

# Primer Diplomado para Amas Casa

## Dirigido a:

*Amas de casa de los residenciales de Atala,  
Honduras y El Portal.*

## Organizado por:

El Comisionado de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Justicia  
y el Instituto de Dignidad Humana de la Policía Nacional

## Lugar:

**Auditorio del Instituto de Dignidad Humana**  
del jueves 30 de julio al jueves 29 de octubre 2009

## Horario:

De 6:00 p.m. a 9:00 p.m.

## **PROTECCION A LOS INTERESES ECONOMICOS DE LAS AMAS DE CASA (Ley General de Electricidad)**

**Facilitadora: Licda. Yvelia batista**

**"Si quieres alcanzar la excelencia en las cosa grandes, debes desarrollar ese hábito con las cosas pequeñas. La excelencia no es una excepción, es una actitud continua" Colin Powell**





**ART. 418.-** Suministros Provisionales.

Se consideran suministros provisionales aquellos que se solicitan por períodos definidos de tiempo y con un plazo máximo de duración inferior a un (1) año. Estos suministros de acuerdo al artículo 109 de la Ley, no estarán sujetos a regulación de precios. El servicio incluye el montaje y desmontaje de las instalaciones de extensión o de refuerzo y el corte del suministro en la fecha acordada de finalización. Es también potestad de la Empresa de Distribución y en función de sus propios criterios, el colocar medida en este tipo de suministros.

Dentro de este caso especial, pueden estar contemplados los suministros a establecimientos que por la naturaleza y periodicidad de sus actividades, su demanda de potencia aumenta o disminuye según la época del año, tales como escuelas, factorías, etc., así como a los que se instalan periódicamente en sitios ya establecidos como ferias, puestos de agrupaciones políticas, los suministros de obras de construcción, así como aquellos que se instalan de modo ocasional y de duración mínima (24 horas) tales como recitales, actos políticos, etc.

**ART. 419.- (Modificado por Decreto 494-07)** Los derechos y obligaciones derivados del contrato de servicio de energía eléctrica recaen, conforme al Artículo 96 de la ley, en las personas físicas o jurídicas contratantes sin perjuicio a lo establecido en el presente Reglamento. Dichos derechos y obligaciones no podrán ser cedidos a terceros sin la autorización escrita de la Empresa de Distribución. De conformidad con lo establecido en el Artículo 93 de la ley, las Empresas de Distribución deberán suministrar el servicio de energía eléctrica, a los solicitantes del mismo, dentro de los tres (3) días laborables a partir de la solicitud.

Para fines de aplicación de lo establecido en el Párrafo II del Artículo 96 de la ley, se entenderá como ocupante toda persona que se encuentre en el inmueble a título de propietario, inquilino, en calidad de préstamo o cualquier otra condición que implique el usufructo del inmueble, por el periodo que dure su estadía.

**ART. 420.- (Modificado por Decreto 494-07)** Condiciones de Habilitación.

En adición a lo estipulado en el presente Reglamento, para poder formalizar un contrato con la Empresa de Distribución, la persona física o jurídica solicitante deberá:

- a) No tener deudas pendientes con ninguna de las Empresas de Distribución, por concepto de suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este Reglamento, y en su caso proceder a su saldo.
- b) Dar cumplimiento al depósito de fianza, establecido en el contrato con la Empresa de Distribución, cuando ésta así lo requiera de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.
- c) Firmar el correspondiente contrato de suministro de acuerdo al tipo de tarifa elegida atendiendo al esquema tarifario vigente, establecido por la SIE.

**Párrafo.-** Las Empresas de Distribución podrán requerir un fiador o garante solidario en los casos de contrataciones con personas físicas o jurídicas, cuando el solicitante presente un historial de pago irregular

**ART. 421.- (Modificado por Decreto 494-07)** Usuario Irregular del Suministro de Energía Eléctrica.

Son Usuarios Irregulares del Suministro de Energía Eléctrica todas aquellas personas físicas o jurídicas, que acreditando titularidad o no del inmueble o instalación, no han celebrado contrato con la Empresa de Distribución o con la anterior prestataria, la Corporación Dominicana de Electricidad (CDE) y usufructúan, a sabiendas de lo anterior, el servicio en forma gratuita. La Empresa de Distribución podrá suspender el suministro en el momento que lo detecte no haciéndose responsable de los daños y/o perjuicios que ello conlleve siendo de plena aplicación el presente Reglamento y los Artículos 124 y 125 de la ley.

**ART. 422.-** Punto de Suministro.

La Empresa de Distribución hará entrega del suministro en un solo punto y únicamente por razones

---

**(177)** Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)  
(Modificada por la Ley (No. 186-07)

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

técnicas aprobadas por la misma, podrá habilitar más de un punto de suministro, que serán medidos, contratados y facturados de forma independiente.

Con la firma del contrato del suministro el Cliente o Usuario Titular acepta que el punto de suministro se ubicará en el límite de la línea de edificación establecido por el organismo municipal competente y autoriza a la colocación de la o las cajas de los equipos de medición y todo instrumental necesario para el registro de los consumos sobre pared o muro de su propiedad.

En los suministros existentes, en caso de imposibilidad física del traslado de la medición a la línea de edificación, el representante técnico de la Empresa de Distribución y de común acuerdo con el Cliente o Usuario Titular establecerá el mejor sitio para la ubicación física de la medición, atendiendo a las normas de seguridad. Del mismo modo en los nuevos suministros el Cliente o Usuario Titular deberá realizar las obras necesarias a fin de facilitar la colocación de la medición en la línea de edificación.

## **CAPITULO II**

### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE O USUARIO TITULAR**

**ART. 423.- (Modificado por Decreto 494-07)** Declaración Jurada de Datos.

El Cliente o Usuario Titular es responsable por la veracidad de los datos suministrados a la Empresa de Distribución, requeridos para la contratación del servicio en las condiciones pactadas. La Empresa de Distribución podrá requerir toda la documentación que estime pertinente para la confirmación de la información aportada por el Cliente o Usuario Titular y su calidad para solicitar el servicio.

