

Decreto Ejecutivo No. 796 de 10 de noviembre de 2005
R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

No. 796

Alfredo Palacio González
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que de conformidad a lo que prescribe el numeral 7 del artículo 23, en concordancia con los artículos 20 y 92 de la Constitución Política de la República del Ecuador, es derecho fundamental de las personas el de disponer de bienes y servicios, públicos o privados, de óptima calidad;

Que el artículo 4, numerales 2, 3 y 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, a más de los derechos establecidos en la Constitución Política de la República, contiene los derechos fundamentales del consumidor cuya observancia es obligatoria por parte de los organismos públicos y privados que prestan servicios públicos;

Que el artículo 5 de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico fija, entre los objetivos fundamentales de la política nacional: i) proporcionar al país un servicio eléctrico de alta calidad que garantice su desarrollo económico y social; ii) asegurar la confiabilidad, igualdad y uso generalizado de los servicios de distribución; y. proteger los derechos de los consumidores;

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 592 de 11 de febrero de 1999, promulgado en el Registro Oficial No. 134 de 23 de febrero del mismo año, se dictó el Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad que contiene las normas para la prestación del servicio eléctrico de distribución y para las relaciones entre el distribuidor y el consumidor en los aspectos técnicos y comerciales;

Que de acuerdo con las recomendaciones de la Cámara de Comercio de Quito y sobre la base de los estudios presentados por la Comisión Jurídica de Depuración Normativa de la Presidencia de la República, con Decreto Ejecutivo No. 2971, publicado en el Registro Oficial No. 647 de 23 de agosto del 2002, se eliminó del ordenamiento jurídico del país, disposiciones normativas que han quedado en desuso, entre las cuales, en el numeral 73 del artículo 1, consta el Reglamento de Garantías para la Compraventa de Energía, con lo cual quedó derogada también la reforma al artículo 22 del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad;

Que la experiencia en la aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad ha demostrado la necesidad de introducir modificaciones a las mismas, con el objeto de normar de mejor manera las actividades concernientes al servicio de distribución y comercialización de la energía; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 171 número 5 de la Constitución Política vigente,

Decreta:

Expedir el siguiente REGLAMENTO SUSTITUTIVO DEL REGLAMENTO DE SUMINISTRO DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD.

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

SECCION I Disposiciones Generales

Art. 1.- Objetivo y alcance.- El presente reglamento contiene las normas generales que deben observarse para la prestación del servicio eléctrico de distribución y comercialización; y, regula las relaciones entre el distribuidor y el consumidor, tanto en los aspectos técnicos como en los comerciales.

Las disposiciones del presente reglamento serán complementadas con regulaciones aprobadas por el CONELEC y por instructivos y procedimientos dictados por los distribuidores de conformidad con este reglamento, para facilitar su aplicación.

Art. 2.- Definiciones.- Para los efectos de este reglamento, se incorporan las siguientes definiciones:

Acometida: Es la instalación comprendida entre el punto de entrega de la electricidad al consumidor y la red pública del distribuidor.

CENACE: Centro Nacional de Control de Energía.

CONELEC: Consejo Nacional de Electricidad.

Consumidor: Cualquier persona natural o jurídica capaz de contratar, que habite o utilice un inmueble que recibe el servicio eléctrico debidamente autorizado por el distribuidor dentro de su área de concesión. Incluye al consumidor final y al gran consumidor.

Distribuidor: Empresa eléctrica titular de una concesión que asume, dentro de su área de concesión, la obligación de prestar el servicio público de suministro de electricidad a los consumidores.

Equipo de medición con prepago: Es el equipo que puede recibir y transmitir señales que permiten el uso de energía cuyo valor haya sido pagado anticipadamente.

FERUM: Fondo de Electrificación Rural y Urbano - Marginal.

Fuerza mayor o caso fortuito: Es el imprevisto a que no es posible resistir, tal como lo establece el artículo 30 del Código Civil.

Gran consumidor: Consumidor cuyas características de consumo le facultan para acordar libremente con un generador o con un distribuidor el suministro y precio de energía eléctrica para consumo propio.

Niveles de voltaje: Se determinan los siguientes niveles de voltaje:

Bajo voltaje: inferior a 0,6 kV,

Medio voltaje: entre 0,6 y 40 kV.

Alto voltaje: mayor a 40 kV.

Punto de entrega: Se entenderá como tal, el lado de la carga del sistema de medición, es decir los terminales de carga del medidor en los sistemas de medición directa y el lado secundario de los transformadores de corriente en los sistemas de medición indirecta o semi-indirecta, independientemente de donde estén ubicados los transformadores de tensión.

