normal, se considera que la calidad del servicio es buena.

En el caso del parámetro tensión eficaz, el rango normal o permitido es un intervalo alrededor de la tensión nominal. El valor del parámetro puede caer dentro, abajo, o arriba de dicho rango normal.

En los casos del desbalance de tensiones de fase y de la severidad del flicker, el rango normal se extiende de cero a un valor límite positivo. El valor del parámetro sólo puede caer dentro del rango normal o arriba de el.

En el caso del indicador de la distorsión armónica, el rango normal es un valor discreto igual a cero. El valor del parámetro sólo puede ser igual al rango normal o estar arriba del mismo.

En el caso de la continuidad del servicio, el rango normal es un valor discreto, 1, que indica la presencia del servicio. En caso de interrupción, el parámetro vale cero. En consecuencia, el valor del parámetro sólo puede ser igual al valor permitido o normal, o estar abajo del mismo.

Artículo 8. Obligación de Pago de Indemnización. Cuando uno o más de los parámetros indicados se encuentren fuera de los respectivos rangos normales o permitidos, la correspondiente empresa distribuidora tiene la obligación de pagar a los usuarios afectados una indemnización por la molestia económica que les causan esas desviaciones. En el caso de la continuidad del servicio, cuando haya una interrupción, el costo unitario de indemnización será igual al costo de la energía no suministrada establecido por la Comisión, el cual será aplicado a la cantidad estimada de energía que el usuario afectado *habría consumido* en el tiempo que dure la interrupción, de no haberse producido la misma.

Para los casos de los parámetros tensión eficaz, desbalance de tensiones de fase, severidad del flicker, y distorsión armónica, la indemnización será igual a un costo unitario aplicado a cada kWh entregado en condiciones anormales, costo unitario que será una fracción del costo de la energía no suministrada. Esa fracción se calculará como una función de cuán alejado del rango normal se halle el parámetro observado e irá aumentando mientras más se aleje el parámetro de dicho rango permitido. Para cada uno de estos parámetros, se establece un valor extremo fuera del rango normal, designado como M_j, tal que, si el parámetro alcanza ese valor, se considera que el servicio eléctrico es inutilizable para el usuario, situación equivalente a una interrupción del servicio, por lo cual el costo unitario de indemnización se hace igual en esos casos al costo pleno de la energía no suministrada.

Los valores extremos M_j de cada uno de los parámetros se muestran en la Tabla de Parámetros del artículo 15. Para el caso de la tensión, parámetro X_1, que puede estar arriba o abajo del rango normal o permitido, se definen dos valores extremos, uno bajo o inferior. designado como MI_1, y otro alto o superior, designado como MS_1. Para los demás parámetros, hay un solo valor extremo M_j.

Artículo 9. Fuerza Mayor. No obstante, la obligación de las empresas distribuidoras, establecida en el artículo anterior, de indemnizar a los usuarios afectados por episodios de mala calidad, cuando las interrupciones del servicio y otras desviaciones de los parámetros con respecto a los rangos normales sean consecuencias de eventos de fuerza mayor, las empresas distribuidoras no tendrán obligación de indemnizar a los afectados. En esos casos, la empresa o empresas distribuidoras impactadas por el evento, así como las empresas generadoras y transmisoras eventualmente también impactadas, deberán informar del evento a la Comisión tan pronto como les sea posible, indicando los daños causados al sistema eléctrico, las zonas afectadas, y el tiempo estimado para restablecer el servicio en cada una.

Artículo 10. Mediciones para Monitorización. Las mediciones para la monitorización de la calidad las efectuarán las empresas distribuidoras para zonas determinadas que constituyan muestras representativas de las redes de distribución y de los conjuntos de usuarios del servicio. Las mediciones se efectuarán durante "períodos de medición" cuya duración mínima será de 30 días continuos. La Comisión podrá modificar esa duración mediante comunicación a las empresas distribuidoras. La Comisión podrá pedir que la distribuidora presente los resultados a medida que avanzan las mediciones para "períodos de control" de una semana de duración cada uno.

Las empresas distribuidoras propondrán a la Comisión puntos de medición seleccionados con el criterio de que los resultados sean estadísticamente significativos, representativos de zonas más amplias que las observadas.

Previamente al inicio de cada campaña de medición, las empresas distribuidoras deberán presentar a la Comisión los conjuntos de puntos de medición que proponen para que ésta los apruebe, acompañando los correspondientes mapas de la red, la lista de usuarios servidos "aguas abajo" de los puntos de medición indicando su categoría, y la energía semanal o mensual entregada a partir de dichos puntos de medición.

Las empresas distribuidoras podrán identificar conjuntos de puntos estratégicamente seleccionados en todas sus redes para que las mediciones efectuadas en ellos constituyan muestras representativas, y escoger de entre ellos los puntos para cada campaña de medición particular usando un método de sorteo previamente aprobado por la Comisión.

Artículo 11. Solicitud de Medición por Calidad Deficiente. Los usuarios que juzguen estar recibiendo un servicio de calidad deficiente podrán solicitar a la empresa distribuidora que los sirve que instale equipos de medición en su zona para identificar la situación. La distribuidora deberá informar a la Comisión de cada una de tales solicitudes. Los usuarios podrán enviar sus solicitudes con copia a la Comisión. Las empresas distribuidoras y la Comisión deberán tener en cuenta estas solicitudes al seleccionar puntos de medición para futuras campañas de medición.

Artículo 12. Contenido de Informes. El sistema de monitorización determinará durante cada intervalo de medición *t* el valor promedio de cada parámetro X_j que esté siendo observado. El informe deberá determinar la función de distribución de frecuencias $f(X_j)$ y la función de frecuencias acumuladas $F(X_j)$, correspondiente al período total de medición para cada parámetro observado. A tales efectos, el sistema deberá seleccionar intervalos, o bandas, del valor del parámetro, de dimensión conveniente para el propósito, y contar para cada uno el número de registros en que el valor promedio de X_j haya caído dentro del mismo.

El informe presentará los resultados tanto en forma gráfica como en forma de tablas de valores. El informe deberá indicar la frecuencia con que el parámetro observado cayó dentro del rango normal o permitido, y la frecuencia con que cayó fuera del rango permitido.

Para el caso de la tensión eficaz, el informe mostrará separadamente la frecuencia con que la misma estuvo abajo del rango permitido y la frecuencia con que estuvo arriba del rango permitido.

Artículo 13. Distorsión Armónica. Para el caso de la distorsión armónica, el parámetro observado en cada intervalo de medición *t* será un indicador calculado con la expresión siguiente:

$$X_{4t} = Max\left[0, \frac{(DT_t - LS_4)}{LS_4}\right] + \frac{1}{3}\sum_{i=2}^{40} Max\left[0, \frac{D_{it} - LS_{4i}}{LS_{4i}}\right]$$

Donde,

DT_t Es la distorsión armónica total, calculada con la fórmula que figura en la Tabla de Parámetros del artículo 15, en el período de medición *t*.

LS_4 Es el límite superior del rango normal o permitido para la distorsión armónica total, el cual se muestra también en la Tabla de Parámetros mencionada.

Di_t Es la distorsión armónica individual correspondiente a la armónica de orden *i*, calculada con la fórmula que figura en la Tabla de Parámetros, en el intervalo *t*.

LS_{4i} Es el límite superior del rango normal o permitido para la distorsión armónica individual causada por la armónica de orden *i*, límite indicado en la Tabla de Parámetros del artículo 15.

Artículo 14. Desviación. Cuando un parámetro observado X_j caiga en un intervalo de medición *t* fuera del rango normal, el sistema de monitorización determinará la diferencia entre el valor promedio X_{jt} y el correspondiente valor límite del rango permitido de ese parámetro. (Por ejemplo, si la tensión eficaz está durante el intervalo *t* por debajo del rango permitido, el sistema determinará la diferencia entre el límite inferior del rango permitido y el valor promedio X_{jt}).

En esos casos, se define la "desviación" del parámetro X_j con respecto al rango permitido durante el intervalo de medición *t*, designada como ΔX_{jt}, como la diferencia indicada en el párrafo anterior, dividida entre la diferencia entre el valor extremo M_j definido para el parámetro y el correspondiente valor límite del rango permitido. La desviación ΔX_{jt} correspondiente al valor extremo del parámetro será, por lo tanto, igual a 1, y se designará como ΔM_j.

Si el valor promedio del parámetro observado cae durante el intervalo de medición *t* dentro del rango permitido, entonces la desviación ΔX_{jt} será igual a cero.

Para la tensión, la desviación ΔX_{1t} se calcula como sigue:

$$\Delta X_{1t} = \begin{cases} \dfrac{LI_1 - X_{1t}}{LI_1 - MI_1} & para\ X_{1t} < LI_1 \\ 0 & para\ LI_1 \leq X_{1t} \leq LS_1 \\ \dfrac{X_{1t} - LS_1}{MS_1 - LS_1} & para\ X_{1t} > LS_1 \end{cases}$$

Donde

LI_1 Es el límite inferior del rango normal o permitido de la tensión eficaz.

LS_1 Es el límite superior del rango normal o permitido de la tensión eficaz.

MI_1 Es el valor extremo inferior de la tensión eficaz.

MS_1 Es el valor extremo superior de la tensión eficaz.

Para los demás parámetros, para los cuales el rango permitido va de cero a un límite superior que designamos como LS_j,

$$\Delta X_{jt} = \frac{X_{jt} - LS_j}{M_j - LS_j}$$

En los casos extraordinarios en que el valor X_{jt} del parámetro durante el intervalo de medición *t* exceda del valor extremo M_j definido para el mismo, se considerará que la desviación mantiene el valor de 1.

Artículo 15. Tablas para Monitorización de la Calidad. La tabla siguiente muestra para cada uno de los parámetros listados en el artículo 7, el rango normal o permitido, y el valor o valores extremos del parámetro.