Cualquier documentación solicitada por las Empresas de Distribución deberá ser provista por el Cliente o Usuario Titular en un plazo no mayor de treinta (30) días contados a partir de su solicitud. El incumplimiento del Cliente o Usuario Titular con esta obligación, o la comprobación de que la información suministrada por el Cliente o Usuario Titular es falsa, incorrecta o no veraz: previa autorización de la SIE, la Empresa de Distribución podrá suspender el suministro de energía eléctrica y terminar el contrato. Asimismo, deberá actualizar dicha

---

**(178)**                      **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.



La factura o el duplicado de la misma actúan a todos los efectos como notificación fehaciente de deuda, así como aviso de corte al vencimiento del plazo indicado, de conformidad con lo establecido en el Artículo 95 de la ley y el presente Reglamento.

Por pagos posteriores al vencimiento, el Cliente o Usuario Titular deberá abonar los recargos por costo financiero del dinero a la tasa de interés activa del mercado, conforme al promedio de dicha tasa publicado mensualmente por el Banco Central de la República Dominicana, sobre dichos importes, de conformidad con lo establecido en el Artículo 97 de la ley. Durante el período en que el servicio esté suspendido por falta de pago, el Cliente o Usuario Titular deberá seguir pagando los cargos fijos y los cargos correspondientes a la potencia contratada o demanda máxima leída. Pasados tres (3) meses sin que la Empresa de Distribución restablezca el suministro, como consecuencia de la falta de pago del Cliente o Usuario Titular, se considerará automáticamente suspendido el contrato, manteniendo la deuda acumulada hasta esa fecha y los cargos por mora hasta su saldo total.

Si el Cliente o Usuario Titular faltara a su obligación de pago, la Empresa de Distribución podrá transferir la deuda a otro de los suministros del Cliente o Usuario Titular o al de su esposa (o) común en bienes y utilizar la fianza o garantía por consumo para el pago de los balances adeudados por éste, solamente cuando se cumplan estas dos condiciones:

a) El contrato que originó el suministro en deuda haya quedado rescindido conforme a lo estipulado en el párrafo anterior.

b) Que la Empresa de Distribución haya notificado fehacientemente con al menos veinte (20) días de antelación al Cliente o Usuario Titular la transferencia de la deuda al otro suministro.

En los casos en que el servicio estuviere suspendido y el Cliente o Usuario Titular solicite su reconexión, deberá pagar las facturas pendientes, los recargos por mora, los cargos fijos y los cargos por potencia contratada o demandada si aplicaren, además del cargo por reconexión establecidos por la SIE mediante resolución, sin perjuicio de lo establecido en este

Reglamento relativo a la rescisión automática del contrato y a los acuerdos de pago.

Los montos adeudados por el Cliente o Usuario Titular del suministro eléctrico, a partir de la firma del contrato, son exigibles en su totalidad por parte de la Empresa de Distribución y darán lugar a las acciones legales pertinentes que garanticen el pago de los mismos, incluyendo los embargos y demás vías conservatorias y ejecutorias, independientemente de cualquier acción penal que pueda ser atribuible a la persona natural o jurídica que figura en el contrato, sin perjuicio de lo establecido en este Reglamento relativo a los acuerdos de pago.

**ART. 425.-** Conexión de Instalaciones y Custodia de Equipos de Medición y Control.

El Cliente o Usuario Titular reconoce que el punto de entrega de la energía eléctrica es posterior al equipo de medición y está identificado en los bornes de salida de la caja portadora del equipo de medición en el caso de suministros en Baja Tensión (BT) y por la salida de los transformadores medición (de corriente, CTs, y de voltaje, PTs) en el caso de los suministros de Media Tensión (MT), por lo cual los equipos de medición y control son propiedad de la Empresa de Distribución la que tiene el derecho exclusivo para efectuar la instalación, lectura, operación, mantenimiento, reemplazo, reposición, desconexión o retiro de la conexión de las instalaciones del Cliente o Usuario Titular y de los equipos de medición y control.

**ART. 426.-** Se reconoce como responsabilidad del Cliente o Usuario Titular el mantener las instalaciones propias en buen estado de conservación y libres de obstáculos que dificulten la lectura o inspección de los equipos de medición.

**ART. 427.- (Modificado por Decreto 494-07)** La Empresa de Distribución se reserva el derecho de suspender el servicio si comprueba daños en los equipos de medición como consecuencia de irregularidad intencional y manifiesta atribuible al Cliente o Usuario Titular, para lo cual deberá levantar la correspondiente acta de comprobación y proceder conforme lo establecido en el Artículo 125 de la ley y el presente Reglamento. El Cliente o Usuario Titular responderá con las penalidades aplicables y los cargos establecidos por

---

**(181)** Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)  
(Modificada por la Ley (No. 186-07)

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

los daños incurridos conforme a lo establecido en los Artículos 124 y 125 de la ley.

**ART. 428.-** Se entenderá por daño intencional, aquel daño ocasionado a los equipos de medición o a sus instalaciones con el objeto de incurrir en una irregularidad intencional y manifiesta en contra de la Empresa de Distribución.

**ART. 429.-** Mantenimiento de las Instalaciones Propias. El Cliente o Usuario Titular es responsable del mantenimiento de las instalaciones interiores o particulares de cada suministro, que comienzan en el punto de entrega de la electricidad por la Empresa de Distribución. Del mismo modo, El Cliente o Usuario Titular se compromete a notificar a la Empresa de Distribución toda modificación realizada en su instalación que, en forma visible, afecte las condiciones en que se presta el servicio establecidas en su contrato.

La Empresa de Distribución no se responsabiliza por los daños en las instalaciones del Cliente o Usuario Titular o en las de terceros que puedan derivarse en incumplimiento de la disposición contenida en el artículo anterior. Asimismo el Cliente o Usuario Titular es responsable de los daños en las instalaciones afectadas que sean propiedad de la Empresa de Distribución.

La Empresa de Distribución es responsable de los daños ocasionados a las instalaciones propias y artefactos eléctricos de los clientes y usuarios que se originen por causas atribuibles a las Empresas de Distribución.

**ART. 430.- (Modificado por Decreto 494-07)** La Empresa de Distribución se reserva el derecho de suspender el servicio si determina que las condiciones técnicas de las instalaciones interiores del Cliente o Usuario Titular, significan un riesgo para sí mismo o terceros, comunicando al Cliente o Usuario Titular dicha situación mediante acta levantada al efecto, conforme a lo establecido en el Párrafo III del Artículo 93 de la ley.

