

# “Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión”

## AR-NT-SUCOM

### CAPÍTULO I GENERALIDADES

#### **Artículo 1. Campo de aplicación**

Esta norma técnica establece las condiciones bajo las cuales se brindará el servicio eléctrico en sus etapas de distribución y de comercialización, comprendiendo los aspectos técnicos, comerciales, tarifarios y contractuales del servicio.

Su aplicación es obligatoria para las empresas eléctricas de distribución y comercialización que se encuentren establecidas en el país o que llegaren a establecerse bajo régimen de concesión, de conformidad con las leyes correspondientes.

#### **Artículo 2. Propósito**

El propósito de la presente norma es, definir y describir, las condiciones técnicas, comerciales, contractuales y de desempeño que rigen para la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, en las siguientes áreas:

- a. Técnica: condiciones y responsabilidades de las partes en la interconexión de la instalación eléctrica de la edificación y la red eléctrica de la empresa.
- b. Comercial: lectura, facturación, cobro, suspensión del servicio, clasificación y aplicación del régimen tarifario y otras actividades relacionadas con la venta o comercialización de la energía eléctrica.
- c. Régimen contractual en la prestación del suministro eléctrico: derechos y obligaciones de las empresas, abonados y usuarios.
- d. Desempeño en el régimen comercial de las empresas distribuidoras y comercializadoras

#### **Artículo 3. Definiciones**

Para los efectos correspondientes a esta norma, se aplican las siguientes definiciones:

**Abonado:** persona física o jurídica que ha suscrito uno o más contratos para el aprovechamiento de la energía eléctrica.

**Acometida eléctrica:** los conductores, accesorios y equipo para la conexión de la red de distribución de la empresa de energía eléctrica con la red eléctrica interna del edificio o de la propiedad servida. Está conformada por los conductores de acometida, los conductores de entrada, el sistema de medición, el sistema de desconexión y el sistema de puesta a tierra, así como las bóvedas u otros tipos de montajes para el albergue de los transformadores, en el caso de acometidas a media tensión.

**Acometida aérea:** acometida eléctrica desarrollada en forma aérea desde la red eléctrica de la empresa de distribución.

**Acometida subterránea:** acometida eléctrica desarrollada en forma subterránea desde la red eléctrica de la empresa de distribución.

**Adecuación de la red:** acondicionamiento de la red de distribución con el fin de dotarla de capacidad para distribuir y suministrar energía eléctrica según requerimientos de los abonados y usuarios de conformidad con la normativa técnica establecida por la Autoridad Reguladora.

**Alta tensión (abreviatura: AT):** nivel de tensión igual o superior a 100kV e igual o menor de 230kV.

**Área de concesión:** área territorial asignada por ley o por concesión para la distribución o comercialización de la energía eléctrica.

**Autoridad Reguladora (ARESEP):** Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**Avería:** cualquier daño, deterioro o cambio no deseado en las propiedades físicas, químicas o eléctricas de un equipo o componente de una red y que llevan hacia la pérdida o disminución de su funcionalidad.

**Baja Tensión (abreviatura BT):** nivel de tensión igual o menor de 1kV.

**Calidad de la energía:** Se refiere a las características técnicas (físicas) con que la energía eléctrica se entrega a los abonados o usuarios en función de sus requerimientos e involucra la continuidad con que ésta se ofrece.

**Calidad de la tensión de suministro:** se refiere a las características de la tensión (magnitud y frecuencia) normal suministrada a un servicio eléctrico para su utilización.

**Capacidad de un conductor:** la corriente máxima en Ampere, que un conductor puede transportar continuamente bajo condiciones de uso normal, sin exceder su temperatura nominal de operación.

**Capacidad eléctrica instalada:** capacidad de una red de distribución para responder a la demanda de potencia y energía en ausencia de condiciones excepcionales debidas a caso fortuito o fuerza mayor.

**Carga instalada:** es la suma total de las potencias, en kVA, de los aparatos eléctricos instalados en una edificación según los datos nominales indicados en la placa o manual técnico. Cuando haya duda sobre los datos consignados en las placas o manuales técnicos, sus potencias demandadas en operación normal serán determinadas mediante medición.

**Caso fortuito:** acciones de la mano del hombre tales como: huelgas, vandalismo, conmoción civil, revolución, sabotaje y otras que estén fuera de control de la empresa eléctrica, las cuales deben ser demostradas y que afecten de tal manera que sobrepasen las condiciones que debieron considerarse en el diseño civil, mecánico y eléctrico en aras de un servicio eficiente (técnico y económico), continuo y de calidad.

**Comercialización:** actividad de venta de energía eléctrica para uso final, que comprende la medición, lectura, facturación, cobro y otras actividades relacionadas con la gestión de atención al abonado o usuario.

**Concesión:** es la autorización que el Estado otorga para operar, explotar y prestar el servicio de generación, transmisión, distribución o comercialización de energía eléctrica.

**Condominio:** Inmueble susceptible de aprovechamiento independiente por parte de distintos propietarios, con elementos comunes de carácter indivisible.

**Conductores de entrada:** los conductores localizados entre el punto de entrega y un punto de la red de distribución donde se empalman con los conductores de la acometida.

**Confiabilidad:** es la capacidad de un sistema eléctrico de seguir abasteciendo energía a un área, ante la presencia de cambios temporales en su topología o estructura (por ejemplo: salida de líneas eléctricas, subestaciones, centrales eléctricas).

**Continuidad del suministro eléctrico:** medida de la continuidad (libre de interrupciones) con que la energía se brinda a los abonados y usuarios para su utilización.

**Contrato para el suministro de energía eléctrica:** documento de acuerdo suscrito entre una empresa eléctrica y un abonado, en el que se establecen las condiciones y requisitos técnicos y comerciales bajo los cuales se brindará el servicio eléctrico, así como las obligaciones, derechos y deberes a que se comprometen las partes, en estricto apego a la normativa y leyes vigentes.

**Consumo:** es la energía eléctrica en kWh consumida por un dispositivo, carga o sistema en un intervalo dado.

**Demanda:** valor de la potencia medida en kVA o en kW requerida por una instalación eléctrica, elemento de red, dispositivo o aparato eléctrico en un instante de tiempo dado.