TABLAS DE PARÁMETROS PARA MONITORIZACIÓN DE LA CALIDAD

Parámetro	X_1	
Descripción	Tensión eficaz monofásica. Promedio de las tres tensiones eficaces de fase en el caso de servicios trifásicos.	
Rango normal	Límite Inferior, LI_1	Límite Superior, LS_1
Servicio en 120 V	114 V	126 V
Servicio en 240 V	228 V	252 V
Servicio en 480 V	456 V	504 V
Servicio en 13.8 kV	13.46 kV	14.49 kV
Servicio en 34.5 kV	33.64 kV	36.23 kV
Servicio en 69 kV	66.00 kV	72.00 kV
Servicio en 138kV	131.1 kV	145.00 kV
Valores extremos	Valor Inferior, MI_1	Valor Superior, MS_1
Servicio en 120 V	90 V	150 V
Servicio en 240 V	180 V	300 V
Servicio en 480 V	360 V	600 V
Servicio en 13.8 kV	11.22 kV	16.8 kV
Servicio en 34.5 kV	27 kV	42 kV
Servicio en 69 kV	54 kV	84 kV
Servicio en 138kV	117 kV	159 kV

Parámetro	X_2	
Descripción	Desbalance de Tensión. $X_2 = \left\lvert \frac{V_2\,rms}{V_1\,rms} - 1 \right\rvert \times 100\%$ Donde, $V_2\,rms$ es el valor eficaz de la componente de secuencia negativa de la tensión. $V_1\,rms$ es el valor eficaz de la componente de secuencia positiva de la tensión.	
Rango normal	Límite Inferior, LI_2	Límite Superior, LS_2
Servicio en Baja Tensión	0%	3%
Servicio en Media Tensión	0%	3%
Servicio en Alta Tensión	0%	1%
Valores extremos	6%	
Servicio en Baja Tensión		
Servicio en Media Tensión ($600 < V_k < 60\,kV$	6%	
Servicio en Alta Tensión ($V_k > 60kV$)	4%	

Parámetro	X_3
Descripción	Severidad del Flicker, medida según Norma IEC 1000-3-7
Rango normal	0 a 1
Valor extremo	2

Parámetro	X_4	
Descripción	Indicador de Distorsión Armónica calculado con expresión del artículo 13 de esta Norma.	
Distorsión Armónica Individual	$$D_i = \frac{V_i}{V_1} \times 100\%$$ Donde V_i es la tensión eficaz de la armónica de orden *i*.	
Distorsión Armónica Total	$$DT = \sqrt[2]{\sum_{2}^{40} V_i^2 / V_1^2} \times 100\%$$	
Rango normal	Para la distorsión individual, de cero al respectivo límite superior LS_{4i} para D_i, en por ciento, límite mostrado abajo para cada orden de armónica. Para la distorsión total, de cero al límite superior LS_4 mostrado al final de la tabla abajo. Para el indicador X_4, el rango normal es el valor discreto cero.	
Orden de la Armónica *i*	Servicio en Baja y Media Tensión ($V_k < 60\ kV$)	Servicio en Alta Tensión ($V_k > 60\ kV$)
Impares no múltiplos de 3		
5	6.0	2.0
7	5.0	2.0
11	3.5	1.5
13	3.0	1.5
17	2.0	1.0
19	1.5	1.0
23	1.5	0.7
25	1.5	0.7
> 25	0.2 + 1.3*25/n	0.1 + 0.6*25/n

Impares múltiplos de 3		
3	5.0	2.0
9	1.5	1.0
15	0.3	0.3
21	0.2	0.2
>21	0.2	0.2
Pares		
2	2.0	2.0
4	1.0	1.0
6	0.5	0.5
8	0.5	0.4
10	0.5	0.4
12	0.2	0.2
> 12	0.2	0.2
Rango Normal de Distorsión Armónica Total	De cero al límite superior $LS_4 = 8\%$	De cero a $LS_4 = 3\%$
Valores Extremos	El doble de los límites mostrados arriba para la distorsión armónica individual y para la distorsión armónica total.	El doble de los límites mostrados arriba para la distorsión armónica individual y para la distorsión armónica total.
	Para el indicador X_4, el valor extremo es igual a 14.	

Parámetro	X_5
Descripción	Continuidad del Servicio
Rango Normal	Valor discreto igual a 1

CAPÍTULO III MEDICIONES DE ENERGÍA E IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

Artículo 16. Alcance de Medición de Sistema de Monitorización. El sistema de medición distribuida para la monitorización de la calidad deberá registrar durante el intervalo de medición *t*, además del valor promedio del parámetro que esté siendo observado y el valor de su desviación con respecto al rango permitido, también la energía total entregada a partir del punto de medición.

Los informes deberán mostrar las cantidades de energía entregadas en los intervalos de medición t clasificadas por intervalo, o banda, del parámetro X_j. El informe deberá mostrar la cantidad de energía entregada dentro de cada banda o intervalo del parámetro X_j tanto en unidades de energía como en por ciento del total de energía entregada durante el período de medición. También deberá mostrar para cada parámetro X_j el porcentaje de la energía total que fue entregada con X_j dentro del rango normal y con X_j fuera del rango normal. En el caso de la tensión, el informe mostrará separadamente el porcentaje de la energía entregada con la tensión abajo del rango permitido y el porcentaje entregado con la tensión arriba de dicho rango.

El sistema deberá además recibir mediante el sistema de telecomunicaciones, o estimar, el dato de la energía entregada a cada uno de los usuarios servidos aguas abajo del punto de medición en cada intervalo elemental de medición. El sistema podrá estimar estos últimos datos a partir de una medida global de la energía entregada a cada usuario, combinada con curvas típicas de demanda horaria de la categoría de consumo a la que ese usuario pertenece.

Artículo 17. Ubicación de los Usuarios. Como base para la identificación de los usuarios servidos aguas abajo de un determinado punto en la red de distribución y de su consumo de energía, las empresas distribuidoras deberán contar con una representación de sus redes en forma de una base de datos georeferenciados, con la ubicación y longitud de cada segmento de línea, tanto de media tensión como de baja tensión, transformadores de distribución y puntos de entrega a usuarios.

Las empresas distribuidoras deberán identificar para cada usuario el circuito de distribución de media tensión desde el cual es servido. En el caso de partes de las redes de distribución para las cuales las distribuidoras no hayan completado aún el levantamiento georeferenciado, deberán asignar cada usuario a un circuito de media tensión de manera tentativa, e ir mejorando esa información gradualmente. De esa manera, cada empresa distribuidora determinará siempre para cada interrupción del servicio un conjunto de usuarios supuestamente afectados, a los cuales deberá pagarles la correspondiente indemnización.

Asimismo, las empresas distribuidoras deberán tener identificadas las curvas de demanda típicas de las diferentes clases de usuarios y conocer el consumo mensual de energía de cada usuario a lo largo de un año.

Artículo 18. Periodo de Almacenamiento de Información. La empresa distribuidora deberá conservar un archivo con todos los registros de las cantidades medidas y con la información procesada sobre la calidad del servicio, por un período no menor de cinco años.

CAPÍTULO IV SISTEMA DE INDEMNIZACIONES

Artículo 19. Indemnización. Cada vez que el sistema de monitorización detecte que uno o más parámetros de la calidad del servicio se desvía del rango normal o permitido en la zona de la red donde se están efectuando mediciones, deberá calcular las indemnizaciones que la empresa distribuidora pagará a los usuarios afectados.

La distribuidora deberá continuar efectuando dichos pagos más allá del final del período de medición entretanto no corrija la situación. La corrección de la situación de mala calidad en la zona deberá ser confirmada por nuevas mediciones. La empresa distribuidora acreditará los valores debidos en la primera factura emitida después de la emisión del informe de monitorización en que se haya constatado la mala calidad.

Artículo 20. Cálculo de Indemnización. La empresa distribuidora pagará al usuario i afectado durante un determinado intervalo elemental de medición t por una desviación promedio ΔX_{jt} del parámetro X_j con respecto al rango permitido, una indemnización dada por la expresión siguiente:

$$H_{ijt} = \Delta X_{jt}^2 \cdot C \cdot w_{it}$$

Donde

ΔX_{jt} Es la desviación del valor promedio del parámetro durante el intervalo de medición *t* con respecto al rango permitido, expresada en p.u. del intervalo entre el correspondiente valor límite del rango permitido y el valor extremo M_j definido para el parámetro X_j como se indicó antes. Si el parámetro cae dentro del rango permitido, ΔX_{jt} es igual a cero.

C Es el costo de la energía no suministrada, en USD por kWh.

W_{it} Es la energía suministrada al usuario *i* durante el intervalo *t*; o, para el caso de interrupciones del servicio, la energía que el usuario *i* habría consumido durante el intervalo *t* de no haber habido interrupción.

En el caso de la continuidad del servicio, la desviación ΔX_{jt} será igual a 0 cuando no haya interrupción del servicio y a 1 cuando el servicio esté interrumpido. En intervalos en los que haya interrupción del servicio, la energía elemental ^{W}it que el usuario *i* habría consumido de haber tenido servicio será estimada a partir de las curvas típicas de demanda de la categoría de consumo a la que pertenece el usuario y de su consumo mensual promedio.

Artículo 21. Indemnización debida a periodo extenso. La indemnización debida al usuario durante un período de medición extenso, formado por *T* intervalos de medición sucesivos, por causa de desviaciones del parámetro X_j, es la sumatoria de las correspondientes indemnizaciones elementales sobre todos los intervalos de medición:

$$I_{ij} = \sum_{t=1}^{T} H_{ijt} = C \sum_{t=1}^{T} \Delta X_{jt}^2 \cdot w_{it}$$

Artículo 22. Continuidad del Servicio. En el caso de la continuidad del servicio, el sistema de registros de operación deberá producir informes mensuales que listen todas las interrupciones que se hayan producido, incluyendo las interrupciones programadas para mantenimiento o para conexión de nuevas obras, indicando para cada una; la parte del sistema que resultó desconectada; la fecha y hora de inicio y la fecha y hora de restablecimiento del servicio; la duración de la interrupción; y el valor estimado de la energía no suministrada.

