

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 registrará 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, acreditándolo 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 -Previo 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. DE LA MEDICIÓN, LA FACTURACIÓN 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 autoprodutor, inyecte a la red de distribución. En tanto no se emita la regulación correspondiente, los valores de energía inyectada por el usuario autoprodutor a la red de distribución, serán únicamente registrados por la 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 autoprodutor, 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 anomalía 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:

- Los resultados arrojados por el equipo verificador.
- 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 ($\pm 2\%$), los gastos que originara la verificación serán cargados al Usuario. Si el Error fuere menor del dos por ciento ($\pm 2\%$), 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 anomalía 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 periodo 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:

- 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:

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

X_r Patrón de Consumo Real

P_r Consumos reales en kWh

n Número de meses

- 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:

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

X_h Patrón de Consumo Facturado

P_h Consumos reales en kWh, durante la anomalía

- Energía eléctrica consumida y no facturada (ENF).

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

- 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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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:

$$\text{Donde: } E = V * I * f.u * t$$

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 portafusibles.
 - 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 primaria 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.