**Demanda máxima:** valor más alto de la demanda en un período dado.

**Depósito en Garantía:** monto de dinero que debe depositarse como garantía de cumplimiento de las obligaciones comerciales adquiridas en la firma de un contrato para el suministro de energía eléctrica.

**Edificio, edificación o construcción:** toda estructura que se fije o se incorpore a un terreno; incluye cualquier obra de modificación, remodelación o ampliación que implique permanencia.

**Empresa eléctrica:** persona jurídica concesionaria que suministra el servicio eléctrico en cualquiera de sus etapas.

**Empresa comercializadora:** empresa cuya actividad consiste en la venta de energía, en baja y media tensión, para su utilización final; lo que incluye las funciones de lectura, medición, facturación, cobro y otras actividades relacionadas con la gestión de atención al abonado o usuario.

**Empresa distribuidora:** empresa cuya actividad consiste en la distribución de la energía eléctrica para su uso final en el área concesionada.

**Extensión de línea:** obra de infraestructura eléctrica que consiste en extender las líneas eléctricas de distribución propiedad de la empresa en los casos en que la entrega de la energía deba realizarse a más de 40 metros de distancia del último poste del tendido eléctrico de red a baja o media tensión, sobre la vía pública.

**Factor de potencia:** es la relación o razón entre la potencia real y la aparente.

**Falla:** cese de la capacidad o aptitud de un elemento o sistema para realizar la función para la que fue concebido.

**Fuerza mayor:** hechos de la naturaleza tales como vientos, lluvias, huracanes, tornados, movimientos sísmicos, maremotos, inundaciones y tormentas eléctricas, que sobrepasen las condiciones que debieron considerarse en el diseño civil, mecánico y eléctrico en aras de un servicio eficiente (técnico y económico), continuo y de calidad.

**Interrupción:** pérdida de la tensión en una o más fases durante un periodo dado.

**Instalación Interna:** instalación eléctrica colocada después del punto de entrega.

**Media Tensión:** nivel de tensión mayor a 1kV pero menor a 100kV.

**Nivel de servicio:** es la clasificación general de la instalación del abonado o usuario, dependiendo de las características de tensión de suministro, uso de la energía y consumo del servicio, así como de la carga a conectar.

**Norma técnica:** precepto obligatorio conformado por un conjunto de especificaciones, parámetros e indicadores que define de forma precisa las condiciones de calidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima con que deben suministrarse los servicios eléctricos.

**Pérdidas por transformación:** energía que consume el transformador durante su operación.

**Perturbación:** una perturbación eléctrica describe el total acontecimiento que se inicia con una avería y termina con el restablecimiento de las condiciones normales de operación de la red de distribución y por ende de las condiciones previas a la avería, en lo que respecta a la calidad en el suministro eléctrico.

**Punto de entrega:** es el lugar topológico donde se entrega la energía eléctrica a una instalación para su aprovechamiento.

**Queja:** gestión presentada por un abonado o usuario, para que se le solucione un problema o que se resarzan los daños ocasionados por la calidad del suministro eléctrico.

**Red Eléctrica:** conjunto de elementos, en un sistema de potencia, mediante el cual se transporta la energía eléctrica desde los centros de producción y se distribuye a los abonados y usuarios.

**Red de distribución:** es la etapa de la red eléctrica conformada por: las barras a media tensión de las subestaciones reductoras (alta tensión/media tensión), subestaciones de maniobra o patios de interruptores, conductores a media y baja tensión, y los equipos de transformación, control, monitoreo, seccionamiento y protección asociados, para la utilización final de la energía.

**Reporte de perturbación:** reporte realizado por el abonado o usuario a la empresa eléctrica, por la percepción de problemas en el suministro del servicio eléctrico.

**Servicio eléctrico:** disponibilidad de energía y potencia en las etapas de generación, transmisión y distribución y en las condiciones para su comercialización.

**Sistema de medición:** es el conjunto de equipos y materiales (contadores de energía, alambrado, dispositivo de comunicación, transformadores de potencial y corriente) que se utiliza para la medición y registro de la energía y potencia requerida en un servicio eléctrico.

**Tarifa:** precios o conjunto de precios fijados por la ARESEP para la venta de energía y potencia eléctrica.

**Usuario:** persona física o jurídica que hace uso del servicio eléctrico en determinado establecimiento, casa o predio.

**Uso ilícito de energía:** cualquiera de las formas o metodologías utilizadas por un abonado o usuario para evadir o distorsionar el registro, en forma parcial o total de la energía utilizada y la potencia eléctrica demandada en un mueble o edificación.

**Valor eficaz (rms):** raíz cuadrada del valor medio de la suma de los cuadrados de los valores instantáneos alcanzados durante un ciclo completo de la onda de tensión o de corriente.

## **CAPÍTULO II**

### **CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN**

#### **Artículo 4. Planificación y operación**

Las empresas distribuidoras deberán diseñar, construir, operar y mantener sus redes, para asegurar el suministro de energía conforme a las características de continuidad, frecuencia y tensión de suministro, contempladas en la norma técnica AR-NT-SUCAL “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión”, vigente, y que no representen peligro para personas ni propiedades, según lo dispuesto en los artículos 4º inciso d) y 14 incisos a), y b) de la ley N° 7593 y sus reformas.

#### **Artículo 5. Cambio de nivel de media tensión de distribución**

Cuando la empresa distribuidora requiera modificar el nivel de media tensión de distribución, en determinada zona, deberá informar con anticipación a los abonados o usuarios servidos en media tensión y sustituir por su cuenta, el equipo de las acometidas de estos servicios, así como el equipo de transformación y protección asociado.

#### **Artículo 6. Instalaciones internas en las edificaciones**

Las empresas distribuidoras informarán, con los medios que considere convenientes, a los abonados o usuarios los requisitos que, de acuerdo con las características de la red, se deben cumplir para la construcción y uso de instalaciones eléctricas en las edificaciones, de tal modo que los equipos instalados y operados en ellas se ajusten a los valores de tensión y frecuencia nominales de dicha red y soporten las perturbaciones normales que ocurran en la red de distribución, tal y como lo establece la norma técnica AR-NT-SUCAL “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión”, vigente. La instalación de la acometida deberá cumplir con lo que establece la norma técnica “Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” (AR-NT-SUINAC) y la instalación interna deberá cumplir con lo establecido en el "Reglamento de oficialización del código eléctrico de Costa Rica para la seguridad de la vida y de la propiedad" (Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC).