La correspondiente empresa distribuidora deberá pagar a los usuarios afectados una indemnización igual al costo de la energía no suministrada multiplicado por la cantidad de energía no suministrada. La energía no suministrada total correspondiente a una interrupción determinada se distribuirá entre los usuarios afectados en proporción de su consumo mensual promedio.

Artículo 23. Máximo de Pago por Indemnización. La indemnización por kWh a pagar a un usuario en caso de desviación de más de uno de los parámetros X_j observados, no podrá exceder del costo de la energía no suministrada *C*, fijado por la Comisión.

Artículo 24. Obligación de Extrapolar. El sistema de medición distribuida para la monitorización de la tensión eficaz, del desbalance, de la severidad del flicker y de la distorsión armónica es un sistema para determinar por muestreo las condiciones de calidad del producto en el conjunto de las redes de distribución pertenecientes a una empresa distribuidora. En consecuencia, cada empresa distribuidora, bajo supervisión de la Comisión extrapolará semestralmente al resto del sistema de distribución de

la empresa los resultados de las campañas de medición realizadas durante los 12 meses anteriores.

En la medida en que los resultados indiquen desviaciones de los parámetros con respecto a sus rangos normales, la empresa distribuidora deberá pagar a todos sus usuarios las indemnizaciones que correspondan. La distribuidora efectuará esos pagos al finalizar cada semestre, con base en los resultados de las mediciones efectuadas durante los 12 meses anteriores. Las indemnizaciones serán distribuidas de manera igual entre todos los usuarios.

Artículo 25. Indemnización Global. El monto global de indemnización que la distribuidora deberá pagar a sus usuarios con base en lo dispuesto en el artículo anterior está dado por la expresión siguiente.

$$I = \sum_{j=1}^{4} \left[\overline{\Delta X_j^2} \cdot C(e_{2j} \cdot (EF - EM)) \right]$$

Donde,

ΔX_j Es el valor promedio de la desviación del parámetro X_j durante los 12 meses de mediciones.

e_{2j} Es el porcentaje de la energía entregada durante los 12 meses de mediciones en condiciones anormales del parámetro X_j.

EF Es la energía facturada por la empresa distribuidora al conjunto de sus usuarios durante los seis meses anteriores.

EM Es el total de la energía medida en las campañas de medición durante los seis meses anteriores.

CAPÍTULO V COMPONENTE TARIFARIA POR GARANTÍA DE CALIDAD

Artículo 26. Derecho a Recuperar Indemnizaciones. Toda empresa distribuidora tendrá derecho a recuperar cada año vía tarifas un monto igual al valor esperado de las indemnizaciones que tendría que pagar en caso de que la calidad del servicio que prestan esté dentro de las tolerancias que a continuación se establecen.

Se aceptará que la distribuidora entregue hasta un siete por ciento de la energía anual facturada a sus clientes con una desviación promedio de la tensión eficaz de un cinco por ciento y una desviación promedio del desbalance de tensiones, de la severidad del flicker y de la distorsión armónica del diez por ciento en cada caso.

Adicionalmente, se establece una tolerancia para la energía no suministrada debido a interrupciones del servicio de tres décimas del uno por ciento de la energía total que se proyecta facturar en el año.

El monto a recuperar vía tarifas durante un año por desviaciones de los diferentes parámetros se calculará con la expresión siguiente:

$$R = \sum_{j=1}^{4} \left[\overline{\Delta X_j^2} \cdot C(0.07\, EF) \right] + C \cdot 0.003 \cdot EF$$

Donde las desviaciones promedio de los parámetros X_1 a X_4 son las de las tolerancias arriba indicadas. Este monto se traducirá en un cargo uniforme por kWh facturado, igual para todas las categorías de usuarios, que cada empresa distribuidora deberá proponer anualmente a la Comisión para su aprobación.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 27. Acceso a Información. La empresa distribuidora deberá tener en su portal de internet una sección con la información relativa a la calidad del servicio; Los parámetros observados y sus rangos normales; informes periódicos sobre la situación de la calidad en diferentes zonas; descripción del sistema de indemnizaciones e información sobre los pagos efectuados a usuarios cada mes; etc.

Artículo 28. Interrupciones de Larga Duración. En caso de interrupciones de servicio de larga duración – de 24 horas o más – la empresa distribuidora deberá elaborar un informe especial para la Comisión indicando la causa de la falla, los circuitos desconectados, la energía no suministrada, los trabajos realizados para localizar la falla y para restablecer el servicio, el monto de las indemnizaciones pagaderas a los usuarios afectados y las medidas que la empresa se propone tomar para evitar o reducir la incidencia de ese tipo de falla en el futuro.

Artículo 29. Transferencia de Valor. Cada vez que una condición detectada de mala calidad del servicio o un episodio de mala calidad sea causada por acciones, omisiones, o por defectos o fallas ocurridas en instalaciones de empresas transmisoras o de empresas generadoras, éstas tienen la obligación de reembolsarle a la o las empresas distribuidoras afectadas por la falla los valores pagados por ellas en calidad de indemnización a los usuarios afectados. Si tales fallas resultan en interrupciones de más de 24 horas de duración, corresponderá a la empresa o empresas responsables por el origen de la falla elaborar el informe para la Comisión al que se refiere el artículo anterior.

Artículo 30. Mínimo Capacidad de Sistema de Monitorización. El sistema de monitorización de la calidad del servicio que cada empresa distribuidora deberá adquirir, instalar y operar, comprenderá lo siguiente:

a. El sistema de medición distribuida consistente en equipos de medición de las magnitudes físicas correspondientes a los diferentes parámetros: tensión eficaz; componentes de secuencia negativa y de secuencia positiva de las tensiones trifásicas; severidad del flicker medida de conformidad con la Norma IEC 1000-3-7; tensión eficaz de las armónicas de frecuencia. El sistema deberá incluir transductores y convertidores analógico-digital con diseños adaptados a las magnitudes físicas a medir para mantener una alta precisión.

b. Capacidad de memoria para almacenamiento de datos.

c. Sistema informático con modelos de cómputo para el procesamiento de la información producto de las mediciones y elaboración de informes. Dispositivos de automatización.

d. Sistema de telecomunicaciones asociado.

Artículo 31. Origen de Deficiencias. El sistema de monitorización deberá además tratar de identificar el origen de deficiencias en la calidad, por ejemplo, la causada por contaminación con armónicas, con el fin de posteriormente tomar las medidas necesarias para eliminar la causa del problema. En particular, el sistema deberá esforzarse por detectar los casos de perturbaciones introducidas por equipos propiedad de los usuarios.

CAPÍTULO VII PERTURBACIONES INTRODUCIDAS POR USUARIOS

Artículo 32. Perturbaciones Introducidas por Usuarios. Los usuarios que se propongan instalar dentro de los inmuebles que ocupan equipos electrónicos de potencia tales como paneles solares fotovoltaicos e inversores que serán conectados a la red de baja tensión, o bien motores que estarán arrancando y parando continuamente, u otros equipos que puedan generar perturbaciones, necesitan obtener previamente la autorización de la empresa distribuidora, la cual deberá comprobar que tales equipos no crearán contaminación con armónicas, o flicker, en exceso de los límites establecidos en la presente norma.

Cuando las instalaciones de un usuario introduzcan perturbaciones en exceso de los límites establecidos y la distribuidora detecte tal situación, el usuario estará obligado a desconectar las instalaciones que causan el problema, a requerimiento de la distribuidora, mientras no tome medidas correctivas que reduzcan las perturbaciones a niveles permitidos.

CAPÍTULO VIII REGISTROS DE OPERACIÓN

Artículo 33. Registros de Operación. Las empresas generadoras, transmisoras y distribuidoras deberán llevar registros de operación del funcionamiento del sistema eléctrico en sus respectivos campos de acción y respectivas instalaciones. Deberán registrar la apertura de interruptores de circuitos de distribución de media tensión. Para cada subestación de donde salgan líneas de distribución de media tensión, la empresa distribuidora deberá mantener registros de las demandas horarias de cada línea. Para cada apertura de un interruptor de línea de media tensión, la distribuidora deberá registrar la hora de la apertura y la hora del restablecimiento del servicio. Para cada interrupción de duración mayor de tres minutos de una línea de media tensión, la distribuidora deberá estimar la energía dejada de suministrar debido a la interrupción, usando para ello su conocimiento de las curvas de carga de la línea o líneas que fueron desconectadas.

Artículo 34. Registros de Apertura de Circuitos y Ramales. Las empresas distribuidoras deberán llevar registros de la desconexión de ramales de los circuitos de distribución por apertura de restauradores o de fusibles. Igualmente, de la desconexión de redes de baja tensión por apertura de fusibles de transformadores de distribución.

El sistema deberá utilizar la información de aquellos restauradores que envían información sobre sus operaciones a un centro de control. En otros casos, la distribuidora deberá establecer para toda interrupción dentro de la red de distribución de media tensión la hora aproximada de la apertura y la hora del restablecimiento con base en:

a. Los reportes recibidos de usuarios informando de que se ha interrumpido el servicio; y,
b. La reconexión por los empleados de la distribuidora.

Artículo 35. Transgresiones a la Continuidad dado Terceros. La monitorización de la continuidad del servicio con base en los registros de operación deberá incluir los casos de disparo de interruptores de la red de transmisión y las fallas de generación, cuando tengan la consecuencia de causar interrupciones a clientes de la distribuidora servidos en alta, media, o baja tensión.