**ART. 431.- (Modificado por Decreto 494-07)** Comunicación de Irregularidades a la Empresa de Distribución.

Cuando el beneficiario del servicio de energía eléctrica advierta que las instalaciones de la Empresa

---

**(182)**                    **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

de Distribución (incluyendo el equipo de medición, estado de los precintos), no presentan el estado habitual, y/o normal deberá comunicarlo por escrito a la Empresa de Distribución en el más breve plazo posible y exigir de ésta la constancia de la recepción de la comunicación (en caso de que la comunicación se efectúe por teléfono, el número de registro de la comunicación y así como el nombre de la persona que la recibió), no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros.

La comunicación de irregularidades por parte del Cliente o Usuario Titular conforme lo establecido en este artículo, exonera a éste de cualquier reclamación en su contra realizada por la Empresa de Distribución, siempre y cuando no se compruebe un daño intencional imputable al mismo, de conformidad con lo establecido en el Artículo 124 de la ley. Si la Empresa de Distribución no obtempera en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas, a partir del momento en que se efectuó la comunicación de irregularidades, cualquier daño ocurrido a las instalaciones y artefactos eléctricos del Cliente o Usuario Titular, comprometerá la responsabilidad de la Empresa de Distribución.

En casos de daños producidos a las instalaciones y artefactos eléctricos del Cliente o Usuario Titular, la SIE expedirá certificación contentiva de responsabilidad de los mismos, previa evaluación de las causas y en caso de imposibilidad de determinar su responsabilidad, se auxiliará de peritos en la materia cuya remuneración será pagada por el perjudicado pudiendo transferir los mismos a cargo del responsable de los daños causados. En todo caso, la SIE podrá reservarse el derecho a acogerse o no a la opinión del perito y declararse incompetente. La evaluación de las indemnizaciones por daños y perjuicios será competencia de los tribunales ordinarios.

**ART. 432.- (Modificado por Decreto 494-07)** En el caso de sustracción del equipo de medición o control instalado en el inmueble en el que se efectúa el suministro al Cliente o Usuario Titular, éste deberá inmediatamente conocido el hecho, realizar la denuncia policial correspondiente y comunicar la misma por cualquier medio comprobable a la Empresa de Distribución en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas a partir de su denuncia. Notificada la denuncia a la Empresa de

---

**(183)**                    **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

Distribución, ésta procederá a la regularización del servicio eléctrico en los plazos establecidos en el presente Reglamento.

**ART. 433.- (Modificado por Decreto 494-07)** Acceso a los Equipos de Medición.

El Cliente o Usuario Titular debe permitir y hacer posible al personal de la Empresa de Distribución o al personal autorizado por ésta y/o de la autoridad competente, que acrediten debidamente su identificación como tales, el libre acceso durante horario diurno al punto de suministro y al inmueble en que se presta el servicio, para fines de lectura, instalación, levantamiento de potencia de las instalaciones, mantenimiento, reemplazo, reposición, desconexión o retiro de conexiones de las instalaciones del Cliente o Usuario Titular y de los equipos de medición y control.

Para el acceso al punto de suministro y/o equipos de medición el horario será de ocho de la mañana (8:00 a.m.) a seis de la tarde (6:00 p.m.) y será ininterrumpido durante las veinticuatro (24) horas para fines de reparación de averías.

**ART. 434.- (Modificado por Decreto 494-07)**Únicamente en los casos de suministros individuales cuyos Clientes o Usuarios Titulares no permitan el acceso a los puntos de suministros y/o equipos de medición al personal debidamente autorizado de la Empresa de Distribución, para los fines propios de sus funciones, ésta podrá suspender los mismos desde las acometidas individuales, notificándole por escrito a la SIE con veinticuatro (24) horas de antelación. Asimismo deberá dejar copia de dicha notificación, al Cliente o Usuario Titular.

**Párrafo.-** En el caso de edificios y condominios las Empresas de Distribución deberán notificar a la SIE cuando los Clientes o Usuarios Titulares no le permitan el acceso a los módulos de los equipos de medición para fines de verificación de su estado o cualquier otro fin dentro de las facultades de éstas, con el objeto de que esta institución, previa investigación, les autorice dentro de tres (3) días laborables a partir de su notificación, a realizar la suspensión temporal del suministro desde la acometida del edificio. La antes dicha actuación deberá realizarse en

presencia de un representante de la SIE y un notario público. En caso de transcurridos tres (3) días laborables a partir de la notificación, sin que la Superintendencia de Electricidad autorice la suspensión temporal del suministro, la Empresa de Distribución podrá efectuar la suspensión temporal del edificio o condominio en cuestión, debidamente acompañado de un notario público, quien deberá levantar el acta de comprobación correspondiente. El suministro de electricidad se restablecerá inmediatamente después que se permita el acceso a los funcionarios y representantes de las Empresas de Distribución a los módulos de equipos de medición y concluya la verificación.

**ART. 435.- (Modificado por Decreto 494-07)** Contratación y Uso de Potencia.

La solicitud de la potencia a contratar se calculará en función de las necesidades especificadas por el Cliente o Usuario Titular, teniendo la Empresa de Distribución derecho a controlar que la potencia demandada no exceda la contratada, lo que podrá hacer por cualquier medio aprobado por la SIE. La potencia contratada tendrá una validez mínima de un (1) año.

**ART. 436.-** Si el Cliente o Usuario Titular necesita hacer uso de una potencia mayor a la contratada, deberá solicitar este aumento a la Empresa de Distribución. La nueva potencia contratada tendrá una validez mínima de un (1) año, durante el cual el Cliente o Usuario Titular no podrá modificar su potencia sin la autorización expresa de la Empresa de Distribución.

**ART. 437.-** Si el Cliente o Usuario Titular necesita hacer una reducción de la potencia contratada, deberá solicitar esta disminución a la Empresa de Distribución. La nueva potencia contratada tendrá una validez mínima de un (1) año, durante el cual el Cliente o Usuario Titular no podrá modificar su potencia sin la autorización expresa de la Empresa de Distribución.

**ART. 438.-** Exclusividad del Suministro.

- a. El Cliente o Usuario Titular reconoce que la Empresa de Distribución, como Concesionaria de los derechos de explotación del Servicio Público de

---

**(185)**                      **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

Distribución de Energía Eléctrica, tiene el derecho de ser distribuidor exclusivo del servicio a favor de los clientes reconocidos como regulados por las disposiciones legales vigentes y dentro de su zona actual de concesión de acuerdo con sus contratos de concesión y de las que pudiera ser beneficiaria de concesión en el futuro. Quedando, por tanto, expresamente prohibida la distribución y/o comercialización a terceros, tanto de la energía suministrada por la Empresa de Distribución, como de la generada por medios propios. De verificarse el incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones, la Empresa de Distribución tendrá derecho a suspender el servicio y a rescindir el contrato.