#### **Artículo 7. Perturbaciones causadas por el abonado o usuario**

Si la empresa distribuidora comprueba deficiencias en la calidad del suministro eléctrico que reciben algunos de sus abonados o usuarios, debido a la operación de los equipos eléctricos o al estado de la instalación eléctrica de la edificación utilizada por otros abonados o usuarios, deberá notificarles a quienes provocan la deficiencia, con el fin de que corrijan la situación que genera el deterioro de la calidad de la energía suministrada por la empresa.

Se concederá un plazo de hasta 30 días hábiles (dependiendo de la severidad de las perturbaciones) al usuario o abonado para la corrección. Si transcurrido el plazo las anomalías persisten la empresa distribuidora podrá suspender el servicio eléctrico al abonado o usuario hasta tanto, a satisfacción de la empresa distribuidora, cumpla con los requerimientos solicitados para solventar la situación, de conformidad con los requisitos establecidos por las normas técnicas emitidas por la Autoridad Reguladora.

En servicios monofásicos, servidos a baja tensión con una demanda inferior a 50 kVA o en servicios trifásicos a baja tensión con una demanda inferior a 150 kVA, cuando para eliminar o

minimizar las perturbaciones producidas por el abonado o usuario en la red de la empresa se requiera la instalación de un transformador de uso exclusivo, éste deberá ser suplido por el abonado o usuario y cedido a la empresa eléctrica que asumirá los costos de mantenimiento y sustitución por fallas de dicho equipo.

En el caso de que el usuario no quiera ceder el equipo de transformación a la empresa eléctrica, se deberá suscribir una adenda al contrato de servicio entre las partes, en el que se indique que los costos de operación y sustitución por fallas de ese equipo corren por cuenta y riesgo del abonado o usuario y que además, la facturación del abonado o usuario será sobre facturada en un 2%, correspondiente a las pérdidas de transformación. Así mismo el transformador se instalará en el predio del abonado.

#### **Artículo 8. Despeje de líneas aéreas**

La empresa eléctrica, de conformidad con los principios legales que rigen la materia, tiene el deber de velar, vigilar y coordinar las labores pertinentes, bajo costo de la empresa, para que los obstáculos que pueden afectar las redes aéreas, sean removidos o eliminados, de tal modo que no interfieran con la calidad, continuidad y cantidad del suministro eléctrico. En el caso de que el abonado, usuario o dueño de la propiedad impida el retiro de los obstáculos deberá cubrir los costos para cambiar el tipo de conductor a semi-aislado, reubicar la red y otros en que deba incurrir la empresa eléctrica para contrarrestar los efectos de los obstáculos sobre la red. Se concederá un plazo de hasta 30 días hábiles para convenir con la Empresa Distribuidora las labores pertinentes. Si transcurrido el plazo el impedimento persiste o el usuario no ha convenido la solución, la empresa distribuidora podrá suspender el servicio eléctrico al abonado o usuario hasta tanto, a satisfacción de la empresa distribuidora, cumpla con los requerimientos solicitados para solventar la situación, de conformidad con los requisitos establecidos por las normas técnicas emitidas por la Autoridad Reguladora.

Cuando el usuario necesite realizar trabajos en su propiedad que puedan dañar u obstaculizar la red deberá coordinarlos con la empresa y cubrir los costos de la protección necesaria.

#### **Artículo 9. Aviso de suspensión del servicio**

Cuando la empresa distribuidora requiera realizar suspensiones programadas para trabajos de mantenimiento, deberá avisar a los abonados y usuarios, conforme a lo estipulado en la norma técnica AR-NT-SUCAL “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” vigente.

#### **Artículo 10. Del mantenimiento de transformadores**

Los abonados o usuarios, que tengan instalados transformadores para uso particular, están en la obligación de brindarle el mantenimiento correspondiente a dichos transformadores y sus equipos complementarios, para que ante un daño en ellos, no se afecte la red de la empresa eléctrica. En caso de que se presenten fallas en dichos equipos que afecten la red de la empresa eléctrica, el abonado o usuario debe correr con los gastos en que incurra la empresa eléctrica derivados de la reparación de sus instalaciones y del resarcimiento los daños ocasionados a otros clientes conectados a la red de distribución.

#### **Artículo 11. Ajuste por desequilibrio de carga**

Si la empresa eléctrica determina que el desequilibrio entre fases en la instalación eléctrica de una edificación servida en forma trifásica, excede del 10% de la corriente entre dos de ellas en un periodo de 7 días naturales, lo hará saber al abonado o usuario, indicándole entre cuales fases se presenta el problema y dándole un plazo de 30 días naturales para que arregle la instalación de tal manera que la carga quede repartida uniformemente entre las tres fases, con la tolerancia

indicada. De no efectuarse la corrección la empresa facturará mensualmente el triple del consumo y de la demanda de la fase más cargada. La empresa, al notificar al abonado o usuario el desequilibrio de fases, precisará cuál es la corriente correspondiente a cada una de ellas.

#### **Artículo 12. Continuidad del suministro eléctrico**

Se regirá por lo que establece la norma técnica AR-NT-SUCAL “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” vigente y en las demás disposiciones que la ARESEP emita al respecto.

#### **Artículo 13. Calidad de la tensión de suministro**

Se regirá por lo que establece la norma técnica AR-NT-SUCAL “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” vigente y en las demás disposiciones que la ARESEP emita al respecto.

#### **Artículo 14. Punto de entrega**

En general el servicio eléctrico se brindará desde un único punto de entrega y a través de un sistema de medición, el cual deberá cumplir con lo establecido en el artículo 35 de esta norma. Sin embargo, el abonado podrá solicitar dos o más puntos de entrega cuando se den los casos de excepción contemplados en la norma AR-NT-SUINAC “Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” vigente. La empresa eléctrica valorará la viabilidad técnica y económica para brindar varios puntos de entrega y de existir, se deberá suscribir el contrato correspondiente entre las partes. En estos casos los puntos de entrega se tratarán comercialmente de forma unificada, facturando y aplicando la tarifa correspondiente, como un único servicio.

