

ANEXO A

**RESOLUCION NO. 411-Elec
(16 de noviembre de 2006)**

**Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización
"Régimen de Suministro"**

TÍTULO V: RÉGIMEN DE SUMINISTRO

CAPÍTULO VI: CONDICIONES GENERALES DE SUMINISTRO

Artículo 1: Las empresas distribuidoras deberán prestar el servicio de energía eléctrica a quienes lo soliciten. Para tal fin el solicitante deberá suscribir un contrato con la empresa de distribución en el cual se establezcan los derechos y obligaciones conforme a las leyes, reglamentos y resoluciones que regulan el sector eléctrico.

Artículo 2: Contrato de Suministro: Es el acuerdo suscrito entre la Empresa Distribuidora y los clientes en donde se establecen los términos del suministro de energía eléctrica, los derechos y obligaciones de ambas partes. La ASEP aprobará el modelo de contrato mediante Resolución.

Artículo 3: Contrato de uso de redes: Es el acuerdo suscrito entre la Empresa Distribuidora y los grandes clientes que compran electricidad a precios acordados libremente, en donde se establecen los términos referidos al uso de redes que son propiedad de la empresa distribuidora y que no podrán tener mayores requisitos que los establecidos en los contratos de suministro. La ASEP aprobará el modelo de contrato, el cual será parte de este RDC.

Artículo 4: Condiciones para la conexión del suministro eléctrico son las siguientes:

a) No registrar deudas pendientes por suministro de energía eléctrica u otro concepto resultante de este reglamento. La deuda por parte del cliente anterior del sitio donde se va a prestar el servicio, no será motivo para condicionar, suspender o cortar el suministro al nuevo cliente.

b) Firmar el correspondiente contrato de suministro, previa presentación de la siguiente información:

(i) Copia de la cédula de identidad personal o pasaporte (o carné de la Dirección de Migración y Naturalización) en el caso de extranjeros para persona natural. Copia del certificado de Registro Público de la Sociedad Anónima para la persona jurídica.

(ii) En caso de que la persona natural o el representante legal de una sociedad no pueda asistir personalmente a firmar el contrato de suministro, se deberá aportar:

- Para persona natural: Carta de autorización original con copia de la cédula del otorgante y del autorizado.
- Para persona jurídica: Poder notariado y copia de cédula del poderdante (otorgante) y apoderado (autorizado).

(iii) Copia simple de la escritura pública de propiedad, o del certificado de Registro Público, del contrato de arrendamiento o certificado de domicilio expedido por autoridad competente, que acredite su posesión o tenencia legal del inmueble.

(iv) Para ~~instalaciones~~ instalaciones nuevas no ocupadas, copia del permiso de ocupación, bien la documentación que acredite que se han iniciado los trámites para la obtención del mismo.

(v) En los casos de ~~eficiencia~~ tales como construcciones, exposiciones, ferias, circo, etc. que requieran un suministro de carácter temporal, deberán presentar la habilitación correspondiente para su funcionamiento emitida por autoridad competente.

c) Presentar certificación de buen historial de pago o referencias de crédito recientes, es decir que no exceda un periodo de 5 años de la fecha en que se realiza la solicitud. En ausencia de éstas, el solicitante deberá pagar el depósito de garantía establecido en el presente reglamento.

d) Pagar el derecho de conexión de acuerdo al pliego tarifario vigente.

e) En edificaciones nuevas el punto de interconexión debe estar ubicado en un sitio accesible a la empresa de distribución de acuerdo con las normas de construcción.

Artículo 5: Si la empresa distribuidora tuviera conocimiento que el cliente falleció o no es el receptor directo del servicio, podrá solicitar la suscripción de un nuevo contrato de suministro o la transferencia del mismo. En el caso de transferencia no se exigirá ningún requisito.

Artículo 6: La empresa distribuidora hará entrega del suministro en un (1) sólo punto o en más de un (1) punto de suministro, siempre que cumpla con las condiciones de seguridad y de acuerdo a las normas vigentes.