Reglamento General: Es el Reglamento Sustitutivo del Reglamento General de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, expedido mediante Decreto Ejecutivo 754 publicado en el Suplemento del Registro Oficial 182 del 28 de octubre de 1997 y sus reformas.

Regulaciones: Son las normativas que expide el CONELEC con el objeto de hacer aplicables las disposiciones que se señalan en algunos de los artículos del presente reglamento.

Servicio: La utilización de la electricidad por parte del consumidor.

Sistema de medición: Son los componentes necesarios para la medición o registro de energía activa y reactiva y demandas máximas o de otros parámetros involucrados en el servicio. Incluyen las cajas y accesorios de sujeción, protección física de la acometida y del (de los) medidor(es), cables de conexión y equipos de protección, transformadores de instrumentos y equipo de control horario.

Voltaje: Es el valor de voltaje eficaz que registra un equipo de medición analógico o digital y que corresponde a la raíz cuadrada de la media de los cuadrados de los valores instantáneos.

Zona de servicio: Es la superficie circular que tenga como radio 200 m a partir de los

transformadores de distribución de medio a bajo voltaje, existentes en los sistemas de distribución.

Zona rural, zona urbana y zona urbano marginal: Definidas en las ordenanzas respectivas.

Aquellos términos que no se encuentren definidos en forma expresa en cualquier disposición del presente reglamento, tendrán el significado establecido en el artículo 3 del Reglamento General de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico.

Art. 3.- Sujetos regulados.- El presente reglamento regulará la relación entre los siguientes sujetos:

El CONELEC, en representación del Estado Ecuatoriano, como entidad de regulación y control.

Los distribuidores, encargados de la prestación del servicio eléctrico.

Los consumidores, receptores del servicio eléctrico.

Art. 4.- Defensa del consumidor.- El distribuidor, en la prestación del servicio, observará y cumplirá las disposiciones de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, sus reglamentos y las regulaciones emitidas por el CONELEC.

El consumidor podrá reclamar ante el distribuidor y en caso de inconformidad ante el CONELEC, tal como lo dispone el artículo 21 de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico para lo cual deberá presentar los documentos que justifiquen su reclamo, sin perjuicio del ejercicio de las acciones que se establecen en el segundo inciso del artículo 59 de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El distribuidor está obligado a resarcir los daños que se produjeren en los equipos del consumidor, ocasionados por deficiencias o fallas del servicio eléctrico, previa verificación que deberá efectuar de conformidad con los procedimientos establecidos en la regulación que para el efecto emita el CONELEC. En caso de que el distribuidor no fuere responsable de la falla en el servicio que ocasionó los daños, el distribuidor deberá reclamar a su vez el resarcimiento ante quien causó la falla; e, implementará las medidas necesarias para cubrirse de los pagos que hubiere realizado.

Art. 5.- Regulación y control.- El CONELEC controlará el cumplimiento, por parte del distribuidor y del consumidor, de las disposiciones legales y reglamentarias y de las establecidas en las regulaciones complementarias que emita el CONELEC.

SECCION II

Obligaciones del distribuidor y del consumidor

Art. 6.- Obligaciones del distribuidor.- El distribuidor está obligado a cumplir con las disposiciones que establece la Constitución Política de la República, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, su Reglamento General, el Reglamento de Concesiones, Permisos y Licencias para la Prestación del Servicio de Energía Eléctrica, este reglamento, las regulaciones dictadas por el CONELEC y las obligaciones establecidas en el contrato de concesión.

El distribuidor asume la responsabilidad de prestar el servicio a los consumidores ubicados en su zona de concesión, de acuerdo a estas normas y mantener el suministro de energía y la atención al consumidor, dentro de los límites de calidad previstos en la regulación correspondiente.

El distribuidor publicará, en el diario de mayor circulación local, por lo menos una vez al año y pondrá a disposición de los consumidores que lo soliciten, un instructivo de servicio que contendrá un resumen de las disposiciones establecidas en este reglamento, las tarifas y en general los procedimientos para la relación entre distribuidores y consumidores.

Art. 7.- Obligaciones del consumidor.- El consumidor cumplirá con las obligaciones que se establezcan en el contrato de suministro de energía suscrito con el distribuidor y las disposiciones establecidas en la Constitución Política de la República, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, su Reglamento General, este reglamento y demás normas relacionadas con el servicio.

El consumidor permitirá al distribuidor el libre acceso hasta el punto de entrega, para realizar las inspecciones técnicas necesarias, labores de control y toma de lecturas del equipo de medición.