#### **Artículo 15. Responsabilidad**

Para efectos regulatorios en cuanto a la calidad, continuidad y comercialización del suministro eléctrico, el punto de entrega define la frontera entre la red eléctrica de la empresa distribuidora y la instalación interna del inmueble.

No obstante lo anterior, en el caso de acometidas en baja tensión, la empresa eléctrica es responsable del estado y mantenimiento del equipamiento de la acometida de su propiedad (conductores de acometida, sistema de medición, conectores entre los conductores de la acometida y conductores de entrada de la acometida), mientras que el usuario es responsable del mantenimiento de los conductores de entrada de la acometida, del sistema de puesta a tierra y del medio de desconexión.

La empresa eléctrica, está exenta de responsabilidad, por los daños que se ocasionen en la propiedad del abonado o usuario, debido a deficiencias en la calidad y continuidad del suministro eléctrico, que se originen por el estado o falta de mantenimiento del equipamiento de la acometida propiedad y responsabilidad del abonado o usuario.

En forma similar, en el caso de las acometidas a media tensión, la empresa eléctrica es responsable del estado y mantenimiento del equipamiento y accesorios de instalación de los medios de protección e interrupción del lado de media tensión, hasta los bornes del lado de la carga del medio de interrupción, así como del sistema de medición. Por su parte, el abonado o usuario es responsable, tanto del medio de desconexión ubicado en el límite de propiedad, como del equipamiento instalado entre este y los terminales del lado de la carga del equipo de desconexión instalado por la empresa eléctrica.

La empresa eléctrica no será responsable de los daños que sufra el abonado o usuario, a consecuencia de deficiencias en la calidad y continuidad del suministro eléctrico, que se originen por el estado o falta de mantenimiento del equipamiento de propiedad y responsabilidad del abonado o usuario.

#### **Artículo 16. Uso de plantas de emergencia**

Los abonados o usuarios que posean y operen plantas de emergencia deberán garantizar que bajo ninguna circunstancia operarán en paralelo con la red eléctrica y deberán dotar a los grupos electrógenos de las protecciones necesarias y pertinentes de tal forma que se garantice la desconexión, inmediata en caso de operación en paralelo. El incumplimiento de esta disposición obligará a que el abonado o usuario asuma los daños y perjuicios que ocasione.

### **CAPÍTULO III**

#### **CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN**

#### **Artículo 17. Requisitos previos de las instalaciones eléctricas**

Las empresas distribuidoras y comercializadoras deberán verificar que las acometidas eléctricas, cumplan con lo que establece la norma "Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" (AR-NT-SUINAC) vigente, la presente norma y las demás disposiciones que la ARESEP emita al respecto. Además las empresas deberán acatar lo indicado en el inciso c del artículo 4 y el inciso 5.1.3 del artículo 5 del Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC Reglamento de oficialización del código eléctrico de Costa Rica para la seguridad de la vida y de la propiedad.

#### **Artículo 18. Conductores de acometida**

La empresa eléctrica cubrirá el costo de los conductores de acometida aérea en baja tensión cuando se cumplan las tres condiciones siguientes:

- a. La longitud no exceda de 40 metros sobre vía pública.
- b. No se requieran conductores de una capacidad mayor a 150 Ampere.
- c. No existan edificaciones anteriores al punto de entrega.

Cuando se determine, previo estudio técnico, que el servicio requiere conductores de acometida de una capacidad superior a 150 Ampere, el abonado o el usuario, deberá cubrir la diferencia del valor correspondiente. El costo de los conductores de acometida en media tensión será cubierto por el abonado.

#### **Artículo 19. Alimentaciones subterráneas**

Cuando se desee una alimentación subterránea en áreas de distribución aérea, en la vía pública, el interesado correrá con los gastos de instalación de los ductos bajo tierra, cables y equipos adicionales necesarios para la conexión del servicio.

#### **Artículo 20. Propiedad y cuidado de los equipos**

Todo equipo suministrado o instalado por la empresa eléctrica, o cedido a ésta, permanecerá como propiedad de la empresa, reservándose expresamente el derecho de desmontarlo, sustituirlo o repararlo cuando lo considere pertinente. Queda estrictamente prohibido al abonado o usuario, salvo autorización especial escrita de la empresa, accionar o manipular los conductores, medidores, transformadores o cualquier otro aparato o estructura que forme parte



de la instalación eléctrica de la empresa. El abonado o usuario deberá ejercer la debida vigilancia para proteger dichos bienes propiedad de la empresa y tomará todas las precauciones necesarias para prevenir daños a tal instalación.

#### **Artículo 21. Bases para medidores**

Las bases para enchufar los medidores serán suministradas al interesado por parte de la empresa y retiradas en ella. Las bases para medidores deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en la norma técnica AR-NT-SUMEL “Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica”. En el caso de que el usuario suministre las bases de medidor, las mismas se ajustarán a lo establecido en dicha norma.

#### **Artículo 22. Inspección**

La empresa tiene el derecho, pero no la obligación, de inspeccionar en cualquier momento la instalación eléctrica de la edificación del abonado o usuario y podrá negarse a conectar o podrá suspender un servicio según corresponda, en una edificación cuya instalación no esté conforme con la normativa vigente.

La inspección que realice la empresa eléctrica no corresponde a la verificación de la instalación interna establecida en el artículo 5 del “Reglamento de oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la seguridad de la vida y de la propiedad”, Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC.

El hecho de efectuar o no tal inspección, no hará responsable a la empresa ni a sus empleados de cualquier pérdida, daño o accidente que resultare por defectos de la instalación eléctrica de la edificación o equipo del abonado o usuario.

#### **Artículo 23. Aumentos de la carga declarada**

El abonado o usuario deberá solicitar autorización a la empresa eléctrica para aumentar temporal o permanentemente la carga declarada inicialmente en el contrato de suministro si el cambio de la carga declarada es mayor del 50%, y, en el caso de abonados o usuarios servidos en media tensión, si ese cambio sobrepasa el 25%. En caso de que para brindar la autorización sea necesario realizar cambios en la red, o extensiones de línea se aplicará lo indicado en el capítulo XV.