- b. En caso de comprobarse que la cesión de energía fue utilizada para eludir, distorsionar o entorpecer los cálculos de tasaciones de la energía suministrada por la Empresa de Distribución y no facturada, se aplicarán las disposiciones indicadas en el presente Reglamento, en relación al Cliente o Usuario Titular del contrato del suministro que cedió la energía.

**ART. 439.- (Modificado por Decreto 494-07)** Cancelación de la Titularidad.

El Cliente o Usuario Titular solicitará a la Empresa de Distribución la terminación del contrato, cuando por cualquier circunstancia desee prescindir del servicio de energía eléctrica contratado.

**ART. 440.-** La titularidad podrá ser cancelada o cambiada a instancias del Cliente o Usuario Titular o de la Empresa de Distribución y todos los trámites relacionados con dicha cancelación o cambio de titularidad serán sin cargo alguno para el primer o último Cliente o Usuario Titular.

**ART. 441.- (Modificado por Decreto 494-07)** Cancelación de la Titularidad

En caso de terminación del contrato por parte del Cliente o Usuario Titular o por decisión de la Empresa de Distribución, el Cliente o Usuario Titular deberá saldar toda suma o valor generado por consumos hasta el momento mismo en que la Empresa de Distribución acepte su descargo, lo cual deberá producirse en un máximo de tres (3) días laborables a partir de la recepción de la solicitud por parte de la Empresa

---

**(186)**                      **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

Distribuidora, si la decisión de terminación es a instancia del Cliente o Usuario Titular. La simple notificación de intención de terminación del contrato por cualquiera de las partes, no libera al Cliente o Usuario Titular de su responsabilidad de cubrir todos los valores pendientes a la fecha de terminación y se podrá perseguir su pago frente a éste por todas las vías legales pertinentes si fuere necesario, de conformidad con lo establecido en el Artículo 96 de la ley. De igual manera, la Empresa de Distribución está obligada a devolver al Cliente o Usuario Titular, los valores por concepto de depósito de fianza actualizada, energía facturada de más, intereses y cargos por mora en exceso y otros derechos.

**ART. 442.- (Modificado por Decreto 494-07)** Utilización de la Energía sin Perturbaciones

El Cliente o Usuario Titular se obliga a utilizar la energía suministrada por la Empresa de Distribución cumpliendo con los estándares de calidad de servicios establecidos en la norma técnica que para tales fines dicte la Superintendencia de Electricidad.

**CAPITULO III**  
**DERECHOS DEL CLIENTE O USUARIO TITULAR**

**ART. 443.-** Nivel de Calidad de Servicio.

El Cliente o Usuario Titular tiene derecho a que la Empresa de Distribución le suministre el servicio de energía eléctrica medido en la ubicación especificada, conforme a las condiciones de potencia, tensión y frecuencia nominal, con diferencias que no excedan el margen de tolerancia admitido en la reglamentación sobre normas de calidad que a tales fines dicte la SIE.

**ART. 444.- (Modificado por Decreto 494-07)** Funcionamiento del Equipo de Medición.

- a. El Cliente o Usuario Titular tendrá derecho a instalar a sus expensas un equipo de medición de respaldo (testigo) con el instalado por la Empresa de Distribución, con la finalidad de contrastar el funcionamiento del mismo, de conformidad con el párrafo del Artículo 94 de la ley. En caso de discordancia en la lectura registrada de ambos equipos de medición, el Cliente o Usuario Titular podrá seguir el procedimiento descrito más adelante en este mismo artículo.

- b. El Cliente o Usuario Titular tendrá derecho a solicitar a la Empresa de Distribución su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del equipo de medición instalado por ésta.
- c. En caso de requerir el Cliente o Usuario Titular un control de su equipo de medición, la Empresa de Distribución podrá optar en primer término por realizar una verificación del funcionamiento del mismo en el suministro, en presencia del Cliente o Usuario Titular. Esta intervención será sin cargo para el Cliente o Usuario Titular si ha transcurrido más de seis (6) meses desde la última revisión del equipo de medición. De existir dudas o no estar de acuerdo con el resultado de la verificación, el Cliente o Usuario Titular podrá solicitar a la Empresa de Distribución una nueva verificación en el punto de suministro, la cual deberá ser efectuada en su presencia y en la de un representante de la SIE, levantándose un acta a tales fines contentiva de todo lo actuado y firmada por todas las partes presentes. En caso de que tampoco esté satisfecho con dicha verificación, el Cliente o Usuario Titular podrá solicitar el contraste del equipo de medición "in situ" o en un laboratorio de DIGENOR, de conformidad con lo establecido en el Artículo 2 de la ley. En dicho caso también se levantará la correspondiente acta, además se le exigirá al Cliente o Usuario Titular previamente el pago de un depósito equivalente al cálculo del importe en moneda nacional, correspondiente al consumo de trescientos cincuenta (350) KWh, según la tarifa vigente de aplicación al suministro en casos residenciales y comerciales y de quinientos (500) KWh en casos industriales, por concepto de gastos administrativos y operativos, entendiéndose que en ningún caso los gastos por tales conceptos excederán de la suma exigida en depósito.

**Parrafo I.-** Si el contraste "in situ" o en el laboratorio demostrara que el equipo de medición funciona dentro de la tolerancia admitida, los gastos que originará el contraste "in situ" y el recontraste en laboratorio serán a cargo del Cliente o Usuario Titular, o sea, que se aplicará el depósito efectuado para el pago de dicho contraste o recontraste. Sin embargo, en todos los casos en que se verifique que el funcionamiento del equipo de medición difiere de

los valores admitidos conforme a lo establecido en la normativa vigente, así como lo estipulado en el contrato de suministro, se ajustarán las facturaciones según lo establecido en el presente Reglamento y los gastos de contraste y reconstraste serán a cargo de la Empresa de Distribución, que procederá a devolver al Cliente o Usuario Titular el importe del depósito efectuado, más las sumas cobradas indebidamente y sobre esto se contabilizarán los intereses que deban ser aplicados a favor del Cliente o Usuario Titular según lo establecido en el Artículo 97 de la ley. A tales fines, las Empresas de Distribución se obligan a presentar a la SIE un reporte mensual, de todos los casos en que los contrastes in situ o en los laboratorios de DIGENOR, donde se determine que los Clientes o Usuarios Titulares tienen razón, so pena de considerar su incumplimiento como falta de suministro de información económica, y pasible de ser sancionada conforme a las previsiones contenidas en el presente Reglamento.