SECCION III Evaluación de la prestación del servicio

Art. 8.- Evaluación del servicio.- Los distribuidores deberán proporcionar el servicio dentro de los niveles de calidad exigidos en la regulación pertinente, para lo cual adecuarán sus instalaciones, organización, estructura y procedimientos técnicos y comerciales.

La evaluación de la prestación del servicio se efectuará considerando los siguientes aspectos:

a) Calidad del producto:

Nivel de voltaje.

Perturbaciones.

Factor de potencia;

b) Calidad del servicio técnico:

Frecuencia de interrupciones.

Duración de interrupciones; y,

c) Calidad del servicio comercial:

Atención de solicitudes de servicio.

Atención y solución de reclamos.

Errores en medición y facturación.

El CONELEC emitirá las regulaciones que incluyan la modalidad, procedimientos de evaluación e índices de calidad sobre los aspectos mencionados.

CAPITULO II ASPECTOS TECNICOS

SECCION I Calidad del producto

Art. 9.- Nivel de voltaje.- El CONELEC evaluará las variaciones de voltaje existentes en las redes del distribuidor. El distribuidor deberá efectuar pruebas mensuales de voltaje (V) en los puntos de entrega de conformidad con la regulación correspondiente.

El distribuidor efectuará pruebas de voltaje por pedido del CONELEC o a solicitud de los consumidores. Si como resultado de una solicitud escrita de los consumidores, se verifica que los valores de voltaje están fuera de los límites permitidos, el distribuidor podrá obtener del CONELEC un plazo definido para subsanar el desvío de los límites. Cumplido dicho plazo y si esto no se hubiere solventado, será penalizado por el CONELEC, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo IV del presente reglamento.

Las variaciones de voltaje admitidas en los puntos de entrega de electricidad a los consumidores, respecto al voltaje nominal serán establecidas en las regulaciones pertinentes.

Art. 10.- Perturbaciones.- Las perturbaciones que se controlarán son las oscilaciones rápidas de voltaje (flicker), las distorsiones armónicas y cualquier otro parámetro que la experiencia demuestre que afecta la calidad del servicio.

El distribuidor por su propia iniciativa, por reclamo de los consumidores o exigencia del CONELEC, efectuará las mediciones y estudios necesarios para determinar el origen y las magnitudes de las perturbaciones.

Los procedimientos y metodología de medición y los límites permitidos para las perturbaciones, serán regulados por el CONELEC.

El distribuidor podrá suspender el servicio a los consumidores cuyas instalaciones produzcan perturbaciones en el sistema de distribución que excedan los límites permitidos, hasta que se eliminen las causas de tales perturbaciones.

Art. 11.- Factor de potencia.- El valor del factor de potencia que el distribuidor exigirá a los consumidores finales a los cuales el CONELEC admite la medición de energía reactiva, será fijado mediante la correspondiente Regulación de Calidad del Servicio.

En forma independiente de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Tarifas relacionadas con el factor de potencia y de los recargos establecidos en el pliego tarifario, el distribuidor, cuando compruebe que el factor de potencia de un consumidor final es inferior al establecido en la Regulación de Calidad, notificará al consumidor tal circunstancia, otorgándole el plazo correspondiente para la corrección de dicho factor.

Si una vez transcurrido el plazo al que se refiere el inciso anterior, el consumidor no hubiere corregido la anomalía, el distribuidor estará facultado para realizar, por sí o por medio de terceros, las instalaciones necesarias para corregir dicho factor, a costo del consumidor. Estas instalaciones deberán incluir el control automático correspondiente para la conexión y desconexión, de acuerdo a los requerimientos de la carga.

Para el caso de los grandes consumidores que hacen uso de una red de distribución, el valor del factor de potencia que deben presentar al distribuidor, será fijado en la normativa relacionada con el funcionamiento del Mercado Eléctrico Mayorista.

De todas maneras, el distribuidor está obligado a instalar en su sistema los equipos de potencia reactiva que sean necesarios para mantener el factor de potencia, en el punto de conexión al Sistema Nacional Interconectado, dentro de los límites establecidos en la normativa relacionada con el funcionamiento del Mercado Eléctrico Mayorista.

SECCION II Calidad del servicio técnico

Art. 12.- Continuidad de servicio.- Los distribuidores deben efectuar la recopilación de información relacionada con el registro de las interrupciones de servicio y la determinación de los indicadores de frecuencia y duración de interrupciones. El registro de las interrupciones deberá efectuarse mediante un sistema cuya metodología deberá

ser desarrollada hasta alcanzar los índices de calidad que se establezcan en las regulaciones pertinentes.