CAPÍTULO IX CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL Y DE ATENCIÓN A USUARIOS Y A SOLICITANTES

Artículo 36. Índices de Calidad para el Servicio Comercial. Para la calidad del servicio comercial y de la atención a usuarios y a solicitantes, se establecen los siguientes rangos normales:

a. El número de reclamos de clientes por todo tipo de causas presentados en un semestre no debe exceder del diez por ciento del número de clientes;
b. El tiempo para atender solicitudes de nuevos servicios no deberá exceder de diez días hábiles;
c. El tiempo para resolver reclamos de clientes por cobros que ellos consideran no justificados no deberá exceder de cinco días hábiles;
d. El tiempo para responder a solicitudes de ampliación de capacidad para servicios existentes no deberá exceder de quince días hábiles; dependiendo de la magnitud de la ampliación requerida, la respuesta podrá comprender la propuesta de un proyecto y la solicitud de la distribuidora de que el solicitante contribuya con un aporte reembolsable al financiamiento del mismo;
e. El tiempo para atender solicitudes de usuarios que piden el reemplazo, revisión o calibración de su medidor no deberá exceder de diez días hábiles;
f. Las empresas distribuidoras deberán notificar a sus clientes de las interrupciones programadas para trabajos de mantenimiento o de construcción con una anticipación de al menos 48 horas.
g. Las distribuidoras deberán notificar a sus clientes que se proponen cortar el servicio por falta de pago con una anticipación de al menos 48 horas.
h. El tiempo para reconectar un servicio cortado por falta de pago después de que el cliente haya pagado lo que debía no deberá exceder de cuatro horas dentro de la jornada normal de trabajo.

Artículo 37. Sanciones. Las empresas que no cumplan con los valores arriba indicados serán sancionadas por la Comisión de conformidad con lo que al respecto dispone la Ley General de la Industria Eléctrica en su artículo 26.

CAPÍTULO X DISPOSICIONES FINALES

Artículo 38. Etapas de Aplicación. Las Etapas de Aplicación de esta Norma se definen en el Artículo 5 del Reglamento de la Ley General de la Industria Eléctrica.

Las empresas distribuidoras deberán comenzar a pagar indemnizaciones a usuarios afectados por episodios de mala calidad, en particular por interrupciones del servicio, a partir de un año después de la entrada en vigor de la presente Norma.

Artículo 39. Esta Norma entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LA TRANSMISIÓN

NT-CT

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I OBJETIVO Y ALCANCE

Artículo 1. Objetivo. El objetivo de esta Norma es establecer los índices de referencia para calificar la calidad con que se proveen los servicios de energía eléctrica para los sistemas de transmisión en el punto de entrega, las tolerancias permisibles, los métodos de control, las indemnizaciones y sanciones respecto de los siguientes parámetros:

a. Calidad del Producto por parte de la Empresa Transmisora:

i. Regulación de Tensión;

ii. Distorsión Armónica;

iii. Flicker;

b. Incidencia de los Participantes en la Calidad del Producto:

i. Desbalance de Corriente;

ii. Distorsión Armónica;

iii. Flicker;

iv. Factor de Potencia;

c. Calidad del Servicio Técnico:

i. Indisponibilidad Forzada de Líneas;

ii. Indisponibilidad del Equipo de Compensación;

iii. Indisponibilidad Programada;

iv. Desconexiones Automáticas; y,

v. Reducción a la Capacidad de Transmisión.

Artículo 2. Alcance de las Normas. Esta Norma es de aplicación obligatoria para toda empresa que preste el servicio de Transmisión de Energía Eléctrica y todos los Participantes que hacen uso de los Sistemas de Transmisión de Energía Eléctrica en el territorio nacional, sin perjuicio del cumplimiento de las regulaciones regionales que las empresas de transmisión regional deban hacer.

CAPÍTULO II DEFINICIONES

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de esta Norma, se establecen las siguientes definiciones, las cuales se agregan a aquellas contenidas en la Ley General de la Industria Eléctrica, su Reglamento y otras emitidas por Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE).

CENS: Costo de la Energía No Suministrada.

Distorsión Armónica: Es la distorsión de la onda sinusoidal de corriente o de tensión eléctrica de frecuencia nominal, ocasionada por la presencia de señales eléctricas sinusoidales de frecuencias diferentes y múltiplos de dicha frecuencia nominal.

Empresa Transmisora o Transportista: Agentes del mercado eléctrico nacional que se dedican al transporte de energía y potencia a través de la red eléctrica de alta tensión, ligando a centrales generadoras, empresas distribuidoras y a consumidores calificados.

Falla: Para propósitos de aplicación de esta Norma, una falla corresponde a una indisponibilidad forzada.

Flicker: Es una variación rápida y cíclica de la tensión, que causa una fluctuación en la luminosidad de las lámparas cuya frecuencia es detectable por el ojo humano.

Normas: Normas emitidas por la CREE.

Parámetro de Calidad: Factor que se toma en cuenta para valorar la calidad del Producto Eléctrico.

Participantes: Son los Agentes e Integrantes del Mercado Mayorista y Consumidores Calificados, que están conectados a un Sistema de Transmisión.

CAPÍTULO III ETAPAS DE APLICACIÓN

Artículo 4. Etapas de Aplicación. A efectos de posibilitar una adecuación gradual de la Empresa Transmisora y de los Participantes a las exigencias indicadas en esta Norma, se han establecido cuatro etapas consecutivas, con niveles crecientes de sanciones. El régimen de sanciones, para las instalaciones nuevas al entrar en operación comercial o al ser energizadas, corresponderá al especificado para la Cuarta Etapa; y para

Ampliaciones a las instalaciones existentes, tales como: una línea de transmisión, una subestación transformadora, equipos de compensación de potencia reactiva y otros elementos similares, se evaluará de acuerdo a lo especificado para la Cuarta Etapa cuando se incremente en más del cincuenta por ciento, la instalación actual correspondiente.

Artículo 5. Primera Etapa. Regirá a partir de la vigencia de esta Norma y tendrá una duración de doce (12) meses. En esta etapa, la Empresa Transmisora implementará, probará y pondrá en marcha: el Sistema de Medición y Control de la Calidad; y, el Sistema de Control e Identificación de los Participantes. Los puntos de control y los sistemas antes apuntados serán aprobados por el ODS dentro de los primeros tres meses que se notifique a las Empresas Transmisoras de tal requerimiento.

A partir del inicio de esta etapa, la Empresa Transmisora y los Participantes deberán informar a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) y al Operador del Sistema (ODS), de todas aquellas perturbaciones que afecten la operación normal de sus instalaciones, identificando las posibles fuentes y aportando la evidencia correspondiente.

Artículo 6. Segunda Etapa. Regirá a partir de la terminación de la Primera Etapa y tendrá una duración de seis (6) meses.

Durante esta Etapa, si se superan las tolerancias establecidas en esta Norma, se aplicará una sanción correspondiente a un tercio del valor aplicable en la Cuarta Etapa.

Artículo 7. Tercera Etapa. Regirá a partir de la terminación de la Segunda Etapa y tendrá una duración de seis (6) meses.

Durante esta Etapa, si se superan las tolerancias establecidas en esta Norma, se aplicará una sanción correspondiente a dos tercios del valor aplicable en la Cuarta Etapa.

Artículo 8. Cuarta Etapa. Regirá a partir de la terminación de la Tercera Etapa y tendrá una duración indefinida. Durante esta Etapa, si se superan las tolerancias establecidas en esta Norma, se aplicará el valor total de las sanciones.

TÍTULO II. SISTEMAS DE CONTROL

CAPÍTULO I SISTEMA DE MEDICIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Artículo 9. Objetivo del Sistema de Medición y Control de la Calidad. El objetivo del Sistema de Medición y Control de la Calidad es que toda Empresa Transmisora disponga de un sistema auditable que permita, como mínimo:

a. El análisis y tratamiento de las mediciones realizadas, para la verificación de la Calidad del Producto y del Servicio.

b. Establecer la relación entre los registros y las tolerancias previstas en esta Norma respecto de los parámetros que intervienen en el cálculo de los indicadores de calidad.

c. Mantener un registro histórico de los valores medidos en cada parámetro, para cada Participante conectado a su Sistema de Transmisión, correspondiente a, por lo menos, los cinco (5) últimos años.

d. El cálculo de las indemnizaciones y sanciones.

e. La formulación y desarrollo de los procedimientos y/o mecanismos utilizados para la recopilación de la información.

f. La implantación y utilización de mecanismos de transferencia de información requeridos por la CREE.

g. La realización de las pruebas pertinentes que permitan realizar una auditoría del funcionamiento del sistema y permita la identificación de las fuentes de perturbación.

CAPÍTULO II SISTEMA DE CONTROL E IDENTIFICACIÓN DE LOS AGENTES CONECTADOS AL SISTEMA DE TRANSMISIÓN

Artículo 10. Objetivo del Sistema de Control e Identificación de los Participantes conectados al Sistema de Transmisión. El objetivo de este Sistema es que toda Empresa Transmisora disponga de un sistema auditable que permita, como mínimo:

a. La plena identificación de los Participantes conectados a su sistema de transmisión.

b. El conocimiento del tipo de servicio conectado a su sistema de transmisión.

c. La discriminación clara de los componentes del sistema de transmisión asociados a cada Participante.

d. La realización de procedimientos y/o mecanismos necesarios para la recopilación de la información.

e. La implantación y utilización de mecanismos de transferencia de información requeridos por la CREE.

f. Las pruebas pertinentes que permitan realizar una auditoría del funcionamiento del sistema.