Artículo 7: El punto de interconexión o de conexión entre las instalaciones de la empresa distribuidora y el cliente, o punto de servicio o de entrega, estará determinado por la ubicación del equipo de medición en edificaciones con un (1) solo medidor. El punto de conexión en edificaciones con dos (2) o más medidores será el lado de suministro del interruptor principal de la edificación. El punto de conexión delimita el punto frontera entre las instalaciones eléctricas de propiedad y responsabilidad de la empresa distribuidora, y las instalaciones eléctricas de propiedad y responsabilidad del cliente. Este punto de conexión deberá quedar definido en el contrato de suministro.

Artículo 8: El cliente estará a cargo de la obra civil y la instalación eléctrica requerida para ubicar la acometida, uno o varios medidores o equipos de medición, así como la protección del puesto de medición. Estas instalaciones deben cumplir las normas técnicas vigentes de la autoridad competente, las cuales deberán estar disponibles al público en las oficinas de la empresa distribuidora y en su dirección electrónica (página web).

Artículo 9: La provisión y colocación de los conductores de la acometida, del medidor y otros componentes del puesto de medición, estarán a cargo de la Empresa Distribuidora.

Artículo 10: El cliente deberá suministrar e instalar el receptáculo del medidor según el tipo de servicio solicitado. El receptáculo del medidor debe estar ubicado de tal forma que le permita el acceso directo a la empresa de distribución. Si al momento de realizar la conexión del punto de suministro el puesto de medición no cumple con las normas técnicas vigentes, la Empresa Distribuidora no deberá conectar el suministro.

Artículo 11: En los casos en que el receptáculo del medidor no cumpla con las normas técnicas vigentes, o no se encuentre ubicado de forma que permita el acceso directo, la empresa distribuidora deberá notificar de esta situación al cliente e informarle las adecuaciones necesarias para la instalación. A partir de la notificación de la empresa distribuidora, el solicitante dispone de un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para adecuar sus instalaciones a las normas técnicas vigentes, luego de este término, la solicitud será dada de baja y el solicitante deberá iniciar nuevamente los trámites sin necesidad de un nuevo pago del cargo por conexión.

Artículo 12: Para todos los clientes en baja, media y alta tensión la empresa distribuidora suministrará, instalará y mantendrá los medidores y demás equipos necesarios para medir la energía y/o potencia, de acuerdo con la tarifa que tenga el cliente.

Artículo 13: Los medidores instalados y a instalar por la empresa distribuidora deben estar en condiciones óptimas de medición, situación que debe estar acreditada mediante una certificación del laboratorio de medidas.

En el caso de nuevas conexiones, la certificación debe ser suministrada al momento de la conexión del servicio y a los clientes que ya tienen un medidor instalado, se expedirá la certificación a su requerimiento. En ambos casos, la certificación se expedirá sin costo alguno para el cliente.

En los casos de instalación de medidores o equipos de medición por conexiones nuevas o por reemplazo del equipo de medición anterior, estos serán sellados por la empresa distribuidora en presencia del cliente, siempre que ello sea posible, y se dejará constancia de ello al cliente junto con el registro de la lectura inicial del medidor.

Cuando la empresa reciba una solicitud de conexión nueva, ésta deberá indicarle al cliente el plazo en que realizará la instalación y en los casos en que se requiera un reemplazo de medidor, la empresa distribuidora debe notificar por escrito al cliente de la necesidad del reemplazo y la fecha en que efectuará dicho cambio.

Artículo 14: Clientes en media y alta tensión: Los clientes de media y alta tensión proveerán y mantendrán por su cuenta toda la estructura y equipo de transformación para

convertir el voltaje del suministro de la distribuidora al voltaje requerido por el cliente. Igualmente deberán cumplir con las normas técnicas vigentes para conectar clientes de alta o media tensión a sus redes eléctricas.

Artículo 15: Condiciones para los clientes con servicios temporales: Para la instalación de facilidades de energía eléctrica, que requiera de una acometida que será utilizada por pocos días, desde una línea de distribución eléctrica aérea o subterránea existente, el cliente deberá pagar a la empresa distribuidora los costos asociados de acuerdo a la facilidad que solicita.