Art. 13.- Frecuencia.- El distribuidor deberá instalar equipos (relés de frecuencia) que desconecten, en bloques, parte de sus cargas cuando la frecuencia del Sistema Nacional Interconectado (SNI) varíe fuera de los límites permitidos. Las etapas de las desconexiones serán establecidas por el CENACE y las interrupciones por esta causa no serán consideradas en el cálculo de los indicadores de continuidad de servicio a los que se refiere el artículo inmediato anterior.

Art. 14.- Interrupciones intempestivas generales.- En caso de producirse interrupciones generales intempestivas (apagones), que afecten la operación global del Sistema Nacional Interconectado (SNI) o de un distribuidor, se deberá cumplir estrictamente con los procedimientos de reposición gradual del servicio a ser determinados por el CENACE, a fin de que el voltaje y la frecuencia permanezcan dentro de los rangos permitidos y no causen daños a los bienes de los consumidores.

En caso de que el distribuidor no cumpla con los procedimientos de reposición establecidos por el CENACE y que por esta causa se produjeran daños y perjuicios en las instalaciones y equipos del consumidor, este último podrá recurrir a las acciones señaladas en el artículo 4 de este reglamento.

CAPITULO III ASPECTOS COMERCIALES

SECCION I Características de la prestación del servicio

Art. 15.- Relaciones comerciales.- En el ámbito de las relaciones comerciales, el distribuidor otorgará al consumidor los siguientes servicios, entre otros:

- a) Atención a consumidores existentes;
- b) Atención a nuevas solicitudes de servicio provisional o definitivo;
- c) Atención a solicitudes de servicios ocasionales;
- d) Modificaciones de los datos o características de los servicios existentes;
- e) La suspensión, reconexión y terminación del contrato; y,
- f) Atención y solución de reclamos.

Art. 16.- Registro del consumidor.- El distribuidor mantendrá un registro actualizado de consumidores y otorgará las facilidades para que soliciten

justificadamente las modificaciones sobre la información contenida en el registro, la que deberá ser incorporada por el distribuidor.

Art. 17.- Identificación del consumidor.- En el registro del distribuidor constará la identificación y datos pertinentes del consumidor, quien observará y cumplirá sus obligaciones y será beneficiario de los derechos que se establecen en este reglamento, las regulaciones correspondientes y los contratos de suministro del servicio.

El consumidor que solicite un nuevo servicio o que requiera modificar el servicio existente y no sea propietario del inmueble, deberá presentar el respectivo contrato que sustente el uso del inmueble.

Los distribuidores deberán desarrollar procedimientos que permitan el rápido registro de cualquier cambio que pueda ocurrir relacionado con los consumidores.

El distribuidor podrá negar las solicitudes de nuevos servicios o modificaciones en los servicios existentes, de aquellos solicitantes que tengan obligaciones pendientes con el distribuidor, derivadas de la prestación del servicio.

Art. 18.- Atención de solicitudes de los consumidores.- Para la atención de solicitudes de nuevos servicios o modificaciones a servicios existentes, el distribuidor deberá elaborar los procedimientos, normas e instructivos con sujeción a este reglamento y sus regulaciones.

El distribuidor dará a conocer al público, mediante mecanismos adecuados de difusión, los procedimientos relacionados a los diferentes tipos de servicio y pondrá a disposición de los interesados que lo soliciten, ejemplares impresos de los instructivos y procedimientos de los servicios que brinda.

El distribuidor deberá atender las solicitudes de servicio al nivel de voltaje secundario, en los términos detallados a continuación, contados a partir de la fecha de pago del servicio solicitado por el consumidor:

Zona Urbana:

Sin modificación de redes 4 días
Con modificación de redes 10 días

Zona Rural:

Sin modificación de redes 7 días

Los términos arriba señalados solo podrán extenderse por causas imputables al consumidor.

Para la atención de servicios a voltajes secundarios en las zonas rurales, con modificación de red y para las instalaciones a voltaje primario, urbano o rural, los plazos se determinarán en la regulación que emita el CONELEC.

Art. 19.- Facilidades de atención al público.- En todos los casos de servicios al consumidor, el distribuidor ya sea por sí mismo o por medio de terceros, deberá brindar las facilidades de información y de atención, creando o habilitando suficientes locales o puntos de atención dentro de su área de concesión, para que el consumidor pueda solicitar o pagar los servicios a los que tiene derecho. Los locales de atención al público deberán ser dispuestos y acondicionados a fin de posibilitar una atención personalizada, evitando demoras y acumulación de público, con personal que oriente al consumidor sobre el trámite a realizar. La atención al consumidor, para solicitudes, reclamos y pago de servicios, incluirá los días sábados, domingos y feriados.