TÍTULO III. OBLIGACIONES

CAPÍTULO I OBLIGACIONES DE LA EMPRESA TRANSMISORA

Artículo 11. Obligaciones de la Empresa Transmisora. La Empresa Transmisora está obligado a:

a. Prestar a los Participantes conectados a su sistema de transmisión, un servicio que cumpla con los índices de calidad exigidos en esta Norma.

b. Cumplir con todo lo consignado en esta Norma.

c. Responder, de conformidad con esta Norma, ante la CREE y los Participantes, por las transgresiones a las tolerancias de los índices de calidad establecidos para cada uno de los parámetros en esta Norma.

d. Controlar a los Participantes para establecer las transgresiones a las tolerancias establecidas en esta Norma en los parámetros que les correspondan, a efecto de limitar su incidencia en la calidad del producto.

e. La adquisición, la instalación, el registro, la calibración y el mantenimiento de los equipos necesarios para la medición de los parámetros eléctricos y la implementación del Sistema de Medición y Control de la Calidad.

f. Suministrar a la CREE y al ODS, un informe documentado técnicamente, dentro de los cinco (5) días hábiles del mes siguiente de cada período de control, relacionado con el Sistema de Medición y Control de la Calidad, que contenga como mínimo:

i. El cálculo de los índices de calidad, de todos los puntos de control.

ii. Los registros de las mediciones y su comparación respecto de las tolerancias admisibles de los parámetros establecidos en esta Norma, así como el cálculo de las sanciones e indemnizaciones correspondientes.

g. Actualizar, cada seis (6) meses e informar a la CREE, el listado de los Participantes conectados al sistema de transmisión, indicando su localización y características operativas más importantes.

h. Pagar el importe de las sanciones y/o multas que la CREE le imponga, dentro de los primeros siete (7) días del mes siguiente a la notificación respectiva.

i. Pagar a los Participantes las indemnizaciones, según esta Norma, durante el mes siguiente del Período de Control correspondiente.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SISTEMA

Artículo 12. Responsabilidad del Operador del Sistema. El Operador del Sistema, en lo que le corresponda, velará por la aplicación de esta Norma; por lo mismo, será responsable de realizar los estudios pertinentes para: establecer los límites de producción o consumo de potencia reactiva por parte de las Empresas Transmisoras, Empresas Generadoras y Usuarios, que permitan que el sistema eléctrico opere en condiciones normales. Además, determinará las responsabilidades en cuanto al incumplimiento, por las Empresas Transmisoras y los Participantes, a las tolerancias de los indicadores de calidad establecidos en esta Norma. El ODS deberá presentar a la CREE, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de haber recibido el informe de las Empresas Transmisoras, un informe mensual, técnicamente documentado, que contenga todos aquellos casos, en que, por diversas circunstancias, haya habido incumplimiento a los índices de calidad, incluyendo las debidas a una inadecuada administración del Sistema Interconectado Nacional (SIN). En dicho informe deberá proponer las medidas para corregir las causas que motivan el incumplimiento de esta Norma.

CAPÍTULO III OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES CONECTADOS A UN SISTEMA DE TRANSMISIÓN

Artículo 13. Obligaciones de los Participantes. Las obligaciones de los Participantes serán las siguientes:

a. Cumplir, en lo que les corresponda, con todas las Normas que hayan sido emitidas por la CREE.

b. Responder, de conformidad con esta Norma, ante la CREE y la Empresa Transmisora, por las transgresiones a las tolerancias de los indicadores de calidad establecidos para cada uno de los parámetros en esta Norma, ocasionados por ellos.

c. Realizar todas las reparaciones o modificaciones de sus instalaciones, que sean necesarias, para evitar afectar la calidad del producto y del servicio de la Empresa Transmisora.

d. Pagar el importe de las sanciones y/o multas que la CREE le imponga, dentro de los primeros siete (7) días del mes siguiente de su notificación.

e. Pagar a la Empresa Transmisora las indemnizaciones, según se establece en esta Norma, durante el mes siguiente del Período de Control correspondiente.

CAPÍTULO IV OBLIGACIÓN DEL COMERCIALIZADOR

Artículo 14. Obligación del Comercializador. Todo Comercializador está obligado a suscribir contratos con los Agentes, según corresponda, para garantizar lo estipulado en esta Norma.

TÍTULO IV. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 15. Evaluación de la Calidad del Producto por parte de la Empresa Transmisora: La Calidad del Producto, por parte de la Empresa Transmisora, será evaluada por medio del Sistema de Medición y Control de la Calidad, de manera que permita identificar si se exceden las tolerancias establecidas en esta Norma para la Regulación de Tensión, la Distorsión Armónica y el Flicker.

Artículo 16. Incidencia de los Participantes en la Calidad del Producto. La incidencia en la Calidad del Producto, por parte de los Participantes, será evaluada por medio del Sistema de Medición y Control de la Calidad, de manera que, permita identificar si se exceden las tolerancias establecidas en esta Norma para el Desbalance de Corriente, la Distorsión Armónica, el Flicker y el Factor de Potencia.

Artículo 17. Período de Control. El control de la Calidad del Producto será efectuado por la Empresa Transmisora, en períodos mensuales denominados Períodos de Control, en los puntos de conexión de la Empresa Transmisora con los Participantes.

Artículo 18. Período de Medición Semanal. Dentro del Período de Control, el lapso mínimo de tiempo para la medición de los parámetros, Distorsión Armónica y Flicker, será de siete (7) días continuos. A este lapso mínimo de tiempo se le denomina Período de Medición Semanal.

Artículo 19. Período de Medición Mensual: Para la medición de los parámetros, Regulación de Tensión, Desbalance de Corriente y Factor de Potencia, el tiempo de medición corresponde a los días del mes. A este tiempo se le denomina Período de Medición Mensual.

Artículo 20. Intervalo de Medición. Dentro del Período de Medición correspondiente, la medición de los parámetros de Regulación de Tensión, Desbalance de Corriente y Factor de Potencia será en intervalos de quince (15) minutos. Para el caso de Distorsión Armónica y Flicker se utilizará un intervalo de diez (10) minutos. A estos lapsos de tiempo se les denomina Intervalo de Medición (k).

CAPÍTULO II REGULACIÓN DE TENSIÓN

Artículo 21. Índice de Calidad. El índice para evaluar la tensión en el punto de conexión de la Empresa Transmisora con los Participantes, en un intervalo de medición (k), será el valor absoluto de la diferencia (V_k) entre la media de los valores eficaces (RMS) de tensión (V_k) y el valor de la tensión nominal (V_n) medidos en el mismo punto, expresado como un porcentaje de la tensión nominal:

$$IRT_i\ (\%) = \Delta V_k\ (\%) = \frac{|V_k - V_n|}{V_n} * 100$$

Donde:

IRT_i Índice de Regulación de Tensión (%)

V_k Tensión media en el intervalo k

V_n Tensión nominal

Artículo 22. Tolerancias. Las tolerancias admitidas en la desviación porcentual, respecto de las tensiones nominales en los puntos de entrega de energía eléctrica, serán las indicadas en cada una de la etapa tercera y cuarta del período de aplicación de la Norma, como se muestra a continuación:

Bandas de Tensión *B*	Tolerancia Admisible Respecto del Valor Nominal, en porcentaje (%)					
	Etapa de Aplicación					
	Segunda		Tercera		Cuarta	
	Servicio Urbano	Servicio Rural	Servicio Urbano	Servicio Rural	Servicio Urbano	Servicio Rural
Baja Tensión ≤1kV	12%	15%	10%	12%	8%	10%
Media Tensión 1 kV<MT≤60 kV	10%	13%	8%	10%	6%	7%
Alta Tensión > 60 kV	7%		6%		5%	

Se considera que la energía eléctrica es de mala calidad cuando, en un lapso de tiempo mayor al cinco por ciento (5%), del correspondiente al Período de Medición Mensual, las mediciones muestran que la Regulación de Tensión ha excedido el rango de tolerancias establecidas.

Artículo 23. Control para la Regulación de Tensión. Para el control y monitoreo de la tensión los agentes siguientes tendrán las responsabilidades que a continuación se describen:

a. **La Empresa Transmisora** deberá efectuar mediciones durante el Período de Medición Mensual, de acuerdo con el Intervalo de Medición, de los niveles de tensión en cada uno de los puntos de conexión de su sistema de transmisión con cada uno de los Participantes.
b. **Las Empresas Distribuidoras y Consumidores Calificados** deberán contar con el equipo necesario que permita el control de tensión y suministro de potencia reactiva, debiendo tener en sus puntos de conexión con el sistema de transmisión, un factor de potencia inductivo, a toda hora, de 0.90 o superior a partir de la vigencia de esta Norma.
c. **Las Empresas Generadoras** deberán contar con el equipo necesario que permita el control de tensión y suministro de potencia reactiva dentro de los límites de su curva de operación y deben suministrarlo al ODS.

Artículo 24. Sanción. Las Empresas Transmisoras y los Participantes serán sancionados cuando, por causas imputables a ellos, la Regulación de Tensión medida excede el rango de tolerancias establecidas en esta Norma.

El ODS realizará estudios de flujo de carga, para cada punto donde no se cumpla con las tolerancias establecidas, simulando elementos de compensación de potencia reactiva, ajustando los flujos de carga a partir del valor máximo o mínimo medido en el punto correspondiente durante todo el mes, hasta que se alcance la Regulación de Tensión requerida. Se utilizarán solamente los flujos de carga para máxima, media y mínima demanda del mes bajo control, los cuales corresponderán a las bandas horarias de punta (pico), intermedia (o resto) y valle. Estos flujos de carga deberán ser realizados dentro del plazo de los cinco (5) días siguientes de haber recibido el informe de la Empresa Transmisora, y hacerlo del conocimiento de la CREE y dentro del plazo de los cinco (5) días siguientes de haberlos realizado. La cantidad de kVAr obtenida, se multiplicará por el valor de Penalización por Déficit de Reactivo, establecida en el Artículo 45 de esta Norma.

$$SRT = kVAr * PDR$$

Donde:
SRT Sanción por mala Regulación de Tensión

kVAr kVAr, obtenida en los estudios de flujo de carga, necesaria para llegar a las tolerancias establecidas en esta Norma.

PDR Penalización por Déficit de Reactivo.

CAPÍTULO III DISTORSIÓN ARMÓNICA DE LA TENSIÓN

Artículo 25. Índice y Tolerancias para la Distorsión Armónica de la Tensión. El índice de Distorsión Armónica de la Tensión y sus Tolerancias, se encuentran establecidos en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, NT-CD, vigentes.

Artículo 26. Control para la Distorsión Armónica de la Tensión. El control de la Distorsión Armónica de la Tensión es responsabilidad de la Empresa Transmisora, así como también el desarrollo de las acciones necesarias para dar solución al problema. Durante el Período de Control se realizarán mediciones en dos (2) puntos de conexión entre la Empresa Transmisora y los Participantes, de la siguiente forma: una Empresa Distribuidora y un Consumidor Calificado (o una Empresa Generadora). Las mediciones deberán ser realizadas de acuerdo con la Norma IEC 1000-4-7.