**Párrafo II.-** (Transitorio) Hasta tanto DIGENOR instale sus propios laboratorios, de conformidad con lo establecido en la ley, podrá hacer uso de laboratorios existentes para estos fines, pudiendo subcontratar los servicios de compañías nacionales o extranjeras especializadas en la verificación, calibración y certificación de los equipos de medición

**ART. 445.- (Modificado por Decreto 494-07)** Reclamos o Quejas:

Sólo el Cliente o Usuario Titular tendrá derecho a exigir a la Empresa de Distribución la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. La Empresa de Distribución deberá cumplimentar estrictamente el análisis y contestación de los reclamos realizados por el Cliente o Usuario Titular del suministro según la reglamentación vigente. La Empresa de Distribución estará obligada a dar respuesta por escrito a todos los reclamos o quejas y a comunicarlos mensualmente a la Oficina de Protección al Consumidor.

**Párrafo.-** Se fija en seis (6) meses el plazo de prescripción para la interposición ante la Empresa de Distribución de cualquier acción en

---

**(189)**      **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

reclamación de carácter administrativo por parte del Cliente o Usuario Titular. El plazo de prescripción señalado empezará a correr a partir de la fecha de la ocurrencia del hecho que origina la reclamación.

**ART. 446.- (Modificado por Decreto 494-07)** Para fines de evitar suspensión del servicio eléctrico en caso de reclamaciones que involucren facturaciones corrientes, el Cliente o Usuario Titular deberá abonar como pago del mes el equivalente al promedio de las últimas tres (3) facturas pagadas por el cliente, sin incluir la(s) factura(s) objeto de reclamación.

**Párrafo I.-** Para el caso de clientes sin histórico de consumo, el mismo pagará el equivalente al 33% de la factura objeto de reclamación.

**Párrafo II.-** Determinada la reclamación por la instancia correspondiente, si la misma es favorable para el Cliente o Usuario Titular, la Empresa de Distribución deberá acreditar en la facturación siguiente, el monto que resulte en exceso con relación a lo facturado incluyendo los costos financieros correspondientes conforme a lo establecido en la ley y el presente Reglamento.

**Párrafo III.-** En caso de que no sea procedente a favor del cliente, este deberá pagar a la Empresa de Distribución la diferencia resultante de lo facturado en defecto más los costos financieros correspondientes conforme a lo establecido en la ley y el presente Reglamento.

**ART. 447.- (Modificado por Decreto 494-07)** El proceso a seguir en caso de reclamaciones será el siguiente:

En primera instancia el Cliente o Usuario Titular deberá efectuar su reclamación ante la Empresa de Distribución en persona, por carta, a través de un apoderado legal, teléfono o internet. La Empresa de Distribución se encuentra obligada a entregar al Cliente o Usuario Titular el comprobante de la reclamación lo solicite o no. El cliente o usuario titular requerirá a la Empresa de Distribución el comprobante físico de la reclamación si la realizara en persona. Si fuere por carta se exigirá la constancia de recepción o acuse. Si fuere efectuada

---

**(190)**                      **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

vía telefónica requerirá el número de la reclamación, la fecha y el nombre del operador. Si fuera vía internet las empresas distribuidoras establecerán los mecanismos de generación del respectivo comprobante de la reclamación.

La Empresa de Distribución está obligada a responder dicha reclamación al Cliente o Usuario Titular por escrito en los plazos siguientes:

A. Reclamaciones Comerciales, o sea las que se refieren a problemas de facturación;

i. A-1: Cuya solución no requiera una visita a las instalaciones del Consumidor: Oficinas Automatizadas: Las reclamaciones serán resueltas en un plazo no mayor a veinticuatro 24 horas. Oficinas no Automatizadas: serán resueltas en un plazo no mayor a cinco (5) días laborables a partir de la recepción de la reclamación.

ii. A-2: Cuya solución requiera una o varias visitas a las instalaciones del consumidor:

Serán resueltas en un período no mayor de diez (10) días laborales, contados a partir de la recepción de la reclamación.

iii. A-3: Plazos para la habilitación del servicio a consumidores con contratos nuevos:

Clientes sin red dentro de zonas efectivamente servidas: Recibirán el servicio en un período no mayor de diez (10) días laborables, después de haber efectuado la solicitud y suscrito el contrato.

Clientes con red: Recibirán el servicio en un período no mayor de tres (3) días laborables, después de haber efectuado la solicitud y suscrito el contrato.

B. Reclamaciones Técnicas:

i. B-1: Reparaciones a clientes individuales, que no requieran cambios o suministros de equipos y accesorios,

---

**(191)**      **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

usando los existentes: En un plazo máximo de diez (10) horas para zonas urbanas y de dieciséis (16) horas para zonas rurales, después de haberse realizado el reporte.

- ii. B-2: Reparaciones que involucren a más de un cliente, que no requieran cambios ni suministro de equipos y accesorios: En un plazo máximo de ocho (8) horas para zonas urbanas y de dieciséis (16) horas para zonas rurales, después de realizado el reporte.
- iii. B-3: Reparaciones a clientes individuales, que requieran cambio o suministro de equipos y accesorios: En un plazo máximo de dos (2) días, a partir de la recepción de la reclamación.
- iv. B-4: Reparaciones que involucren a más de un cliente donde se requiera cambio o suministro de equipos o accesorios: En un plazo no superior a dos (2) días, a partir de la recepción de la reclamación
- v. B-5: Calibración de equipos de medición: En un plazo máximo de tres (3) días calendarios, sin suspender el servicio. De ser necesario, la Empresa de Distribución instalará un nuevo medidor durante el tiempo que demore la calibración.

**Párrafo.-** En caso de que la Empresa de Distribución no cumpliera con esta obligación, el Cliente o Usuario Titular podrá recurrir a la Oficina de PROTECOM de la SIE.