Si la nueva carga es inferior a 50 kVA, la empresa eléctrica contará con un plazo de 10 días hábiles para responderle al abonado o usuario si puede realizar el aumento de carga o cuáles son los cambios que deben realizarse en la red. En caso de que la nueva carga sea mayor a 50 kVA, la empresa eléctrica contará con un plazo de 30 días hábiles para realizar los estudios pertinentes y darle respuesta al abonado o usuario.

En el caso de baja tensión, cuando la capacidad del servicio supere los límites establecidos en el artículo 26, se deberá efectuar la reclasificación del servicio correspondiente a media tensión.

### **CAPÍTULO IV**

#### **FORMALIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO**

#### **Artículo 24. Solicitud de compra de energía eléctrica y otros servicios**

La empresa eléctrica dentro de su área de concesión, otorgará el servicio de energía eléctrica a toda persona física o jurídica que en materia de propiedad reúna los requisitos que las empresas eléctricas publiquen en cumplimiento a la ley 8220 “Protección al ciudadano del exceso de

requisitos y trámites administrativos”, siempre y cuando haya disponibilidad del servicio de acuerdo con el artículo 25 de esta norma.

#### **Artículo 25. Disponibilidad de servicios**

Salvo que exista impedimento técnico, falta de capacidad eléctrica, o razones económicas o legales que lo impidan, la empresa dará el suministro de energía eléctrica a todo el que lo solicite, previo cumplimiento de las disposiciones aplicables, sin preferencia alguna dentro de cada clasificación tarifaria. El servicio de energía eléctrica deberá proporcionarse en la tarifa que resulte aplicable, con base en el uso que se dé a la energía y la información que proporcione el abonado o usuario, al cual la empresa le brindará la orientación necesaria. De no contar con la capacidad eléctrica, la empresa no está en la obligación de brindar el servicio, salvo que el interesado corra con los gastos, por requerir una adecuación de la red de alimentación primaria, incluso conversión de monofásica a bifásica o trifásica o nivel de tensión, según corresponda y de acuerdo con lo indicado en el artículo 123 de esta norma.

#### **Artículo 26. Clasificación de servicios**

Para efectos de clasificación se establecen, en función de la tensión de suministro de energía eléctrica, de conformidad con lo estipulado en la norma técnica AR-NT-SUCAL “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” vigente, los siguientes tipos de servicios:

##### **Monofásico a baja tensión: Para cargas declaradas iguales y menores a 50kVA**

**B1:** Tensión nominal de suministro: 120 V, bifilar (solo para servicios existentes, no se permite la instalación de nuevos servicios bajo esta categoría, salvo para servicios sin medición tales como, semáforos, teléfonos públicos, vallas publicitarias, amplificadores de señal de televisión e internet por cable).

**B2:** Tensión nominal de suministro: 120/240 V, monofásico trifilar.

**Medición:** Un único sistema, compuesto por un medidor monofásico trifilar o monofásico bifilar según corresponda.

**Alimentación:** Desde las redes de baja tensión de la empresa eléctrica, hacia los terminales de carga del contador de energía eléctrica en la acometida del servicio o hasta los terminales de entrada del interruptor en servicios servidos sin medidor.

##### **Trifásico a baja tensión: Para cargas declaradas menores o iguales a 75 kVA.**

**B3:** Tensión nominal de suministro: 120/208 V, cuatro hilos, conexión estrella.

**B4:** Tensión nominal de suministro: 120/208 V, tres hilos (Network), conexión estrella.

**B5:** Tensión nominal de suministro: 277/480 V, cuatro hilos, conexión estrella.

**B6:** Tensión nominal de suministro 240 V, tres o cuatro hilos, conexión delta.

**B7:** Tensión nominal de suministro, 480 V, tres o cuatro hilos, conexión delta.

**Medición:** Un único sistema de medición a baja tensión, con medidor network o medidor trifásico, tres o cuatro hilos, según corresponda. Para servicios en donde se facture energía y potencia, el sistema de medición debe contar con registro de máxima demanda y factor de

potencia. En el caso de servicios para la industria manufacturera, con consumos mensuales mayores a 3000 kWh, además deberá registrar los parámetros de calidad (tiempos de interrupción de servicio y variaciones de tensión) por lo que deberá estar ajustado para verificar las condiciones de suministro de tensión establecidas en la norma técnica AR-NT-SUCAL “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” vigente. En todos los casos el sistema de medición debe ajustarse a los tiempos de integración y registro correspondientes a la tarifa aplicable y a lo establecido en la norma técnica AR-NT SUMEL “Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica”, vigente.

**Alimentación:** Desde las redes de baja tensión de la empresa eléctrica, hacia los terminales de carga del medidor o hacia los terminales del lado de la carga del medio de desconexión que instala la empresa en la acometida, según corresponda.

**Monofásico a media tensión: Para cargas declaradas superiores a 50 kVA**

**M5:** Tensión nominal de suministro 2 400 V, dos hilos.

**M6:** Tensión nominal de suministro 7 620 o 7 960 V, dos hilos.

**M7:** Tensión nominal de suministro 14 400 V, dos hilos.

**M8:** Tensión nominal de suministro 19 920 V, dos hilos.

**Medición:** Un único sistema de medición a media tensión, con medidor monofásico tres o cuatro hilos, según corresponda. Para servicios en donde se facture energía y potencia, el sistema de medición debe contar con registro de máxima demanda, factor de potencia y en el caso servicios para industrias manufactureras además deberá registrar los parámetros de calidad (tiempos de interrupción de servicio y variaciones de tensión) por lo que deberá estar ajustado para verificar las condiciones de suministro de tensión establecidas en la norma técnica AR-NT-SUCAL “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” vigente. En todos los casos el sistema de medición debe ajustarse a los tiempos de integración y registro correspondientes a la tarifa aplicable y a lo establecido en la norma técnica AR-NT SUMEL “Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica”, vigente.

**Alimentación:** Desde las redes de media tensión de la empresa eléctrica, hacia las terminales de carga del medio de desconexión que instala la empresa eléctrica en la acometida.