En todos los casos de instalación de facilidades para un servicio temporal, la empresa distribuidora proporcionará al cliente una factura por dicha instalación, calculada de la siguiente manera: (1) El costo estimado de instalación de materiales y suministros requeridos para proporcionar el servicio temporal, mas (2) el costo estimado de remover dichas facilidades, menos (3) el valor estimado de salvamento al final del periodo de servicio de las facilidades instaladas. El cliente deberá pagar dicho cargo previo a la instalación de las facilidades de la instalación. El Pliego Tarifario deberá contener la forma de cálculo del monto a pagar.

De acuerdo a la categoría tarifaria que corresponda, se facturará el consumo de energía y de corresponder el cargo por demanda se aplicará proporcionalmente a la cantidad de días en que se utilice el suministro, excepto lo relacionado al cargo fijo comercial que se facturará por mes completo.

Concluido el periodo del suministro temporal, la empresa distribuidora deberá proceder a la desconexión de las instalaciones propias. El cliente con servicio temporal, podrá solicitar la extensión del plazo de vigencia del servicio con una anticipación no menor a cuarenta y ocho (48) horas de la fecha de vencimiento.

CAPITULO V.2: CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 16: La cancelación del servicio se realizará cuando lo solicite el cliente, de forma verbal o por escrito, personalmente o por intermedio de una persona autorizada. Cuando el cliente o una persona autorizada realice la solicitud de cancelación en forma verbal, la empresa distribuidora deberá entregar al cliente una constancia escrita de la solicitud, en la que se consigne como mínimo, fecha, hora, número de registro y nombre de la persona que recibió la petición.

La empresa distribuidora realizará la desconexión en un tiempo no mayor al que se exige para las instalaciones de acuerdo a la norma de calidad vigente, el cual deberá ser informado al cliente en la misma constancia de la solicitud. La empresa distribuidora debe realizar la lectura del medidor antes de desconectar el servicio y facturar el consumo para el cierre de la cuenta.

Artículo 17: Cuando el Cliente solicite el cambio del servicio eléctrico a otro domicilio, se procederá a hacer la liquidación del servicio eléctrico existente, en los términos establecidos en el artículo anterior y la empresa distribuidora procederá a elaborar un nuevo contrato para el nuevo punto de interconexión, siempre que el solicitante reúna las condiciones establecidas en este RDC.

Artículo 18: Cuando un cliente cancele su contrato de suministro del servicio eléctrico, la empresa distribuidora deberá emitir una certificación al cliente que haya mantenido un buen historial de pago, en la cual conste esta condición y el promedio de su consumo en kW y/o kW/h, con la finalidad de que le sirva como referencia de crédito para nuevas solicitudes de servicio eléctrico.

Artículo 19: En el caso en que a un cliente se le haya suspendido el servicio eléctrico, y hayan transcurrido sesenta (60) días calendario sin que el cliente pague el saldo pendiente o solicite la reconexión, la empresa distribuidora podrá dar por rescindido el contrato y ejecutar el depósito en garantía en los casos en que haya un saldo pendiente.

CAPÍTULO V.3: SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

Artículo 20: La suspensión del servicio implica la desconexión del cliente de la red de distribución. La Empresa Distribuidora podrá suspender el suministro de energía eléctrica, en los casos y cubriendo los requisitos que se indican a continuación de acuerdo a lo establecido en la Ley 6 de 3 de febrero de 1997:

- a) Por el atraso de sesenta días o más en el pago de las facturas respectivas.
- b) Por el consumo de energía sin contrato previo o autorización del distribuidor, o cuando se haga uso de la energía eléctrica mediante fraude comprobado. Para este último caso, la empresa deberá atender el procedimiento aprobado por la ASEP.
- c) Por defectos de las instalaciones de la empresa distribuidora o del cliente, cuando se ponga en peligro la seguridad de personas o propiedades.

Terminada la causa de la desconexión, el distribuidor estará obligado a reconectar el servicio a la mayor brevedad posible, excepto en los casos de fraude comprobado.

CAPÍTULO V.4: RECONEXIÓN DEL SERVICIO:

Artículo 21: La empresa distribuidora debe proponer, como mínimo, un cargo de reconexión para cada categoría tarifaria que haya definido en su estructura tarifaria. Los cargos de reconexión no pueden superar el valor del cargo de conexión que le corresponde pagar al cliente en cuestión. Estos cargos deberán ser aprobados por la ASEP.