Artículo 27. Indemnización por Distorsión Armónica de la Tensión. El criterio y las fórmulas de aplicación de la Indemnización por Distorsión Armónica de la Tensión serán iguales a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, vigentes; y será pagada a partir de las mismas fechas.

CAPÍTULO IV FLICKER EN LA TENSIÓN

Artículo 28. Índice y Tolerancia para el Flicker en la Tensión. El índice de Flicker en la Tensión y su Tolerancia, se encuentran establecidos en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, vigentes.

Artículo 29. Control para el Flicker en la Tensión. El control del Flicker en la Tensión es responsabilidad de la Empresa Transmisora, así como también el desarrollo de las acciones necesarias para dar solución al problema. Durante el Período de Control, se realizarán mediciones en dos (2) puntos de conexión entre la Empresa Transmisora y los Participantes de la siguiente forma: una Empresa Distribuidora y un Consumidor Calificado (o una Empresa Generadora). Las mediciones deberán ser realizadas de acuerdo con la Norma IEC - 868.

Artículo 30. Indemnización por Flicker en la Tensión. El criterio y las fórmulas de aplicación de la Indemnización por Flicker en la Tensión serán iguales a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, vigentes; y será pagada a partir de las mismas fechas.

TÍTULO V. INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL PRODUCTO POR LOS PARTICIPANTES. CAPÍTULO I DESBALANCE DE CORRIENTE

Artículo 31. Calidad del Desbalance de Corriente. El índice para evaluar el Desbalance de Corriente de los Participantes se determinará sobre la base de comparación de los valores de corriente de cada fase, medidos en el punto de entrega y registrados en cada Intervalo de Medición (k). Este índice estará expresado como un porcentaje.

$$\Delta DI_p(\%) = \frac{3 * I_{MP}}{I_a + I_b + I_c} * 100$$

Donde:

ΔDI_p Porcentaje de Desbalance de Corriente por parte del Participante.

I_{MP} Máxima desviación de corriente de cualquiera de las fases, respecto al promedio de la corriente de las tres fases, registrada en el Intervalo de Medición k.

I_a Corriente en la fase a registrada en el Intervalo de Medición k.

I_b Corriente en la fase b registrada en el Intervalo de Medición k.

I_c Corriente en la fase c registrada en el Intervalo de Medición k.

Artículo 32. Tolerancias para el Desbalance de Corriente. Se establece una tolerancia de diez por ciento (10%), para el Desbalance de Corriente.

Se considera que un Participante afecta la calidad del Producto eléctrico cuando en un lapso mayor al cinco por ciento (5%), del correspondiente al total del Período de Medición Mensual, las mediciones muestran que el Desbalance de la Corriente ha excedido el rango de tolerancias establecidas.

Artículo 33. Control para el Desbalance de Corriente. Las mediciones serán realizadas en los puntos que la Empresa Transmisora considere necesarios a efectos de identificar a los Participantes que afecten la calidad del producto y con esto, el servicio de su Sistema de Transmisión.

Artículo 34. Indemnización por Desbalance de Corriente por parte de los Participantes. Los Participantes pagarán a la Empresa Transmisora una indemnización, en caso de que se compruebe que se ha excedido el rango de tolerancia fijado en el Artículo 32 de esta Norma. La indemnización se calculará en base a la valorización de la totalidad de la energía consumida, de acuerdo con lo especificado en la Tabla siguiente:

Valorización de la Energía según el grado de desviación a las tolerancias establecidas

Rango según desviación $\Delta I_{P_{k\,SUP}}$ (%)	$Valorización\ de\ la\ energía\ -\ CE_B$ (% de CENS)
$0 < \Delta I_{P_{k\,SUP}} \leq 1$	5
$1 < \Delta I_{P_{k\,SUP}} \leq 3$	20
$3 < \Delta I_{P_{k\,SUP}} \leq 5$	50
$5 < \Delta I_{P_{k\,SUP}} \leq 7$	75
$\Delta I_{P_{k\,SUP}} > 7$	100

Donde:

$\Delta I_{pk_{SUP}}$ Porcentaje de desviación que exceda de la tolerancia establecida en esta Norma.

El Factor de Compensación correspondiente al Período de Medición Mensual por desviación en el desbalance de corriente admisible, que servirá de base para la determinación de la indemnización correspondiente, se calcula mediante la siguiente expresión:

$$Indemnización = \sum_{B=BP} \frac{CE_B * ENE_B * CENS}{100}$$

Donde:

CE_B Valorización de la energía en función de la desviación detectada, como porcentaje (%) del CENS, de conformidad con la tabla anterior.

$\Sigma_{B=BP}$ Sumatoria considerando todos los registros a indemnizar por la Banda B desviación de la tabla de Valorización en el Artículo 34.

ENE_B Energía por banda B, en kWh, registrada durante el Período de Medición Mensual.

CAPÍTULO II DISTORSIÓN ARMÓNICA DE LA CORRIENTE DE CARGA DE LOS PARTICIPANTES

Artículo 35. Índice de Calidad y Tolerancias de la Distorsión Armónica de la Corriente de Carga. El índice de Calidad y las Tolerancias de la Distorsión Armónica de la Corriente de Carga, se encuentran establecidos en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, vigentes.

Artículo 36. Control de la Distorsión Armónica de la Corriente de Carga. El control de la Distorsión Armónica de la Corriente de Carga de los Participantes es responsabilidad de la Empresa Transmisora. En los casos donde se decida realizar mediciones sin carga o carga mínima, para referencia, deberán ser realizadas durante cinco (5) horas. El control se realizará por medio de mediciones realizadas en el punto de conexión entre la Empresa Transmisora y otros Participantes. Los puntos serán elegidos por la Empresa Transmisora. Las mediciones deberán efectuarse de acuerdo con la Norma IEC 1000-4-7.

Artículo 37. Indemnización por Distorsión Armónica de la Corriente de Carga. El criterio y las fórmulas de aplicación de la Indemnización por Distorsión Armónica de la Corriente de Carga serán iguales a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, vigentes; y será pagada a partir de las mismas fechas.

CAPÍTULO III FLICKER DE LOS PARTICIPANTES

Artículo 38. Flicker y Tolerancias de los Participantes. El índice de Flicker de los Participantes y su Tolerancia se encuentran establecidos en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, vigentes.

Artículo 39. Control del Flicker. El control de Flicker de los Participantes será responsabilidad de la Empresa Transmisora. En los casos donde se decida realizar mediciones sin carga

o carga mínima, para referencia, deberán ser realizadas durante cinco (5) horas. El control se realizará a través de mediciones realizadas en el punto de conexión entre la Empresa Transmisora y otros Participantes. Los puntos serán elegidos por la Empresa Transmisora. Las mediciones deberán ser efectuadas de acuerdo con la norma IEC 868.

Artículo 40. Indemnización por Flicker. El criterio y las fórmulas de aplicación por Flicker serán iguales a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de Distribución, vigentes; y será pagada a partir de las mismas fechas.

TÍTULO VI. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO
CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 41. Evaluación de la Calidad del Servicio Técnico. La evaluación de la calidad del Servicio Técnico se hará por medio del Sistema de Medición y Control, en función de la Duración de la Indisponibilidad, en minutos, del Número de Salidas o Indisponibilidades Forzadas y de los sobrecostos que sus restricciones produzcan sobre el Sistema de Generación y el Sistema de Distribución.

Artículo 42. Período de Control. El control de la calidad del servicio técnico se llevará a cabo en períodos anuales continuos en lo referente al Número de Salidas o Indisponibilidad Forzada y la Duración Total de la Indisponibilidad Forzada. Para los casos restantes, el período de control será mensual.

Artículo 43. Tipos de Indisponibilidad. Se considerará como indisponibilidad toda circunstancia o falla que impida o restrinja la circulación del flujo eléctrico a los Participantes del Sistema de Transmisión, incluyendo la indisponibilidad forzada de líneas, la indisponibilidad del equipo de compensación, la indisponibilidad programada, las desconexiones automáticas y la reducción a la capacidad de transmisión. Para efectos de esta Norma no serán consideradas las indisponibilidades relacionadas con casos de fuerza mayor debidamente comprobados y calificados por la CREE.

CAPÍTULO II INDISPONIBILIDAD FORZADA DE LÍNEAS DE TRANSMISIÓN

Artículo 44. Índices de Calidad de Indisponibilidad Forzada. La calidad del Servicio Técnico de la Empresa Transmisora respecto de la Indisponibilidad Forzada de líneas de transmisión dependerá de la categoría y tensión de las líneas y se evaluará en función del Número de Salidas o Indisponibilidad Forzada, la Duración Total de la Indisponibilidad Forzada de cada Línea, y los Sobrecostos por Restricciones ocasionados. El coeficiente para el cálculo del valor horario de las sanciones se establece con el valor de uno, por lo que en esta versión de la Norma no se indicará en las ecuaciones. No se contarán las Indisponibilidades Forzadas de líneas paralelas (igual nodo de inicio y final), en número y tiempo, si las mismas no causan la interrupción del servicio de energía eléctrica de al menos un Usuario en cualquier nivel de tensión.

El Número Total de Indisponibilidades o Salidas Forzadas de la Línea i, $NTIFL_i$, durante el Período de Control es:

$$NTIFL_i = \sum_{j=1}^{n} IF_jL_i$$

Donde:

n Es el número total de indisponibilidades forzadas de la línea i,

IF_jL_i Es la indisponibilidad forzada j de la línea i.

La Duración Total de Indisponibilidad Forzada de la Línea i, $D\text{TIFL}_i$, durante el Período de Control es:

$$\text{DTIFL}_i = \sum_{j=1}^{n} DIF_jL_i$$

Donde:

n Es el número total de indisponibilidades forzadas de la línea i,

DIF_jL_i Es la duración de la indisponibilidad forzada j de la línea i.