En las zonas rurales, el distribuidor proveerá atención al público en lugares y días en que se realicen concentraciones periódicas de público, tales como ferias, mercados y otros.

Art. 20.- Acometidas.- El distribuidor, ya sea por sí mismo o a través de personal contratado, es el único autorizado a instalar, modificar, mantener o remover las acometidas, así como también a conectarlas o desconectarlas a la red de distribución y a las instalaciones de medición de los consumidores.

El consumidor será responsable, civil y penalmente, por la alteración, manipulación arbitraria o mal uso de la acometida y del equipo de medición.

Para el caso de nuevas acometidas o de modificaciones a las existentes, el costo de conductores, equipos, piezas y partes de la acometida y del sistema de medición, así como de su instalación, serán de responsabilidad del distribuidor. Por su parte, las facilidades y adecuaciones de obras civiles necesarias para dicha instalación serán por cuenta del consumidor. Estas últimas deben sujetarse a las especificaciones e instructivos del distribuidor.

El distribuidor, para toda acometida nueva o modificación a las existentes, tendrá acceso libre y directo desde la vía pública.

En el caso de acometidas que incorporen equipo de medición con prepago o de telemedición, estos equipos podrán instalarse en el interior del inmueble.

Art. 21.- Depósito en garantía.- Para la contratación de un nuevo suministro de servicio de electricidad, el distribuidor tiene la potestad de exigir al consumidor un único depósito en calidad de garantía, cuyo valor máximo será el equivalente a un mes de consumo, calculado sobre la base de la carga declarada o instalada, aplicando la tarifa vigente según el tipo de consumidor.

El distribuidor no podrá establecer otro tipo de garantía diferente al señalado y podrá

conceder el crédito necesario para el abono del depósito señalado y las cuotas se cobrarán junto con las planillas mensuales por consumo. Para los consumidores servidos en medio o alto voltaje, el distribuidor aceptará cualquiera de las siguientes garantías: letra de cambio, póliza de seguro, garantía o fianza bancaria, hipoteca o efectivo.

El distribuidor está obligado a mantener el registro de los valores depositados en garantía por todos y cada uno de los consumidores, de modo que su depósito sea devuelto al consumidor cuando éste decida prescindir del servicio, previa liquidación de las obligaciones pendientes. Para el caso de depósitos realizados en efectivo, antes del 1 de abril de 2000, fecha a partir de la cual la contabilidad de las empresas se realiza en dólares de los Estados Unidos de América, el valor a ser devuelto será calculado como el promedio de los valores por consumo correspondientes a los seis últimos meses. Para los consumidores que realizaron el depósito después de esa fecha, se les devolverá el valor depositado con sus respectivos intereses, calculados con la tasa pasiva referencial emitida por el Banco Central del Ecuador vigente a la última semana del mes precedente a la fecha de retiro del servicio.

Cuando un consumidor requiera cambiar de servicio a otro con características diferentes a las del anterior, se efectuará el ajuste del valor de la garantía; para dicho efecto se calcularán los montos de garantía para el servicio anterior y para el servicio solicitado, aplicando el pliego tarifario vigente para los dos casos. La diferencia entre los dos montos obtenidos, constituirá el valor con el cual se reajuste la garantía, de modo que sea cubierto por el consumidor o devuelto por el distribuidor, según sea el caso.

El cambio de domicilio del consumidor, sin modificación de las características del servicio no implica reajustes del valor depositado como garantía.

Art. 22.- Lecturas.- Los consumos de energía se determinarán sobre la base de lecturas directas que el distribuidor realice en los equipos de medición, salvo los casos de excepción señalados en el inciso segundo del artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para los cuales se observarán las disposiciones establecidas en dicha norma. Se aceptará que las lecturas sean realizadas por los consumidores, sin embargo, en estos casos, el distribuidor efectuará los controles periódicos correspondientes.

El distribuidor podrá incluir en su sistema de medición, equipos con telemedición o prepago o en casos especiales podrá realizar mediciones a través de un equipo totalizador, cuando se trate de consumidores de bajo consumo, en sectores rurales, con el fin de disminuir los costos de comercialización.

En edificios de uso múltiple, ya sea residencial o comercial, en los cuales los locales y servicios comunales tienen medidores individuales instalados por el distribuidor, éste podrá instalar medidores totalizadores, pero con fines de control únicamente y en, ningún caso para fines de facturación de consumos por las diferencias que pudieran

evidenciarse entre las lecturas del totalizador con respecto a las lecturas de medidores individuales.