**Trifásico a media tensión: Para cargas declaradas superiores a 75 kVA.**

**M1:** Tensión nominal de suministro: 4 160 V, cuatro hilos, conexión estrella.

**M2:** Tensión nominal de suministro: 13 200 o 13 800 V, cuatro hilos, conexión estrella.

**M3:** Tensión nominal de suministro: 24 940 V, cuatro hilos, conexión estrella.

**M4:** Tensión nominal de suministro: 34 500 V, cuatro hilos, conexión estrella.

**Medición:** Un único sistema de medición a media tensión, con medidor trifásico, tres o cuatro hilos, según corresponda. Para servicios en donde se facture energía y potencia, el sistema de medición debe contar con registro de máxima demanda, factor de potencia y en el caso de servicios para la industria manufacturera además deberá registrar los parámetros de calidad (tiempos de interrupción de servicio y variaciones de tensión, distorsión armónica de tensión y corriente) por lo que deberá estar ajustado para verificar las condiciones de suministro de tensión establecidas en la norma técnica AR-NT-SUCAL “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” vigente. En todos los casos el sistema de medición

debe ajustarse a los tiempos de integración y registro correspondientes a la tarifa aplicable y a lo establecido en la norma técnica AR-NT SUMEL “Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica”, vigente.

**Alimentación:** Desde las redes de media tensión de la empresa eléctrica, hacia las terminales de carga del medio de desconexión que instala la empresa eléctrica en la acometida.

**Medición secundaria:** en los servicios servidos a media tensión, la medición podrá efectuarse en el lado de baja tensión de los transformadores propiedad del abonado o usuario, siempre y cuando los transformadores cumplan con las características que la empresa distribuidora indique o apruebe previamente. En este caso la facturación del abonado o usuario será sobre facturada en un 2%, correspondiente a las pérdidas de transformación.

#### **Artículo 27. Firma de contrato**

Solicitada la conexión de un servicio y realizados los trámites y estudios pertinentes, se procederá a la formalización del servicio eléctrico, mediante la firma del “Contrato para el Suministro de Energía Eléctrica”, entre el interesado y la empresa. El modelo de contrato será aprobado por la Autoridad Reguladora.

#### **Artículo 28. Depósito en garantía**

Para garantizar el pago del servicio, la empresa exigirá a sus nuevos abonados, un depósito en garantía equivalente a una facturación mensual de energía y potencia, si ésta última corresponde, según la tarifa vigente y de acuerdo con su clasificación tarifaria. Este depósito será devuelto al abonado en caso de que solicite el retiro del servicio, siempre y cuando se encuentre al día en sus obligaciones comerciales con la empresa. Mientras no exista registro del consumo real, la empresa cobrará inicialmente, para los nuevos abonados, un depósito en garantía provisional, con base en la tabla de estimación de consumo según cargas, que a continuación se detalla:

Para cargas declaradas menores o iguales a 12 000 Watt:

$$CE = 25 \times CD(\text{kWatt}) \times 1(\text{hora})$$

En donde,

CE= Consumo mensual estimado en kWh

CD= Carga declarada

Para cargas declaradas mayores a 12 000 Watt:

$$CE = 300 (\text{kWh}) + CA(\text{kWh})$$

En donde,

CE= Consumo mensual estimado

CA= 20 (kWh) por cada 1000 Watt adicionales a 12 000 Watt de carga declarada

Para el cobro del depósito en garantía correspondiente a la demanda, la empresa lo realizará con base en la información de potencia instalada, la proyección de máxima demanda de potencia, suministrada por el abonado o usuario, y la energía estimada.

Estimados el consumo y la demanda, se aplican los valores de la tarifa que le corresponde al nuevo abonado, determinándose así el monto del depósito provisional, el cual podrá ser cubierto en efectivo, por certificados de inversión a satisfacción de la empresa o garantías de cumplimiento con cualquier banco del Sistema Bancario Nacional o el Instituto Nacional de Seguros. El depósito en garantía permanente se registrará por lo establecido en el artículo 43.

#### **Artículo 29. Plazo para la conexión del servicio**

La empresa deberá ejecutar las conexiones y comenzar la entrega del suministro de energía eléctrica en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato para servicios en baja tensión sin demanda, siempre y cuando el punto de conexión y la instalación cumplan con lo que establece la norma técnica "Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" (AR-NT-SUINAC). Para servicios con demanda, el plazo máximo será de un mes natural, después de la firma del contrato, siempre y cuando el punto de conexión y la instalación cumpla con lo que establece la norma técnica "Supervisión de la Instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" (AR-NT-SUINAC). La empresa realizará la primera visita sin costo. A partir de la segunda visita las cobrará si son atribuibles al incumplimiento del interesado, previa aprobación del procedimiento y costo por parte de la ARESEP. La empresa debe remitir a la Autoridad Reguladora, cuando esta lo indique, un informe de los tiempos de conexión de los servicios nuevos solicitados durante el semestre inmediato anterior, en ambas categorías. El informe debe indicar el porcentaje de servicios conectados dentro del plazo señalado y el porcentaje fuera de este plazo e indicar las causas del no cumplimiento.

#### **Artículo 30. Autorización**

El abonado o usuario permitirá la entrada, en horas hábiles, a los empleados identificados de la empresa para cualquier fin relacionado con el servicio eléctrico suministrado a la edificación. Si no permite el ingreso a sus instalaciones se le notificará, siguiendo el debido proceso, de la situación por la que se solicita el ingreso y las consecuencias de su no autorización, dándole un plazo de 15 días naturales para que brinde el acceso. Si vencido el plazo, persiste la denegación del ingreso, se le desconectará el servicio, notificándolo y siguiendo el debido proceso.

#### **Artículo 31. Traspaso del servicio**

El traspaso de un servicio de suministro de un abonado, podrá cederse a un tercero, siguiendo los trámites que la empresa eléctrica establezca para tal efecto y firmando el contrato correspondiente.

#### **Artículo 32. Impedimentos para brindar un nuevo servicio eléctrico**

Serán elementos que impidan a la empresa brindar un nuevo servicio eléctrico los siguientes:

- a. Cuando la acometida de la edificación o mueble, no cumple con los requisitos mínimos de seguridad y protección establecidos en la norma técnica "Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" (AR-NT-SUINAC).
- b. Cuando la base del medidor no haya sido suplida por la empresa eléctrica y ésta no cumpla con los requisitos de calidad y confiabilidad establecidos en la norma técnica "Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" (AR-NT-SUINAC).
- c. Cuando el servicio se solicite instalar en terrenos o edificaciones ocupadas en precario y a la empresa se le haya notificado oficialmente por autoridad competente, la prohibición de brindar servicios eléctricos en esos terrenos o edificaciones.
- d. No exista red de distribución o no se tenga capacidad eléctrica en la red. En caso de que se pueda subsanar el problema con una extensión de línea o adecuación de la red, la empresa cobrará el costo de realizarla al interesado.