CAPÍTULO III SANCIONES POR INDISPONIBLIDAD FORZADA, DESCONEXIONES AUTOMÁTICAS, REDUCCIÓN DE CARGA, INDISPONIBLIDAD PROGRAMADA Y DÉFICIT DE REACTIVO

Artículo 45. El valor de Penalización por Déficit de Reactivo –PDR–, es el resultado de multiplicar cinco (5) veces el valor del cargo unitario por energía de la tarifa simple para usuarios conectados a la tarifa en baja tensión general, correspondiente al primer día del mes bajo control, por cada unidad de kilo volt- ampere reactivo –kVAr–, quedando el valor de la Penalización por Déficit Reactivo –PDR– expresado en Lempiras/kVAr. Este valor será modificado, cuando sea necesario, si se determina que el mismo no produce los incentivos adecuados para que se efectúen las inversiones que mejoren la calidad del servicio de energía eléctrica.

Artículo 46. Tolerancia de la Tasa de Indisponibilidad Forzada. La tolerancia a la Indisponibilidad Forzada, para cada una de las líneas de transmisión, dependerá del nivel de tensión según lo indicado en la siguiente tabla:

Tensión kV	TOLERANCIA AL NÚMERO TOTAL DE INDISPONIBILIDADES FORZADAS PARA CADA LÍNEA, $NTIFL_i$, POR AÑO
230	2
138	3
69	3

Artículo 47. Tolerancia de la Duración Total de Indisponibilidad Forzada. La tolerancia de la Duración Total de Indisponibilidad Forzada, para cada línea, en función de la categoría de la línea y del nivel de tensión, será la indicada en la siguiente tabla:

Tensión kV	TOLERANCIA A LA DURACIÓN TOTAL DE LAS INDISPONIBILIDES FORZADAS PARA CADA LÍNEA, $DTIFL_i$, MINUTOS, POR AÑO
230	180
138	300
69	300

Artículo 48. Sanción por Indisponibilidad Forzada. Para cada línea, en la que se superen las tolerancias correspondientes a la Tasa de Indisponibilidad o a la Duración Total de Indisponibilidad Forzada, la Sanción se determinará de acuerdo con las siguientes ecuaciones:

a. Si el Número Total de Indisponibilidades Forzadas es mayor que la tolerancia correspondiente, la sanción para cada Línea i, es igual a:

$$S_{NTIFL_i} = [NTIFL_i - NTIF] * \frac{\mathrm{DTIFL}_i}{NTIFL_i} * k * \frac{RHT}{60}$$

b. Si la Duración Total de Indisponibilidad Forzada es mayor que la tolerancia correspondiente, la sanción para cada línea i, es igual a:

$$S_{\mathrm{DTIFL}_i} = [\mathrm{DTIFL}_i - DTIF] * k * \frac{RHT}{60}$$

La Sanción Total, para el período de control será:

$$S_{Total} = \sum S_{NTIFL_i} + \sum S_{\mathrm{DTIFL}_i}$$

Donde:

S_{NTIFL_i}	Sanción, en Lempiras, por el Número Total de Indisponibilidad Forzada para la Línea i.
S_{DTIFL_i}	Sanción, en Lempiras, por la Duración Total de Indisponibilidad Forzada para la Línea i.
$NTIF$	Tolerancia al Número Total de Indisponibilidades Forzadas para cada línea.
$NTIFL_i$	Número Total de Indisponibilidades Forzadas, para la Línea i.
$DTIF$	Tolerancia a la Duración Total de Indisponibilidad Forzada para cada línea.
$DTIFL_i$	Duración Total de Indisponibilidad Forzada para cada línea.
RHT	Remuneración Horaria de la Empresa Transmisora, para la instalación que corresponda.
S_{Total}	Sanción Total, para el período de control.
k	Coeficiente según la tensión de la Instalación de acuerdo con la siguiente tabla:

Tensión kV	Etapa 4
230	2
138	1
69	0.5

Para fallas o indisponibilidades de larga duración el valor de k se incrementa en un cincuenta por ciento (50%)

Artículo 49. Sanción por Desconexiones Automáticas. Las Indisponibilidades forzadas que obliguen a activar desconexiones automáticas de generación y/o cargas, no activadas previamente, serán sancionadas, adicionalmente, independientemente de las sanciones que correspondan según lo indicado en el artículo anterior, durante el período en que tales dispositivos están activados. El ODS establecerá la duración de estas indisponibilidades e informará a la CREE. La sanción será igual a:

$$S_{DIFL_i} = DIFL_i * k * \frac{RHT}{60}$$

Donde:

S_{DIFL_i} Sanción, en Lempiras, por Duración de Indisponibilidad Forzada que obliga a la Desconexión de Generación y/o Carga, para la línea i.

$DIFL_i$ Duración, en minutos, de la Indisponibilidad Forzada que obliga a la Desconexión de Generación y/o Carga, para la línea i.

Artículo 50. Sanción por Reducciones de la Capacidad de Transmisión. Cuando existan reducciones de la capacidad de transmisión, entendiéndose por tales las limitaciones parciales de la capacidad de transmisión de una línea o equipo de transformación, debido a la indisponibilidad propia o de un equipo asociado, se aplicarán las Sanciones por el tiempo de Duración Total de Reducción a la Capacidad de Transmisión, afectadas por un coeficiente de reducción, calculado como la unidad menos el cociente entre la capacidad de transmisión reducida, sea la de la línea o transformador con la indisponibilidad del equipo asociado y la capacidad máxima correspondiente con el equipo totalmente disponible. El ODS cuantificará la magnitud de la reducción de la capacidad de transmisión e informará a la CREE.

$$S_{RCT} = DT_{RTC} * \left(1 - \frac{CTD}{CTM}\right) * k * \frac{RHT}{60}$$

Donde:

S_{RCT} Sanción, en Lempiras, por Reducción a la Capacidad de Transmisión.

DT_{RCT} Tiempo en minutos, de Duración Total de la Reducción a la Capacidad de Transmisión.

CTD Capacidad de Transmisión Disponible.

CTM Capacidad de Transmisión Máxima.

Artículo 51. Sanción por Indisponibilidades del Equipo de Compensación. En caso de Indisponibilidad Forzada del Equipo Compensación de Potencia Reactiva, la Empresa Transmisora quedará sujeta a la aplicación de sanciones determinadas sobre la base de la tercera parte del valor de Penalización por Déficit de Reactivo por el tiempo que el equipo se encuentre fuera de servicio.

$$S_{IFEC} = \frac{1}{120} * PDR * t * Q$$

Donde:

S_{IFEC} Sanción, en Lempiras, por Indisponibilidad Forzada del Equipo de Compensación.

t Tiempo en minutos, de duración de la Indisponibilidad Forzada del Equipo de Compensación.

Q Capacidad en kVAr, del Equipo de Compensación indisponible.

Artículo 52. Sanción por Indisponibilidad Programada. La sanción por Indisponibilidad Programada estará en

función de la Duración de la misma y se calcula según la siguiente ecuación:

$$S_{DIP} = \frac{0.1 * t_{DIP} * k * RHT}{60}$$

Donde:

S_{DIP} Sanción, en Lempiras, por Duración a la Indisponibilidad Programada.

t_{DIP} Tiempo en minutos, de la Duración de cada Indisponibilidad Programada.

Artículo 53. Sanción por falta de información de la indisponibilidad. Las Empresas Transmisoras deberán informar en forma fehaciente al ODS, toda situación de indisponibilidad de su equipo, dentro de los quince (15) minutos a partir del hecho que la produjo. En caso de comprobarse que la Empresa Transmisora hubiera omitido efectuar tal notificación, el ODS lo hará del conocimiento de la CREE, y la sanción se duplica de la siguiente forma:

a. En caso de corresponder a una indisponibilidad programada, la sanción calculada por Indisponibilidad Programada se multiplicará por dos (2).

b. En caso de corresponder a una indisponibilidad forzada, además de contarse la indisponibilidad, el tiempo se multiplicará por dos (2).

TÍTULO VII. DISPOSICIONES FINALES
CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 54. Competencia de la CREE. Será competencia de la CREE en lo concerniente a esta Norma, sin que ello sea limitativo:

a. La Fiscalización de su fiel cumplimiento,

b. La emisión de Normas complementarias o modificadoras,

c. La actualización y modificación de los índices de calidad,

d. La imposición de sanciones y multas,

e. La auditoría de cualquier etapa del proceso,

f. El requerimiento de informes periódicos, del control de la calidad de la energía eléctrica,

g. Su interpretación, en caso de divergencia o dudas, y la resolución de los casos no previstos.

Artículo 55. Terminación Anticipada. Si la calidad del servicio prestado por parte del transportista no alcanza los índices establecidos en esta Norma un año después de terminar la Cuarta Etapa definida en el Artículo 8, la CREE podrá requerir la suspensión de la autorización otorgada al transportista para operar.

TÍTULO VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS
CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 56. Las Empresas Transmisoras deberán suministrar a la CREE, durante los tres (3) primeros meses de vigencia de esta Norma, un listado de los Consumidores Calificados, su localización dentro del Sistema de Transmisión y características operativas más importantes.

Artículo 57. Capacidad máxima y reducida. El ODS tiene un plazo de cuatro (4) meses, a partir de la vigencia de estas Normas, para establecer la capacidad máxima y reducida de cada una de las líneas de transmisión del SIN.

Artículo 58. Sanciones por incumplimiento en o errores en el Sistema de Medición Comercial. El artículo que establece las sanciones por incumplimiento o errores en el Sistema de Medición Comercial será un anexo de esta Norma, después de que el ODS defina las características del Sistema de Medición Comercial que serán utilizadas para medir el grado de cumplimiento o calidad en la entrega de la información, así como la responsabilidad y obligaciones de cada uno de los Participantes.

Artículo 59. Estas Normas entran en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

PRIMERA ADENDA MODIFICATORIA

AL CONTRATO DE OPERACIÓN CELEBRADO EL 06 DE DICIEMBRE DE 2007 ENTRE LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE ENERGÍA, RECURSOS NATURALES, AMBIENTE Y MINAS Y LA SOCIEDAD PACIFIC SOLAR ENERGY, S.A. DE C.V.