Artículo 22: Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos en los plazos y bajo las condiciones establecidas en la Norma de "Calidad de Servicio Comercial".

Artículo 23: En aquellos casos en que el suministro de energía eléctrica sea suspendido por mora o fraude comprobado conforme al procedimiento establecido por la ASEP, la Empresa Distribuidora tendrá derecho a cobrar un cargo por reconexión.

Las empresas distribuidoras facturarán el cargo por reconexión, únicamente cuando efectivamente hayan suspendido el servicio.

En el caso de mora, los cargos por reconexión solo podrán ser facturados cuando el cliente no haya pagado dentro de los sesenta (60) días de la fecha de emisión de la factura y efectivamente se haya retirado el medidor y se haga la reconexión del servicio.

CAPÍTULO V.5: DEPÓSITOS EN GARANTÍA

Artículo 24: La empresa distribuidora podrá solicitar a los clientes que se conecten por primera vez a partir de la vigencia del presente reglamento, un depósito que no podrá superar el valor de un (1) mes de consumo estimado, en ausencia de referencias de crédito o certificación de buen historial de pago.

Artículo 25: La empresa distribuidora estimará este consumo basado en un registro histórico del cliente si este ha sido cliente de una distribuidora anteriormente. En el caso de que sea cliente por primera vez o no haya un registro histórico del consumo mensual del cliente, la estimación del consumo se establecerá basado en una entrevista o encuesta sobre los aparatos eléctricos que utilizará en el lugar donde se establecerá dicha cuenta.

Artículo 26: La empresa distribuidora deberá ajustar el exceso o déficit en el monto del depósito solicitado en función del promedio del costo de las tres (3) primeras facturas emitidas al cliente a partir de su conexión.

Si resultaran saldos a favor del cliente, luego del ajuste, la suma deberá ser reembolsada dentro de los treinta (30) días siguientes. En los casos en que se requiera aumentar el depósito, la empresa incluirá la diferencia en la facturación mensual siguiente.

Artículo 27: La empresa distribuidora deberá reembolsar en efectivo, salvo otra disposición del cliente, el depósito de garantía cuando éste haya establecido un buen historial de pago con la empresa distribuidora, conforme a la definición contenida en este reglamento.

El reembolso deberá hacerse en un pago único y por la totalidad del depósito incluyendo los intereses correspondientes.

Artículo 28: Se considera que un cliente estableció un buen historial de pago cuando no se excedió de la fecha de vencimiento en el pago de su factura más de tres (3) veces en un periodo de doce (12) meses consecutivos y nunca en el mismo periodo se le suspendió el servicio por falta de pago.

A solicitud del cliente, la empresa distribuidora deberá expedir sin costo, una certificación al cliente que haya mantenido un buen historial de pago, para que le sirva como referencia de crédito para nuevas solicitudes de servicio eléctrico.

Artículo 29: Mientras la empresa distribuidora mantenga un depósito, deberá pagar semestralmente a los clientes que lo tengan, los intereses por el tiempo transcurrido calculados con la tasa de interés anual promedio de los seis meses anteriores sobre depósitos a plazo fijo en el país. La tasa a aplicar será el promedio de las tasas del semestre anterior, sobre la base de información oficial suministrada por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los semestres quedan definidos del 1º de enero al 30 de junio y del 1º de julio al 31 de diciembre.

Artículo 30: Las devoluciones de depósitos, ya sean las que pudiesen surgir producto de la aplicación del monto del depósito o cuando se compruebe que el cliente ha establecido un buen historial de pago, deberán ser reembolsadas en efectivo o acreditadas a su factura, si así lo dispone el cliente.

La empresa deberá notificarle de esta situación al cliente e indicarle que cuenta con treinta (30) días calendario para informar si la devolución del depósito debe hacerse en efectivo o acreditarse a su cuenta. Vencidos los treinta (30) días sin que el cliente manifieste su opción, la empresa lo acreditará a favor del cliente en la siguiente facturación. La empresa distribuidora deberá establecer un plazo, el cual no puede exceder de treinta (30) días, para entregar en efectivo las sumas correspondientes a la devolución de los depósitos de garantía. Para las devoluciones en efectivo será necesario presentar solamente la cédula y/o la certificación de la representación legal de la sociedad.