**ART. 448.- (Modificado por Decreto 494-07)** Si el Cliente o Usuario Titular no estuviere satisfecho con los resultados de la Empresa de Distribución debe reclamar en segunda instancia ante la Oficina de PROTECOM de la SIE, presentando la documentación que acredite haber realizado la instancia anterior. No será recibida por la Oficina de PROTECOM reclamación alguna, en la que el Cliente o Usuario Titular no presente la documentación que compruebe haber realizado su reclamación en primera instancia ante las

---

**(192)**      **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

Empresas de Distribución, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

**Párrafo I.-** En esta instancia la Empresa de Distribución deberá cumplir con los siguientes plazos para dar respuesta a PROTECOM. Las reclamaciones se diferencian en las de tipo comercial o técnico y éstas a su vez, conforme a los criterios que se indican a continuación:

Reclamaciones Comerciales;

1) Cuya solución no requiera una visita a las instalaciones del Consumidor:

- i. Oficinas automatizadas: Los informes deberán ser presentados al PROTECOM en un plazo no mayor a cuatro (4) días laborables a partir de la presentación de la solicitud por parte del PROTECOM.
- ii. Oficinas no automatizadas: Los informes deberán ser presentados al PROTECOM en un plazo no mayor a cinco (5) días laborables a partir de la presentación de la solicitud por parte del PROTECOM.

2) Cuya solución requiera una o varias visitas a las instalaciones del Consumidor.

- i. Los informes deberán ser presentados en un período no mayor de quince (15) días laborales, contados a partir de la solicitud por parte del PROTECOM.

Reclamaciones Técnicas;

En el caso de Reclamaciones Técnicas las Empresas de Distribución deberán presentar un informe en un plazo no mayor de siete (7) días laborales, a partir de la fecha en que PROTECOM le efectuó la solicitud.

**Párrafo II.-** En esta instancia el PROTECOM, deberá dictar decisión en el plazo establecido conforme a los criterios que se indican a continuación:

Reclamaciones Comerciales;

---

**(193)** Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)  
(Modificada por la Ley (No. 186-07)

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

- 1) Cuya solución no requiera una visita a las instalaciones del Consumidor, deberá dictar su decisión en un plazo no mayor de diez (10) días laborables.
- 2) Cuya solución requiera una o varias visitas a las instalaciones del Consumidor, deberá dictar su decisión en un plazo no mayor de veinte (20) días laborables.

Reclamaciones Técnicas; en este tipo de reclamación el PROTECOM deberá dictar su decisión en un plazo no mayor de treinta (30) días laborables.

**ART. 449.- Vigencia de los Plazos.**

Los plazos otorgados por el presente Reglamento para atender las reclamaciones de los usuarios y dar respuesta a PROTECOM en las reclamaciones en segunda instancia, podrán ser modificados por la SIE mediante resolución.

**ART. 450.- (Modificado por Decreto 494-07) Prepago de Consumo de Energía Eléctrica.**

De conformidad con lo dispuesto en el Párrafo I, del Artículo 93 de la ley, las Empresas de Distribución podrán ofrecer a los clientes o usuarios de servicio público de electricidad la modalidad del servicio de prepago de su consumo de energía eléctrica. La Superintendencia de Electricidad establecerá mediante resolución los procedimientos y mecanismos para la implementación de esta modalidad.

**Párrafo.-** El Cliente o Usuario Titular tendrá derecho a efectuar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos en los casos en que las circunstancias lo justifiquen y siguiendo, llegado el caso, los procedimientos que establezca la Empresa de Distribución tomándose, al efecto, como base el promedio de los tres (3) últimos consumos reales. La Empresa de Distribución tendrá derecho a exigir el pago anticipado en el caso de procesos de declaratorias de quiebra.

**CAPITULO IV**

**OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN**

**ART. 451.- (Modificado por el Decreto 749-02)** Las Empresas de Distribución están obligadas a instalar un medidor de energía eléctrica en cada punto de suministro del Cliente o Usuario Titular.

Esta obligación podrá ser exonerada sólo en los casos de imposibilidad técnica o financiera y que de manera expresa y por escrito autorice la SIE.

**ART. 452.- (Modificado por el Decreto 749-02)** Los medidores deberán tener la clase de precisión igual o mejor que 0.5, para los clientes industriales, e igual o de mejor clase que 2.0 para los clientes residenciales y comerciales, de acuerdo con las normas IEC #60687 o ANSI/IEEE C12.16 y C 12.10.

**Párrafo I.-** La SIE podrá modificar mediante Resolución, lo establecido en la parte principal de este artículo, cuando surja una nueva norma o una actualización de la existente.

**Párrafo II.- (Modificado por Decreto 494-07)** Las Empresas de Distribución deberán contar con un patrón verificador de medición debidamente certificado por DIGENOR, con un rango de precisión en la medición igual o mejor que 0.15 para realizar pruebas a los medidores de los clientes que lo soliciten.

**Párrafo III.- (Modificado por Decreto 494-07)** La Superintendencia de Electricidad determinará mediante resolución el plazo máximo y las etapas de implementación, para que las Empresas de Distribución den cumplimiento en su totalidad a las disposiciones establecidas en los Artículos 451 y 452

**ART. 453.-** Los medidores testigos que instalen los usuarios, de conformidad con las disposiciones del párrafo del artículo 94 de la Ley, deberán cumplir con las especificaciones técnicas indicadas en el artículo precedente.

**ART. 454.- Nivel de Calidad de Servicio.**

La Empresa de Distribución está obligada a suministrar el servicio a quien se lo solicite, dentro de su zona de concesión, de conformidad con el artículo 93 de la Ley.

Así mismo, la Empresa de Distribución deberá suministrar el servicio en la ubicación especificada en el contrato suscrito con el Cliente o Usuario Titular, conforme a las condiciones de potencia, tensión y frecuencia nominal establecidas, con diferencias que no excedan el margen de tolerancia admitido en la reglamentación vigente que a tales fines dicte la SIE. Así mismo la Empresa de Distribución se obliga a presentar a la persona natural o jurídica solicitante del servicio, las diferentes tarifas aplicables a su caso, de modo que éste pueda elegir la de su mayor conveniencia.

**ART. 455.- (Modificado por Decreto 494-07)** De conformidad con lo establecido en el Artículo 100 de la ley, los concesionarios podrán variar transitoriamente las condiciones de suministro por causa de fuerza mayor o hecho fortuito, con la obligación de explicar tal variación a ocurrencia del evento.

**Párrafo I.-** Una vez superada las causas de Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor que provocaron la interrupción, las Empresas de Distribución están obligadas al restablecimiento del servicio en las mismas condiciones contratadas.