- e. La edificación para la cual se ha solicitado el nuevo servicio no guarde las distancias mínimas de seguridad entre las redes eléctricas y edificaciones, establecidas en la norma técnica “Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” (AR-NT-SUINAC).
- f. La edificación para la cual se ha solicitado el servicio se encuentre en una zona geográfica declarada de alto riesgo por las autoridades competentes.
- g. En edificaciones que estén construidas debajo de líneas de media o alta tensión.
- h. Fuera de su área de concesión.
- i. Cuando la persona que solicita el servicio no sea el dueño registral de la edificación para la cual lo solicita, salvo que cuente con autorización escrita del propietario o demuestre el trámite de gestión posesional.
- j. Cuando el servicio se solicite en la zona marítima terrestre, zona de protección de fronteras nacionales, áreas protegidas y parques nacionales, que no cuenten con la autorización legal respectiva.
- k. Cuando se requiera pasar la acometida de la empresa eléctrica, por propiedad de terceros. A menos que se presenten los documentos del permiso necesario.
- l. Cuando existan impedimentos legales.
- m. Cuando el solicitante tenga deudas pendientes con la empresa distribuidora correspondientes a suministro de electricidad.
- n. Cuando el inmueble donde se instalará el servicio eléctrico no corresponda a la clasificación tarifa especificada en el contrato de servicio eléctrico.

## **CAPÍTULO V**

### **MEDICIÓN Y LECTURA**

#### **Artículo 33. Prohibiciones para conceder servicios gratuitos**

La empresa no podrá en ningún caso y bajo ninguna condición suministrar, a ninguna persona física o jurídica, el servicio eléctrico en forma gratuita total o parcialmente.

#### **Artículo 34. Equipo de medición**

Se regirá por lo que establece la norma técnica AR-NT-SUMEL “Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica” vigente, lo indicado en esta norma y en las demás disposiciones que la ARESEP emita al respecto.

En caso de una perturbación en la que resulte dañado el sistema de medición, la empresa eléctrica debe reemplazarlo en un plazo no mayor de 48 horas naturales, a partir del reporte de la avería.

#### **Artículo 35. Instalación y ubicación del sistema de medición**

El sistema de medición tiene que ser instalado en lugares accesibles, que faciliten su lectura, inspección, reparación, reemplazo y análisis de la calidad del suministro, por parte de los funcionarios de la empresa distribuidora o comercializadora o de la Autoridad Reguladora, según se establece en la norma “Supervisión de la Instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” (AR-NT-SUINAC), la presente norma y en las demás disposiciones que la ARESEP emita al respecto.

#### **Artículo 36. Equipo de comprobación de los abonados o usuarios**

Los abonados o usuarios podrán instalar por cuenta propia, previa coordinación con la empresa eléctrica, equipos de comprobación para los contadores de energía instalados por las empresas

eléctricas, los cuales podrán ser usados para reclamo, si el modelo ha sido previamente inscrito ante la Autoridad Reguladora y el contador ha sido comprobado y sellado por un laboratorio de calibración y ensayo, de conformidad con lo que establece la norma técnica AR-NT SUMEL “Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica” vigente y en las demás disposiciones que la ARESEP emita al respecto.

#### **Artículo 37. Reubicación de contador o conductores de acometida**

Cuando a solicitud del abonado o usuario o por causas imputables a éste, se requieran reubicar el contador, los conductores de acometida o ambos, los costos en los que se incurra correrán por cuenta del abonado o usuario. En ambos casos el medidor debe ubicarse tal y como lo establece la Norma Técnica “Supervisión de la Instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” (AR-NT-SUINAC) vigente. La empresa, siguiendo el debido proceso le concederá un plazo de 30 días hábiles para efectuar los trabajos de reubicación del medidor. Pasado el plazo la empresa eléctrica suspenderá el servicio.

#### **Artículo 38. Solicitud de revisión de equipo de medición**

Cuando un abonado o usuario requiera una revisión del funcionamiento del sistema de medición que la empresa eléctrica haya instalado, podrá solicitarlo a la empresa eléctrica mediante el procedimiento que ésta establezca. Si la revisión de la inconformidad planteada por el cliente le es favorable y adicionalmente, en la revisión del contador de energía eléctrica resulta no conforme de acuerdo con lo establecido por la norma técnica AR-NT-SUMEL “Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica” vigente, el costo de la revisión e inspección del sistema de medición del cliente será asumido por la empresa eléctrica. En caso contrario, el costo de la revisión del sistema de medición, previamente fijado por la ARESEP, será asumido por el abonado o usuario, autorizando éste a que el monto sea incluido en la factura del mes siguiente.

## **CAPÍTULO VI**

### **SISTEMA DE FACTURACIÓN**

#### **Artículo 39. Periodo de lectura del servicio**

Para la elaboración de la factura mensual del servicio eléctrico, la empresa tomará la lectura del sistema de medición instalado, en un período que puede variar entre 27 y 33 días naturales, salvo en la primera lectura de un servicio nuevo o para saldos de retiro o desconexión.

Se permite realizar estimaciones en los servicios en donde únicamente interviene, como facturación, el cargo por la energía consumida, pero no se podrán realizar estimaciones consecutivas salvo que exista justificación por caso fortuito o fuerza mayor. Las estimaciones se realizarán con base en el consumo promedio de energía de los últimos seis meses facturados.

Si la lectura no puede realizarse por responsabilidad del abonado o usuario, por ejemplo, porque posterior a la instalación del medidor le realizó modificaciones a la edificación, como la construcción de tapias o verjas, la empresa eléctrica le notificará por escrito, siguiendo el debido proceso, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la emisión del recibo del mes en el cual se detectó la anomalía. El usuario contará con un plazo de 30 días hábiles a partir de su notificación para corregir la situación y solicitar la reubicación del medidor de acuerdo con el artículo 37. Vencido este plazo la empresa podrá suspender el servicio eléctrico del inmueble.