Las devoluciones de depósito que resulten de una terminación de contrato o cierre de cuenta deberán reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.

Artículo 31: No se le exigirá depósito de garantía a aquellos clientes con buena referencia de crédito o buen historial de pago, conforme se define en este reglamento, que soliciten el suministro de energía eléctrica para otro inmueble o instalación.

Artículo 32: La empresa distribuidora podrá solicitar un depósito de garantía nuevamente en el caso de que un cliente pierda o cambie su calidad de buen historial de pago en el transcurso de la relación comercial con la distribuidora. Para estos efectos la empresa distribuidora podrá incluir este depósito dentro de su facturación. Este depósito deberá ser devuelto al cliente una vez adquiera la calidad de buen historial de pago en los mismos términos indicados anteriormente, pero el término de un (1) año comenzará a contarse desde la fecha en que consignó el depósito.

Artículo 33: La empresa distribuidora puede ejecutar el depósito de garantía y los intereses correspondientes, cuando rescinda un contrato de suministro y quede un saldo pendiente. Si del depósito de garantía queda un saldo a favor del cliente, este deberá reembolsarse en efectivo, salvo otra disposición del cliente.

CAPITULO V.6: FACTURACIÓN DE CONSUMOS EN FRAUDE

Artículo 34: Cuando el cliente haga uso de la energía eléctrica mediante fraude debidamente comprobado conforme a la reglamentación de la ASEP, la empresa distribuidora podrá cobrar al cliente una estimación de la facturación, por todo el periodo comprobado. En el caso de que no se pueda comprobar el periodo de tiempo en el que el cliente adquirió la energía eléctrica en forma fraudulenta, la empresa distribuidora solo puede cobrar al cliente una estimación de la facturación sobre un periodo de hasta seis meses.

En cualquiera de los dos casos, a la estimación del consumo dejado de cobrar se le aplicará la tarifa vigente en dicho periodo más un recargo de hasta el diez por ciento (10%) sobre la factura de estos consumos. Este recargo es para cubrir todos los gastos asociados al fraude.

La empresa distribuidora no podrá cobrar ningún cargo adicional que no esté aprobado por la ASEP.

CAPITULO V.7: RECARGOS POR MOROSIDAD

Artículo 35: La empresa distribuidora podrá cobrar intereses por saldos en mora pasados treinta (30) días o más de la fecha de emisión de la factura, sin que ésta haya sido pagada. Estos intereses serán calculados, solamente con base en los días transcurridos desde la fecha de vencimiento de la factura hasta la fecha en que se realizó el pago, a una tasa de interés anual promedio de los seis (6) meses anteriores sobre préstamos comerciales a seis (6) meses en el país. La tasa a aplicar será el promedio de las tasas del semestre anterior, sobre la base de información oficial suministrada por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los semestres quedan definidos del primero de enero al treinta (30) de junio y del primero de julio al treinta y uno (31) de diciembre.

CAPITULO V.8: ERRORES DE MEDICIÓN, LECTURA Y FACTURACIÓN

Artículo 36: Los errores de medición, lectura y/o inconsistencias de facturación pueden ser reclamados por el cliente ante la empresa distribuidora en un periodo no mayor de 60 días calendario, contados a partir de la fecha de emisión de su factura. Si el reclamo es realizado antes de la fecha de vencimiento de la factura cuestionada, el cliente puede abstenerse de pagar la porción de la factura hasta que el reclamo se haya resuelto.

Artículo 37: La empresa distribuidora tendrá un plazo máximo de 30 días calendario para informar al cliente del resultado del reclamo y los procedimientos realizados para dilucidarlo.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con la decisión de la empresa distribuidora, podrá reclamar ante la Autoridad conservando el cliente el derecho de abstenerse de pagar el monto en disputa hasta tanto la ASEP emita su decisión.

En ningún caso se podrá cobrar intereses por mora de la porción dejada de pagar por reclamo. El tiempo que dure la empresa distribuidora y la ASEP en resolver el reclamo, tampoco será computado para efectos de justificar la suspensión del servicio por causa de mora.

Artículo 38: En caso de que la medición haya registrado menos energía y/o potencia de la consumida por el cliente por fallas propias del conjunto de elementos de medición no imputables al cliente o por fallas administrativas de la empresa distribuidora, no podrá cobrar la diferencia retroactivamente.