**Párrafo II.-** Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de acaecidos los hechos calificables como Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor, las Empresas de Distribución procederán a evaluar los daños causados y producir un informe a la SIE dando detalles de las acciones que se ejecutarán para restablecer el servicio y del tiempo estimado de normalización. La SIE deberá pronunciarse respecto del informe presentado en un plazo no mayor de setenta y dos (72) horas.

**Párrafo III.-** A los fines de aplicación del presente artículo, la SIE deberá realizar las investigaciones de lugar para certificar que los hechos acaecidos pueden calificarse de Fortuitos o de Fuerza Mayor.

**ART. 456.-** El Cliente o Usuario Titular reconoce que la Empresa de Distribución podrá efectuar cortes programados para las tareas intrínsecas al mantenimiento, reparación y crecimiento de su Red de Distribución, pero ésta deberá comunicarlo al Cliente o Usuario Titular de manera directa o por los medios

---

**(196)**                    **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07)**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.





**ART. 462.-** Igualmente sólo en casos excepcionales debidamente autorizados por la SIE (difícil acceso al punto de suministro, malas condiciones de la red), en los cuales no se registre el consumo por equipos de medición (conexiones directas) la Empresa de Distribución facturará sobre la base de un consumo fijo mensual establecido en función de la potencia y horas de uso del equipamiento eléctrico, de acuerdo a tabla homologada de consumo avalada por la SIE, la cual será empleada para los cálculos del "Consumo Fijo Mensual", las "Fianzas" y las "Tasaciones por Irregularidades". Asimismo en estos casos, la Empresa de Distribución tendrá el derecho a verificar las condiciones de permanencia del consumo previsto y ajustarlo en caso de modificaciones, así como a instalar equipos de medición correspondiente cuando las condiciones técnicas o la disponibilidad de equipos así lo permitan.

**ART. 463.- (Modificado por Decreto 494-07)** Una vez la Empresa de Distribución y el Cliente o Usuario Titular estipulen una tarifa fijada en base al punto de interconexión y a la potencia demandada por el Cliente o Usuario Titular conforme a lo establecido en el presente Reglamento y las resoluciones que emita la Superintendencia de Electricidad, la Empresa de Distribución, podrá cambiar la tarifa previa notificación al cliente, si determina que las condiciones del suministro han variado con relación a la contratación original del servicio.

**Párrafo:** La SIE establecerá mediante resolución los procedimientos que deberán cumplir las Empresas Distribuidoras para proceder a realizar el cambio de tarifa; asimismo, aplicará las sanciones de carácter administrativo que corresponda en caso de violación de lo establecido en dichos procedimientos.

Instalación y Precintado de Equipos de Medición y Control.

**ART. 464.- (Modificado por Decreto 494-07)** Instalación y Precintado de Equipos de Medición y Control. La Empresa de Distribución deberá instalar a su costo equipos de medición en:

- i) los nuevos suministros,
- ii) las conexiones directas que son facturadas en base a un consumo fijo mensual y,

---

**(199)** Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)  
(Modificada por la Ley (No. 186-07)

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

iii) en caso de remover los equipos de medición actualmente existentes. Excepcionalmente, en caso de daño de los equipos de medición debido a irregularidades intencionales y manifiestas comprobados de conformidad con lo dispuesto en la ley y el presente Reglamento, o por solicitud de cambio del equipo de medición por parte del Cliente o Usuario Titular sin que ésta haya sufrido daño alguno, el costo de la instalación del equipo de medición será a expensas del Cliente o Usuario Titular.

**Párrafo:** Estos equipos serán obligatoriamente precintados por la Empresa de Distribución, de tal forma que sólo se pueda acceder a los elementos en tensión que garantizan la medida mediante la rotura de los correspondientes precintos.

**ART. 465.- (Modificado por Decreto 494-07)** La Empresa de Distribución deberá avisar a la SIE, mediante comunicación y al Cliente o Usuario Titular mediante carta circular o en un periódico de circulación nacional con al menos una semana de anticipación, el cambio del equipo de medición, cuando se trate de cambios de equipos de medición por zona o barrios. Asimismo, deberá comunicar, en todos los casos, al Cliente o Usuario Titular en el momento de realizar la acción, mediante acta levantada al efecto, el cambio del equipo de medición y todo lo actuado al respecto. En caso de que el Cliente o Usuario Titular o su representante se rehúsen a estar presentes en dicho momento o a recibir y/o firmar el acta, la Empresa de Distribución deberá reportar dicha situación a la SIE a más tardar cuarenta y ocho (48) horas luego de la ocurrencia del hecho. El incumplimiento por parte de las Empresas Distribuidoras de las disposiciones establecidas en el presente artículo se considerará una falta de envío de información a la SIE y será sancionada con la pena establecida en el Artículo 126 de la ley.

Dicha acta deberá contener los siguientes datos:

- a) Motivo del retiro.
- b) Estado o condiciones del equipo de medición.
- c) La fecha de remoción.
- d) El número del equipo de medición removido.

- e) La lectura acumulada del equipo de medición al momento de ser retirado.
- f) Voltaje de servicio.
- g) El número del equipo de medición nuevo.
- h) Lectura del nuevo equipo de medición al momento de la instalación.
- i) Indicación expresa de la existencia del precinto.
- j) Indicación expresa y firma del responsable actuante.
- k) Firma del Cliente o Usuario Titular o su representante, o el señalamiento de la negativa de firma si fuera el caso. Si el Cliente o Usuario Titular o su representante, no estuvieran presentes se notificará el acta haciendo contar dicha situación a la SIE.

La inobservancia de cualquiera de estas formalidades por parte de la Empresa de Distribución al efectuar el retiro del equipo de medición, eximirá al Cliente o Usuario Titular de todo cargo o responsabilidad por cualquier anomalía que pudiere ser detectada en el equipo de medición retirado.

**ART. 466.- (Modificado por Decreto 494-07)** La facturación deberá realizarse conforme a lo establecido en el régimen tarifario vigente emitido mediante resolución de la Superintendencia de Electricidad.

**ART. 467.- (Modificado por Decreto 494-07)** La Empresa de Distribución deberá entregar la factura mensual por consumo de energía eléctrica al Cliente o Usuario Titular como máximo diez (10) días calendarios con posterioridad a su emisión, en la dirección del punto de suministro de energía o en la dirección que indique el Cliente o Usuario Titular; el vencimiento de dicha factura será a los treinta (30) días a partir de su fecha de emisión. La suspensión del servicio se efectuará treinta (30) días después de su fecha de emisión, según lo establecido en el Artículo 95 de la ley.