Art. 23.- Facturación.- La emisión de facturas a los consumidores será mensual, de modo que no exceda de doce facturas al año, en función de lecturas directas de los medidores que correspondan a períodos de consumo no menores a 28 días ni mayores a 33 días. Sólo serán admisibles facturaciones basadas en estimaciones, para los casos de excepción determinados en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Cuando un consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de un período, procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 24.- Suspensión de servicio por falta de pago.- El distribuidor podrá suspender el servicio a los consumidores que no hubieren cancelado su factura hasta la fecha de vencimiento. Para el caso, los cortes del servicio y las reconexiones del mismo una vez que hayan sido canceladas las planillas, deben ser programados y efectuados por el distribuidor, de manera que los consumidores no sean privados de contar con el servicio durante las noches y los fines de semana.

SECCION II

Reclamos relacionados con la prestación del servicio

Art. 25.- Reclamos.- Los consumidores, cuando consideren que el servicio de electricidad prestado por el distribuidor no está conforme con las disposiciones del presente reglamento, podrán presentar su reclamo al distribuidor, quien está obligado a atender el reclamo en un término máximo de 4 días. En caso de existir discrepancias entre el distribuidor y los consumidores, estos últimos podrán formular sus reclamos conforme lo señalado en el primer inciso del artículo 4 de este reglamento y en las leyes pertinente

Art. 26.- Control de reclamos.- El distribuidor deberá poner a disposición de los consumidores en cada local de atención comercial, un registro de reclamos, de conformidad con las disposiciones del artículo 35 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el artículo 34 de su reglamento.

Adicionalmente, para atender los reclamos, el distribuidor está obligado a poner a disposición de los consumidores las líneas telefónicas y el personal suficientes en forma continua, esto es las 24 horas de todos los días del año.

El distribuidor deberá contar con sistemas informáticos seguros, confiables y auditables para la recepción, registro y seguimiento de los reclamos de los consumidores.

Art. 27.- Encuestas.- El distribuidor efectuará a su costo y al menos anualmente, una encuesta a los consumidores ubicados en su zona de concesión, para obtener datos que permitan calificar la calidad de la prestación del servicio.

La encuesta será contratada por el distribuidor y se efectuará, a través de empresas especializadas, sobre la base de una muestra técnicamente establecida y los términos de referencia determinados por el CONELEC. Los resultados serán comunicados por el distribuidor al CONELEC.

SECCION III Nuevos servicios

Art. 28.- Zona de servicio.- Los distribuidores están obligados a dar servicio a todos los consumidores que lo soliciten dentro de su área de concesión, previo el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este reglamento.

Si un consumidor que solicita un nuevo servicio se encuentra dentro de la zona de servicio y su carga declarada no excede de 10 kW, las inversiones de las obras de distribución necesarias serán por cuenta del distribuidor.

Para el caso de edificios de uso múltiple, ya sea residencial o comercial, las cargas individuales deberán integrarse de modo que la demanda total sea tratada en conjunto para la aplicación de este artículo si no excediere de 10 kW, o del artículo 29 de este reglamento en caso de exceder los 10 kW de carga instalada.

El distribuidor atenderá una zona de servicio de mayor extensión a la definida en el artículo 2 del presente reglamento, siempre que los niveles de voltaje en las ampliaciones de las redes secundarias, cumplan con la Regulación de Calidad. Para los consumidores de las áreas urbano - marginales y rurales, el servicio se podrá proporcionar de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para la Administración del Fondo de Electrificación Rural y Urbano Marginal, FERUM. Sin embargo, en caso de que sea rentable para el distribuidor, éste podrá conceder el servicio a dichos sectores de conformidad con el presente reglamento.

Art. 29.- Aportaciones.- Cuando los consumidores requieran que se extiendan las redes o equipamientos adicionales, por estar localizados fuera de la zona de servicio, o porque su carga declarada es mayor a 10 kW, aportarán con un valor no reembolsable determinado sobre la base de la demanda y que represente la parte proporcional del costo de la extensión de redes o equipamiento adicional, correspondiente al tiempo en el cual dicho costo no se incluye en el cálculo del Valor Agregado de Distribución. El CONELEC, mediante regulación, establecerá el procedimiento para el cálculo de las aportaciones.

Art. 30.- Urbanizaciones y lotizaciones.- Para el caso de urbanizaciones y lotizaciones, la construcción de las redes de distribución eléctrica será de responsabilidad del urbanizador o constructor, en tanto que la operación y mantenimiento de las mismas, estarán a cargo del distribuidor.