Artículo 39: En los casos en que se determine que se facturó mayor energía y/o potencia de la consumida por el cliente, por fallas de lectura, fallas del conjunto de elementos de medición no imputables al cliente, fallas administrativas de la empresa distribuidora, u otras causas no imputables al cliente, ésta deberá notificar al cliente de esta situación y devolver en efectivo la suma que corresponda, salvo otra disposición del cliente. En el caso de que el cliente aún no haya pagado dicho consumo se le acreditará en la siguiente facturación.

CAPÍTULO V: INFORMACIÓN A SUMINISTRAR EN LAS FACTURAS

Artículo 40: Las facturas deberán contar como mínimo con la siguiente información:

- a) Valores de consumo (energía/potencia -facturada y leída- en punta y/o fuera de punta según corresponda).
- b) Valores de energía reactiva y factor de potencia asociado al consumo en el caso que corresponda.
- c) Intereses y monto final correspondiente.
- d) Teléfono de atención Comercial y de Emergencias.
- e) Lugares de pago.
- f) Datos de la ASEP, con un texto que indique la posibilidad de realizar denuncias ante la ASEP.
- g) Tarifa aplicada.
- h) Detalle del cálculo de facturación (carga fijo, carga variable, subsidios, ajustes, porción correspondiente a distribución, transmisión y generación).
- i) Tipo de lectura (real/estimada).
- j) Lectura anterior y actual del medidor
- k) Período de lectura y cantidad de días facturados
- l) Saldo adeudado a 30 días
- m) Saldo adeudado a 60 días
- n) Historial de consumo mensual (datos).
- o) Cargos por conexión y reconexión por motivos de suspensión del servicio
- p) Reducciones Tarifarias.
- q) Estadísticas de interrupciones del servicio eléctrico para cada cliente de que fue objeto en el período de facturación anterior.
- r) Fecha y hora de la demanda máxima del período de facturación en los casos en que el medidor pueda suministrar esta información.
- s) Detalles del depósito de garantía
- t) Fecha de vencimiento de la factura

CAPÍTULO V.10: CONDICIONES PARA LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DE HASTA CIENTO (100) METROS Y MÁS ALLÁ DE CIENTO (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES O QUE TIENGAN CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DISTINTAS AL SERVICIO PRESTADO

SECCIÓN V.10.1: GENERALIDADES

Artículo 41: Cualquier obra para atender a un nuevo cliente deberá ajustarse para servir la demanda de éste, cumpliendo las normas técnicas, de calidad y seguridad vigentes. Si por razones técnico económicas propias, la empresa distribuidora, decidiera realizar una obra de mayor envergadura por razones de reserva de carga o mayor confiabilidad del sistema, el diferencial de costo correspondiente al total de la obra será responsabilidad de la empresa distribuidora.

Artículo 42: El transformador de distribución deberá ser suministrado por la empresa distribuidora cuando el servicio es prestado en baja tensión. Si el nivel de baja tensión no está dentro de los estándares establecido en este reglamento, el transformador de distribución deberá ser suministrado por el cliente y ese servicio será suministrado en media tensión. En los casos de solicitudes de suministro mayores a los 500 kW la empresa distribuidora y el cliente deberán tomar en consideración lo dispuesto en el Título VI de este reglamento y ese servicio será suministrado en media tensión.

Artículo 43: Se entiende que las solicitudes de servicio solicitado por el cliente no reúnen las condiciones y características necesarias en los siguientes casos:

- a) El cliente solicita a la empresa distribuidora el suministro de una carga mayor de quinientos kilovatios (500 kW)
- b) El cliente solicita servicio en alta tensión.
- c) El cliente solicita servicio en media tensión y la red de distribución existente tiene diferente voltaje al requerido por el cliente.
- d) El cliente solicita una conexión trifásica en baja o media tensión y las líneas de media tensión son bifásicas o monofásicas, dentro del radio de acción de los cien (100) metros. Se exceptúa de esta condición el suministro trifásico mediante banco de dos transformadores con una potencia demandada menor que 150 KVA desde líneas bifásicas de media tensión.
- e) El cliente solicita una conexión bifásica en baja o media tensión y las líneas de media tensión son monofásicas, dentro del radio de acción de los cien (100) metros.
- f) El cliente solicita un servicio en baja tensión diferente a:
 - (i) Monofásico - corriente alterna, 120 voltios, 60 Hertz, 2 alambres.
 - (ii) Monofásico - corriente alterna, 120/240 voltios, 60 Hertz, 3 alambres.
Trifásico delta abierta - corriente alterna, 240/120 voltios, 60 Hertz, 4 alambres, con monofásico 120/240 voltios
 - (iii) Trifásico - corriente alterna, 208 Y/120 voltios, 60 Hertz, 4 alambres, estrella
 - (iv) Trifásico - corriente alterna, 480 Y/277 voltios, 60 Hertz, 4 alambres, estrella
 - (v) Otros niveles de tensión que las empresas distribuidoras ofrezcan como servicio normalizado.

SECCIÓN V.18.2: SOLICITUDES DE SERVICIO DENTRO DE LOS CIENTO (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES

Artículo 44: Dentro de la zona mínima de la concesión, el concesionario de distribución estará obligado a suministrar energía eléctrica a todo aquel que lo solicite si el punto de entrega se encuentra a no más de cien (100) metros de distancia de una línea de distribución de cualquier tensión. Para determinar si las solicitudes del servicio están dentro o fuera de los cien (100) metros, el radio de acción corresponde a la distancia del punto de interconexión del cliente a cualquier línea de distribución independientemente de su nivel de tensión.

Si la solicitud de servicio dentro de los cien (100) metros reúne las condiciones y características del servicio correspondiente al área en que se encuentra ubicado el solicitante, no se podrá pedir al cliente ningún tipo de contribución. Si no cumple las condiciones y características conforme a lo dispuesto en el artículo 43 de este RDC, la empresa podrá requerir una contribución para las inversiones necesarias para la conexión.

Artículo 45: La obligatoriedad de conectar a todo el cliente que así lo solicite si está ubicado a no más de cien (100) metros de la línea de distribución, no exime al cliente del pago en concepto de conexión que el pliego tarifario contenga.

SECCIÓN V.10.3: SOLICITUDES DE SERVICIO MÁS ALLÁ DE CIENTO (100) METROS DE LAS LÍNEAS EXISTENTES

Artículo 46: Más allá de los cien (100) metros y dentro de su área de concesión, la empresa distribuidora está obligada a conectar a todo el que solicite servicio eléctrico, pero podrá exigir, además del pago del cargo de conexión que el pliego tarifario contenga, una contribución no reembolsable por la inversión necesaria para cubrir el costo de la instalación por los metros adicionales. Esta contribución deberá corresponder con la parte de la inversión que la empresa distribuidora no recuperará hasta que los activos producto de la inversión sean incorporados a la base de capital reconocida en la tarifa.

Artículo 47: Para establecer la contribución de los clientes en estos casos, la empresa distribuidora deberá presentar una propuesta que contenga una tabla del costo por metro lineal (B./metro lineal) para cada clase de clientes y/o otras características que se consideren necesarias. El costo a determinar deberá estar basado en los ítems depreciación, rentabilidad y gastos de operación y mantenimiento correspondientes a la obra típica de que se trate y a un tiempo promedio de dos años, cualquiera haya sido la fecha de habilitación del servicio dentro del período tarifario vigente.

Artículo 48: La tabla de costos deberá establecer un costo por metro lineal para clientes con una demanda menor o igual a 30 kW, y otro costo por metro lineal para demandas comprendidas entre los 30 kW y los 500 kW. El costo de los primeros cien (100) metros de línea, del transformador y la acometida deberá ser cubierto por la empresa distribuidora y no podrá incluirse dentro de los costos de la tabla.

Las empresas distribuidoras deberán revisar previo a la presentación de la propuesta de tabla de costos, la necesidad de subdivisiones adicionales dentro del rango de treinta (30) kW a quinientos (500) kW. De verificarse la necesidad de cambios en los límites, las empresas distribuidoras lo pueden incluir en su propuesta, siempre que contenga la debida sustentación.