**Párrafo:** Los cargos por mora e intereses comenzaran a regir a partir de los treinta (30) días después de la emisión.

**ART. 468.- (Modificado por Decreto 494-07)** Además de los datos regularmente consignados y/o exigidos por las normas legales, en las facturas deberá al menos incluirse:

- a) Dirección de las oficinas comerciales de la Empresa de Distribución.
- b) Identificación de la categoría tarifaria del suministro, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables).
- c) Unidades consumidas y/o facturadas.
- d) Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos, y/o gravámenes que se contemplen en el cuadro tarifario y en el marco regulatorio vigente.
- e) Notificación de la deuda vencida pendiente.
- f) Especificación del plazo de vencimiento y suspensión de servicio. En el caso de que la factura presente una deuda atrasada por concepto de una facturación vencida con anterioridad, la Empresa de Distribución deberá consignar la fecha a partir de la cual ésta tendrá derecho a la suspensión del suministro, de conformidad con el Artículo 95 de la ley.
- g) Lugares y/o números de teléfonos donde el Cliente o Usuario Titular pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.
- h) Recuadro con la leyenda "Notificaciones".
- i) Información relativa al cargo por costo financiero.
- j) Número de días facturados.
- k) Voltaje de servicio.
- l) Lectura actual y lectura anterior y fechas de las mismas.
- m) Indicar si la facturación es promediada o por lectura.
- n) Monto de la Fianza actualizado semestralmente.
- o) Cuadro contentivo de histórico de consumo (energía y potencia).
- p) Cualquier otra información que consigne la SIE por Resolución.

**Párrafo:** A partir de la entrada en vigencia de la tarifa técnica, deberá incluirse en las facturas el desglose total de los costos de la electricidad por KWh: Costos de Generación, Costo de Transmisión, Valor Agregado de Distribución (VAD) y subsidio gubernamental, si lo hubiere.

**ART. 469.- (Modificado por Decreto 494-07)** Reintegro de Importes. En los casos en que la Empresa de Distribución aplicara tarifas superiores o diferentes a las correspondientes, y/o facturase sumas mayores a las que correspondiere por causas imputables a la misma, deberá pagar al Cliente o Usuario Titular una compensación equivalente a diez (10) veces el monto de los importes percibidos de más cuando incurra en cobros excesivos, sin perjuicio de las multas que la SIE podrá fijarle conforme a lo establecido en la ley.

**Párrafo I:** Para los fines de aplicación del presente artículo el cliente deberá agotar el procedimiento en primera instancia por ante la Empresa Distribuidora. En caso de que la Empresa Distribuidora se niegue a la corrección del error o no produzca ninguna respuesta dentro de los plazos establecidos para ello, el cliente continuará con el procedimiento ante PROTECOM, quien aplicará en todo su rigor el presente artículo en caso de que la reclamación sea procedente.

**Párrafo II:** Para los fines de aplicación de lo establecido en el Párrafo V del Artículo 125-2 de la ley, la SIE definirá mediante resolución lo que debe entenderse por "Número Considerable de Clientes".

**ART. 470.-** Identificación y Equipamiento del Personal. La Empresa de Distribución deberá implementar una tarjeta identificatoria o carnet (con nombre, apellido y número de agente, foto y departamento para el que trabaja) para todo el personal que tenga relación con la atención al público, tanto dentro de establecimientos de la Empresa de Distribución como en la vía pública. Asimismo deberán estar identificados con tarjetas identificatorias, con los mismos datos y añadiendo para cual Empresa de Distribución se encuentran realizando los trabajos, todo el personal perteneciente a empresas colaboradoras (contratistas y subcontratistas) que realicen trabajos a cuenta de la Empresa de Distribución. Esta tarjeta o carnet deberá exhibirse en forma bien visible sobre la vestimenta o uniforme de trabajo.

**ART. 471.-** Así mismo, el personal de las brigadas de las Empresas de Distribución y de sus contratistas y subcontratistas que realizan los trabajos de campo, debe estar uniformado y con los correspondientes

---

**(203)**                    **Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad (No. 125-01)**  
**(Modificada por la Ley (No. 186-07))**

---

Dictado mediante Decreto No. 555-02, modificado a su vez, por el Decreto No. 749-02,  
modificado a su vez, por el Decreto No. 494-07.

equipos de protección, tales como: cascos, lentes, botas, guantes para alta tensión, equipo de comunicaciones, cinturones de seguridad, correas porta-herramientas así como cualquier otro equipo de protección requerido por las leyes laborales vigentes.

**ART. 472.-** De igual forma los vehículos tanto de las Empresas de Distribución como de sus contratistas y subcontratistas deberán estar debidamente rotulados.

**ART. 473.- (Modificado por Decreto 494-07)** Información en Oficinas de Atención al Cliente.

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que se consideren adecuadas, las Empresas de Distribución deberán fijar en un cartel o vitrina, en cada una de sus instalaciones de atención al público, el cuadro tarifario vigente y un anuncio comunicando que se encuentra a disposición de los Clientes o Usuarios Titulares copias del presente título del Reglamento de la ley. Asimismo deberán informar al público de los procedimientos sobre las solicitudes de nuevos servicios, contrataciones, titularidad, cambio de titularidad, reclamos, retiros del servicio, condiciones de habilitación u otro procedimiento que no haya sido expresamente indicado en el presente Reglamento. Asimismo, las informaciones anteriores estarán disponibles a través de los medios electrónicos de que dispongan las Empresas Distribuidoras.

**Párrafo:** Las Empresas de Distribución pondrán a disposición de los Clientes o Usuarios Titulares en todas las instalaciones de atención al público buzones de sugerencias para expresar la calidad y conformidad de los servicios prestados. También emitirán de manera periódica notas y volantes informativos de temas educativos del sector eléctrico como de interés general

**ART. 474.-** La Empresa de Distribución se obliga a designar, en cada una de sus oficinas de atención al cliente, un personal fijo para atender los inspectores de la SIE, en el desempeño de sus funciones, sin que los mismos tengan que tomar turnos para ser atendidos. La Empresa de Distribución debe así mismo dar a la SIE acceso a su sistema informático a fines de fiscalización y supervisión, para fines de consulta solamente, conforme al artículo 24 de la Ley.