CAPITULO IV CONTROL, INFRACCIONES Y SANCIONES

SECCION I Supervisión y control

Art. 31.- Organismo de control.- El CONELEC supervisará y controlará las actividades que realicen los distribuidores.

En ningún caso el distribuidor podrá invocar la insuficiencia del abastecimiento de electricidad, como causa eximente de responsabilidad por el incumplimiento de las estipulaciones establecidas en el presente reglamento, salvo el caso de indisponibilidad de generación en el Mercado Eléctrico Mayorista, declarada por el CENACE.

Art. 32.- Información a ser recopilada por el distribuidor.- El distribuidor realizará la recopilación, procesamiento y almacenamiento de la información y la pondrá a disposición del CONELEC en cumplimiento de sus obligaciones estipuladas en la normativa correspondiente y en el contrato de concesión.

El CONELEC, podrá verificar la información requerida y dispondrá la actualización cuando considere necesario.

Art. 33.- Falta de entrega o distorsión de la Información.- En caso de falta de entrega o distorsión de la información por parte del distribuidor, el CONELEC le impondrá las sanciones correspondientes.

SECCION II Procedimiento de Control

Art. 34.- Notificación al distribuidor.- Cuando el CONELEC compruebe el incumplimiento del distribuidor a las exigencias y condiciones establecidas en el presente Reglamento o sus regulaciones, incluida la falta de atención a los reclamos de los consumidores en los plazos previstos, notificará al distribuidor y le otorgará el plazo de treinta (30) días para que presente los argumentos de hecho y de derecho que correspondan a su defensa. Si el distribuidor no respondiere dentro de dicho plazo, el CONELEC le aplicará las sanciones correspondientes.

Art. 35.- Descargos del distribuidor.- El distribuidor podrá presentar al CONELEC los elementos que considere convenientes para su defensa. El CONELEC resolverá

dentro del plazo de 15 días. En caso de resolución desfavorable, el distribuidor podrá interponer los recursos legales que le asistan.

Art. 36.- Plazo para subsanar incumplimientos.- Para los casos en los cuales el distribuidor tuviere causas justificadas para el incumplimiento de alguna de sus obligaciones, podrá solicitar al CONELEC, documentadamente, un plazo para subsanar dicho incumplimiento. Recibida la solicitud, el CONELEC la calificará y, de encontrar procedente, concederá un plazo máximo dentro del cual el distribuidor deberá efectuar las correcciones o reparaciones necesarias hasta subsanar las causas del incumplimiento.

Art. 37.- Fuerza mayor y caso fortuito.- Si se produjere un evento de fuerza mayor o caso fortuito, que afectare la prestación del servicio, el distribuidor notificará al CONELEC sobre tal evento, dentro de los siguientes 3 días laborables de producido y entregará, en el plazo máximo de 10 días, toda la documentación probatoria que el caso requiera, a efectos de justificar que las afectaciones en la prestación del servicio se debieron a fuerza mayor o caso fortuito. El CONELEC evaluará la documentación presentada y si ésta aparece que la afectación del servicio no se debió a un evento de fuerza mayor o caso fortuito, sino a causas imputables al distribuidor, le aplicará las sanciones correspondientes. Lo anterior no exime al distribuidor de su obligación en poner la mayor diligencia para reponer el servicio y llegar a los niveles de calidad establecidos.

Art. 38.- Ajustes y Modificaciones.- Si como resultado de las evaluaciones realizadas, el CONELEC formulare observaciones a los distribuidores, respecto de la calidad del servicio, éstos están obligados a ejecutar los ajustes y modificaciones que sean del caso para subsanar las deficiencias en la presentación del servicio.

Art. 39.- Medidas de control.- El CONELEC podrá adoptar las medidas de control que correspondan, por iniciativa propia o por reclamo justificado del consumidor, cuando haya comprobado un incumplimiento del distribuidor a este reglamento o a las regulaciones que dicte el CONELEC. Si luego de haber notificado el hecho y otorgado un plazo prudencial, que puede ser fijado de mutuo acuerdo para subsanar la falta, subsiste una grave deficiencia en la prestación del servicio, el CONELEC aplicará las sanciones correspondientes.

SECCION III Infracciones y sanciones

Art. 40.- Competencia.- El CONELEC es el organismo competente para sancionar a los distribuidores por las distintas infracciones que cometieren, sin perjuicio de la competencia otorgada por la Constitución Política de la República y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a otras instituciones.