Artículo 49: La empresa distribuidora deberá proponer a la ASEP la tabla de costos por metro lineal para su aprobación conjuntamente con su propuesta de pliegos tarifarios con la debida sustentación por escrito y en medios magnéticos.

Artículo 50: El cargo a pagar por el cliente que se establezca en la tabla de costo, deberá seguir los criterios del artículo 50 del Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998. Se deberá indicar en la propuesta la forma de pago de la contribución, ofreciendo facilidades de pago.

SECCIÓN V.10.4: SOLICITUDES DE SERVICIO QUE TENGAN CARACTERÍSTICAS DISTINTAS AL SERVICIO PRESTADO

Artículo 51: En los casos que dentro de los cien (100) metros o más allá de los cien (100) metros, las condiciones y características del servicio solicitadas por el cliente sean distintas a las ofrecidas por la empresa distribuidora, el cliente debe efectuar una contribución no reembolsable por la inversión necesaria para cubrir el costo de la instalación requerida para adecuar el servicio.

La contribución para clientes con consumos menores a 500 kW debe ajustarse a la tabla de costos por metro lineal aprobada por la ASEP y la contribución que deben efectuar los clientes por solicitudes de suministro mayores de 500 kW, serán negociadas con la distribuidora y la misma es reembolsable conforme se establece en el Título VI de este reglamento

La empresa distribuidora no podrá exigir en las obras desarrolladas con financiamiento o fondos del cliente, infraestructuras y normativas de construcción que excedan a las que utiliza la empresa distribuidora en los proyectos que desarrolla con fondos propios, es decir, sin aportes de terceros, ni exceder lo estrictamente requerido para atender al cliente.

SECCIÓN V.10.5: CLIENTES CON DEMANDA MAYOR A QUINIENTOS (500) KW O URBANIZACIONES:

Artículo 52: Con respecto a las solicitudes de clientes con demandas mayores a 500 kW, el costo del proyecto y el pago adicional como contribución que se deba pagar será por acuerdo entre las partes. En el caso de que no se logre un acuerdo entre las partes, la ASEP será la dirimente.

Dicho sistema deberá estar regido por lo establecido en el Título VI de este reglamento, el cual establece el procedimiento o guías para la instalación de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio de electricidad en el caso de solicitudes mayores de 500 kW.

CAPITULO V.11: DAÑOS Y PERJUICIOS

Artículo 53: En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del cliente o usuario, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputable a la empresa distribuidora o provocado por otro agente del mercado, la empresa distribuidora deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso fortuito o fuerza mayor. La distribuidora no reconocerá el lucro cesante.

Artículo 54: La reparación del daño causada mencionada en el párrafo precedente no eximirá a la empresa distribuidora de la aplicación de las sanciones que le correspondan según lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Técnico.

Artículo 55: El cliente puede presentar sus reclamaciones en cualquier agencia comercial de la empresa distribuidora; ya sea personalmente, de forma escrita, o a través de otros medios que la empresa ponga a su disposición. Para ello, debe indicar el número de cédula o número de la cuenta del servicio y número de teléfono donde pueda ser localizado.

Para presentar los reclamos, el cliente cuenta con un período no mayor de:

- Sesenta (60) días calendarios contados a partir de la fecha de emisión de su factura, cuando se trate de inconsistencia de la facturación o inconvenientes en el funcionamiento del medidor.
- Cinco (5) días hábiles a partir de la ocurrencia de la anomalía, en caso de inconvenientes en el nivel de tensión.
- Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha del evento o interrupción, para reclamaciones por daños a aparatos o artefactos electrodomésticos.
- Cuarenta y cinco (45) días calendarios para cualquier otro caso no tipificado en los tres (3) anteriores.

Al cliente se le debe entregar una constancia de reclamo, cuando éste se presente personalmente o solicite el envío del mismo por fax o correo, y estas tendrán una numeración secuencial asignada para cada una de las agencias comerciales.

CAPITULO V.12: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O RECLAMOS

Artículo 56: Todos los conflictos que se susciten entre la empresa distribuidora y los clientes con motivo de la interpretación o aplicación de las presentes condiciones de aplicación del RDC y que no se haya llegado a una resolución satisfactoria, serán resueltos por la ASEP, de acuerdo a la normativa vigente.