Nosotros, **JOSE ANTONIO GALDAMES FUENTES,** mayor de edad, casado, Ingeniero, hondureño, con Tarjeta de Identidad No. 0101-1971-01238 y de este domicilio, actuando en carácter de Secretario de Estado en los Despachos de Energía, Recursos Naturales, Ambiente y Minas, según Acuerdo de Nombramiento No. 025-2014 de fecha 29 de enero del año 2014 y en adelante identificado como **"LA SECRETARÍA"** y **GEOVANI BARDALES QUESADA,** mayor de edad, casado, Abogado, hondureño, con Tarjeta de Identidad **No. 1807-1949-00675** y de este domicilio, actuando en su carácter de Representante Legal de **PACIFIC SOLAR ENERGY, S.A. DE C.V.,** en adelante **"LA EMPRESA GENERADORA"** hemos convenido de común acuerdo celebrar una Primera Adenda Modificatoria al Contrato de Operación para la Generación Eléctrica suscrito entre las partes en fecha 23 de febrero del año 2015, aprobado mediante el Decreto Ejecutivo No. 109-2015, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el día 27 de noviembre de 2015.

Antecedentes:

1) **La SECRETARÍA y la EMPRESA GENERADORA** reconocen que en fecha 23 de febrero del año 2015, se suscribió **CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA GENERACIÓN, TRANSMISIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA ENTRE LA SECRETARÍA DE ENERGÍA, RECURSOS NATURALES, AMBIENTE Y MINAS Y LA SOCIEDAD PACIFIC SOLAR ENERGY, S.A. DE C.V.,** para el desarrollo del **Proyecto "Solar Fotovoltaico Nacaome I,** que en fecha 27 de noviembre de 2015, se publicó en el Diario Oficial La Gaceta el Decreto No. 109-2015, que contiene el Contrato de Operación y que de acuerdo a la CLÁUSULA PRIMERA en la Sección 1.1, se autorizó a la Empresa Generadora desarrollar el citado proyecto, con una capacidad nominal de cuarenta y nueve mil novecientos kilovatios de potencia (49,900 Kw) y una generación promedio de ochenta punto noventa y siete gigavatios hora al año (80.97 Gwh/Año).
2) **LA EMPRESA GENERADORA,** ha realizado los diseños y estudios finales que justifican que se requiere ampliar el área de la concesión del Contrato de Operación para continuar con la instalación de 28.4 MW y con ello completar los 49.9 MW megavatios de potencia.
3) En fecha 18 de abril del año 2017, los desarrolladores presentaron solicitud de **AMPLIACIÓN DE ÁREA** del Proyecto denominado **"Proyecto "Solar Fotovoltaico Nacaome I",** promovido por la sociedad mercantil **"PACIFIC SOLAR ENERGY, S.A DE C.V.",** para lo cual presentaron mapas con las coordenadas de la nueva solicitud, además se presentó toda la información a la técnica legal, como ser las escrituras correspondientes a las áreas a emplear y solicitó la aprobación a la Secretaría General a través de la modificación del Contrato de Operación, en las Secciones correspondientes a fin de contemplar el desarrollo, construcción y operación del proyecto de acuerdo al Contrato de Operación.
4) Dado que el Estado de Honduras, ha declarado de interés público el aprovechamiento de recursos energéticos renovables con el deseo de cambiar la actual matriz energética del país a efecto de reducir la dependencia de los derivados del petróleo, mejorar la balanza de pagos y evitar la fuga de divisas por la compra de combustibles fósiles y luego de realizar los estudios técnicos necesarios para comprobar la capacidad de LA EMPRESA GENERADORA para operar las Instalaciones ampliadas en sus áreas de conformidad con lo establecido en **Cláusula Décima Primera de las Enmiendas,** en el cual se podrá ser Ampliado, Enmendado o Modificado de común acuerdo de las partes y de conformidad a la ley vigente, LA SECRETARÍA, autoriza la Ampliación de las Instalaciones originales, de conformidad con lo dispuesto en esta Adenda Modificatoria:

CLÁUSULA No. 1: Las partes acuerdan modificar el Contrato de Operación de acuerdo a lo establecido en la **Cláusula Décima Primera de las Enmiendas,** en el cual se podrá ser

Ampliado, Enmendado o Modificado de común acuerdo de las partes y de conformidad a la ley vigente y que a partir de la fecha será efectiva esta Primera Adenda Modificatoria de **AMPLIACIÓN DE ÁREA DEL PROYECTO SOLAR FOTOVOLTAICO NACAOME I,** ya que cuentan con las escrituras de las nuevas áreas que se van incorporar y por ende de poder seguir en la continuación de la instalación de los panes solares, el cual se proyecta poder instalar 28.4 MW de potencia, por tanto, se modificará el Anexo 1 del Contrato de Operación, por medio una Adenda Modificatoria, por lo que la nueva **área total del proyecto es de 1.48097 KM2, equivalente a 213.087 Manzanas, 148.907 Hectáreas.**

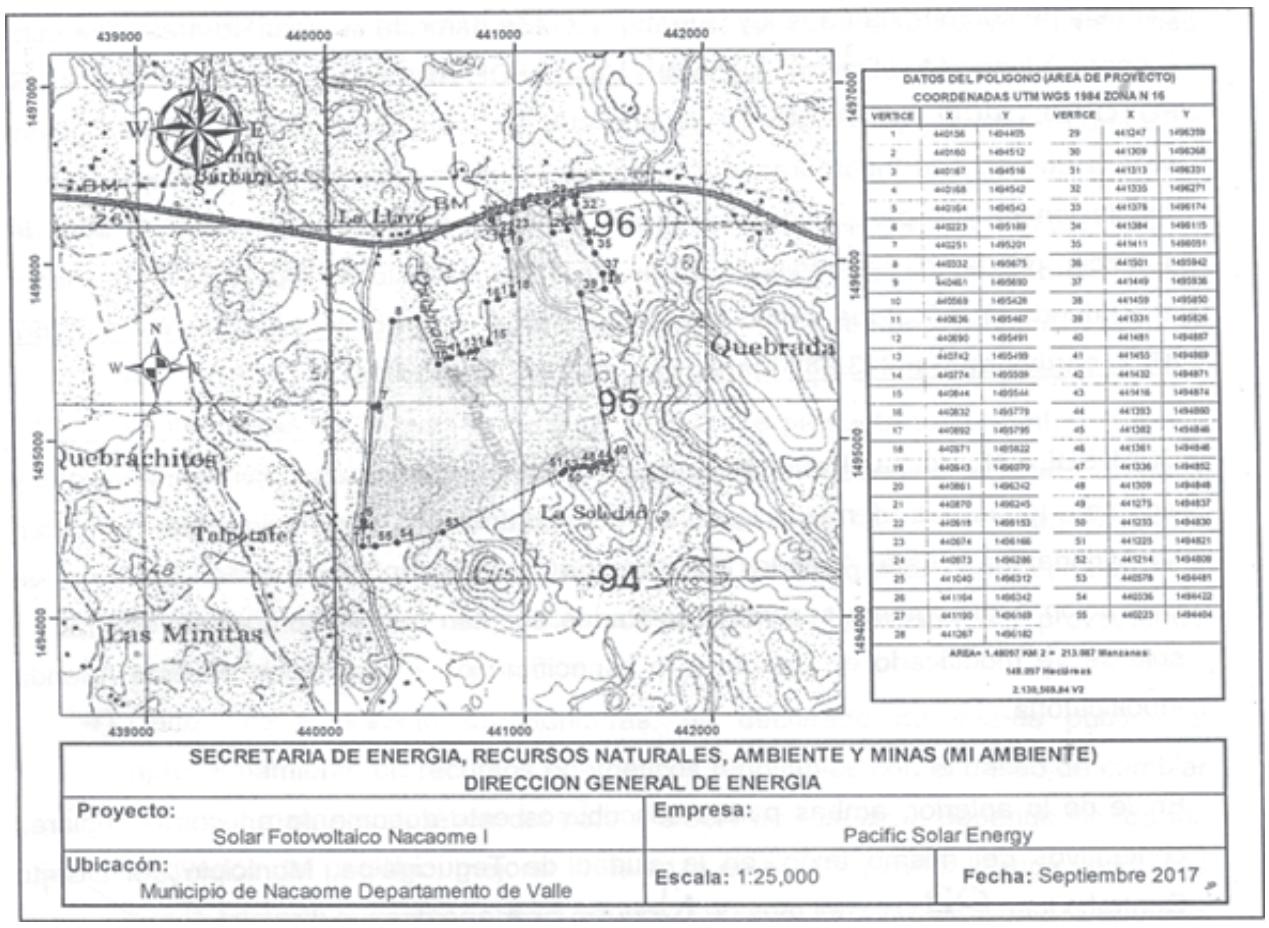
CLÁUSULA No. 2: Las Partes acuerdan que en todo lo demás, dejan como válidas y vigentes todas las demás cláusulas del Contrato de Operación que no sean Modificadas por esta Adenda Modificatoria, ratificando con esto el Contrato de Operación originalmente suscrito. Las Partes aceptan que el Contrato de Operación sólo se ve modificado en cuanto a lo específicamente contenidas en esta Adenda Modificatoria. En fe de lo anterior, ambas Partes suscribimos este documento en dos ejemplares contentivos del mismo texto, en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, a los 02 del mes de noviembre año dos mil diecisiete.

JOSÉ ANTONIO GALDAMES FUENTES
SECRETARIO DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE ENERGÍA, RECURSOS NATURALES, AMBIENTE Y MINAS.

GEOVANI BARDALES QUESADA
REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD PACIFIC SOLAR ENERGY, S.A. DE C.V.

Proyecto Solar Fotovoltaico Nacaome I,

anexo 1



Total de área del Proyecto denominado "Solar Fotovoltaico Nacaome I", de 1.48097 KM2, equivalente a 213.087 Manzanas, 148.907 Hectáreas.