Art. 41.- Principio de cálculo de las multas y compensaciones.- El principio de cálculo de las multas a los distribuidores y de las compensaciones por parte de éstos a

los consumidores por incumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio, se basa en la cuantificación del perjuicio económico ocasionado a los consumidores y en particular, la reincidencia en faltas similares, con especial énfasis cuando ella afecta a la misma zona o grupo de consumidores. Los montos y metodología de cálculo de las multas y compensaciones se establecerán en los contratos de concesión.

Art. 42.- Infracciones del distribuidor.- Sanciones.- El CONELEC y el distribuidor resolverán, en los respectivos contratos de concesión, las infracciones con sus respectivas sanciones.

Art. 43.- Infracciones del consumidor.- Sanciones.- El distribuidor, dentro de su área de concesión, tiene la facultad de sancionar a los consumidores por cometer infracciones. La tipificación de las mismas y las sanciones pertinentes serán estipuladas en los respectivos contratos de suministro del servicio, cuyo modelo será aprobado por el CONELEC. El consumidor podrá recurrir ante el CONELEC respecto de la sanción que le imponga el distribuidor y, mientras se tramita el recurso, el distribuidor no podrá ejecutar la referida sanción.

DISPOSICION GENERAL

Unica.- La aplicación del presente reglamento es obligatoria para todas las empresas eléctricas que prestan el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica que operen autorizadas por el CONELEC.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Para que los distribuidores puedan llegar a los niveles de calidad exigidos en las disposiciones del artículo 8 de este Reglamento y en la Regulación de Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución, se establecen las siguientes etapas de transición:

- a) Etapa de actualización: Se iniciará en la fecha de promulgación del presente Reglamento Sustitutivo y tendrá una duración de doce meses. Dentro del primer mes, los distribuidores presentarán al CONELEC un cronograma de las actividades que se comprometen a cumplir en relación con la evaluación de la calidad del servicio y la aplicación del reglamento y las regulaciones, tanto en esta etapa como en la siguiente.

El cronograma incluirá las actividades que se encuentran en desarrollo, las pendientes y la reformulación de aquellas que hubieren sido realizadas de manera parcial o sin sujetarse a las disposiciones de la regulación.

Durante la etapa de actualización, los distribuidores estudiarán los procedimientos para la aplicación de la Regulación de Calidad, identificarán la información necesaria y efectuarán, al menos en muestras piloto, las

mediciones y registros para evaluar los diferentes parámetros de calidad. Al final de la etapa de actualización, los distribuidores presentarán al CONELEC el informe respectivo sobre las actividades desarrolladas;

- b) Etapa de prueba y control: Se iniciará a partir de la finalización de la etapa anterior y tendrá una duración máxima de doce meses. Durante esta etapa, los distribuidores llevarán a cabo el desarrollo de las actividades programadas para evaluar la calidad y presentar la información correspondiente, hasta cumplir con las disposiciones de la Regulación de Calidad y con el cronograma; y,
- c) Etapa final: Se iniciará a partir de la culminación de la etapa de prueba. Para esta etapa y en adelante, las disposiciones de la Regulación sobre la Calidad del Servicio, se aplicarán en forma total, tanto para las mediciones de los parámetros y cálculo de los índices de calidad, como para el control de los límites de tolerancia. Así mismo, a partir de esta etapa se aplicarán las compensaciones que los distribuidores deberán reconocer a los consumidores por incumplimientos, de conformidad con lo señalado en el contrato de concesión y sus anexos.

El desarrollo de las diferentes actividades señaladas se efectuará bajo la supervisión y control del CONELEC.

SEGUNDA.- Las empresas distribuidoras dentro de un plazo máximo de 180 días contados a partir de la publicación del presente reglamento, realizarán las acciones necesarias a fin de suscribir el contrato de suministro del servicio de acuerdo al modelo aprobado por el CONELEC, con aquellos consumidores que no le hubieren efectuado.

TERCERA.- Deróguese el Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 592 de 11 de febrero de 1999, publicado en el Registro Oficial No. 134 de 23 de febrero de 1999 y su reforma expedida mediante Decreto Ejecutivo No. 1665 publicado en el Registro Oficial No. 341 de 25 de mayo de 2004 (171).

Artículo Final.- De la ejecución del presente decreto ejecutivo, que entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial, encárguese al Consejo Nacional de Electricidad.

Dado, en el Palacio Nacional, a 10 de noviembre del 2005.

f.) Alfredo Palacio González, Presidente Constitucional de la República.

Es fiel copia del original.- Lo certifico.

f.) Juan Montalvo Malo, Subsecretario General de la Administración Pública.