#### **Artículo 40. Facturación del servicio**

La empresa eléctrica facturará al abonado o usuario lo correspondiente al consumo de energía o energía y potencia según corresponda, así como lo relativo a impuestos de ley y otros afines al servicio, de acuerdo con el pliego tarifario, reglamentos y disposiciones vigentes aprobadas por ARESEP o disposiciones legales. No se deberán incluir en la factura, rubros ajenos a las actividades de distribución y comercialización.

La palabra mes y mensual para los efectos de la facturación significan el intervalo comprendido entre dos lecturas regulares del contador, que serán tomadas en el mismo día de cada mes o días próximos. Todas las facturaciones o recibos por energía eléctrica deben contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre del abonado.
- b. Localización geográfica y topológica.
- c. Dirección exacta.
- d. Número de medidor.
- e. Tarifa aplicada.
- f. Fecha de lecturas de los registros de energía, potencia y factor de potencia. Estos dos últimos cuando corresponda.
- g. Lecturas de los registros de energía y potencia (actual y anterior).
- h. Consumo de kWh (indicar si es leído o estimado).
- i. Costo del kWh y estructura tarifaria
- j. Demanda máxima (lectura, constante).
- k. Fecha de vencimiento de la factura.
- l. Costo por kWh del alumbrado público.
- m. Importes por energía (kWh), demanda (kW), alumbrado público, etc.
- n. Total del monto por pagar.
- o. Monto del depósito en garantía.
- p. Fecha de emisión del recibo.
- q. Fecha de puesta al cobro de la facturación.
- r. Tipo de servicio.
- s. Número de la factura.
- t. Histórico de consumo de los últimos seis meses.
- u. Otros tales como:
  - 1- Multas por atrasos en el pago, penalización por bajo factor de potencia y cualquier otra multa aplicable.
  - 2- Ajustes o compensaciones tarifarias o por calidad del suministro eléctrico.
  - 3- Impuestos de ley.
  - 4- Justificación o razón para estimar lecturas.
  - 5- Número telefónico de atención de quejas de la empresa.
  - 6- Cualquier otra información a criterio de la empresa o de la ARESEP.

#### **Artículo 41. Cargo por bajo factor de potencia**

La determinación del factor de potencia se regirá por lo que establece la norma técnica AR-NT-SUMEL "Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica" vigente, la presente norma y en las demás disposiciones que la ARESEP emita al respecto. El cargo mensual por bajo factor de potencia se aplicará cuando la demanda máxima sea menor o igual que 1000 kW y el factor de potencia sea inferior a 0,90 o, cuando la demanda máxima sea mayor que 1000 kW y menor o igual que 5000 kW y el factor de potencia sea inferior a 0,95 o cuando la demanda máxima sea mayor que 5000 kW y el factor de potencia sea inferior a 0,98, mediante la siguiente fórmula:



$$C.B.F.P. = \left[ \frac{f_{pn}}{f_{pr}} - 1 \right] * M.D.M.$$

En donde:

C.B.F.P. = Cargo por bajo factor de potencia.

f<sub>pn</sub> = Factor de potencia normado para el rango de demanda correspondiente.

f<sub>pr</sub> = Factor de potencia promedio registrado en el período a facturar.

M.D.M. = Monto del cobro de la Demanda Máxima.

El cargo por bajo factor de potencia se calculará de acuerdo con la fórmula anterior, para cada período horario.

#### **Artículo 42. Estimación de la máxima demanda a facturar**

En ningún caso se podrá facturar con base en una estimación de la demanda máxima, salvo que exista alteración por uso ilícito, fallas en el equipo de medición, caso fortuito o fuerza mayor.

En los anteriores casos de excepción, la empresa facturará con base en el promedio de las demandas máximas de los últimos seis meses con lectura correcta o, en su defecto, con la información histórica que se disponga para el análisis.

En aquellos servicios en los que existe una carga del tipo estacional (como por ejemplo: ingenios, beneficios de café o clientes con tarifa horario/estacional), se comparará el mes en que se produjo la falla con su promedio de estacionalidad del año anterior.

#### **Artículo 43. Ajuste al depósito en garantía**

La empresa eléctrica ajustará el depósito en garantía, con base en el promedio mensual de los consumos reales facturados en los seis meses siguientes a la conexión del nuevo servicio. Dicho ajuste se hará como máximo en seis cuotas mensuales consecutivas a incluir en la facturación, cuando lo estimado sea inferior al promedio de los seis meses de consumo real. Cuando el estimado exceda en un 10% o más al consumo promedio mensual de los seis meses de consumo real, la empresa devolverá el excedente en forma inmediata. El depósito en garantía también se modificará y actualizará cuando se produzcan las situaciones siguientes:

a. Suspensión por falta de pago. Se actualizará con el promedio mensual de los montos por consumos reales ocurridos en los seis meses anteriores a la corta del servicio. Si la falta de pago ocurriere antes de transcurridos los seis meses de habilitado el servicio, la empresa tomará el promedio de los meses facturados.

b. Si se llegare a determinar que la tarifa aplicable al servicio no es la correcta. En este caso, el depósito se ajustará con base en la nueva tarifa y al consumo real del mes en que se detectó la irregularidad. Dicho ajuste procede si el monto del depósito es menor al monto del consumo, sin embargo si el depósito es mayor, la empresa eléctrica lo ajustará y devolverá el excedente.

c. Cuando exista cambio de razón social o persona física (no aplica para el caso de fusiones de empresas).

En todos los casos, el ajuste se cobrará como máximo en seis cuotas consecutivas mensuales.

#### **Artículo 44. Pago de intereses**

Sobre el monto del depósito de garantía y sus ajustes, las empresas eléctricas reconocerán anualmente, al abonado o usuario un interés igual al promedio simple de las tasas de interés

netas para depósitos a 12 meses en la moneda correspondiente, de la banca estatal, según publicación del Banco Central de Costa Rica. Al 30 de junio de cada año, la empresa eléctrica hará una liquidación detallada de los intereses correspondientes a los depósitos con antigüedad mayor a un año y la suma que arroje a favor del abonado se acreditará al valor del depósito, el cual será devuelto (incluyendo los intereses), en caso de que retire el servicio.

## **CAPÍTULO VII**

### **COBROS Y PAGOS DEL SERVICIO**

#### **Artículo 45. Cobro del servicio**

Las facturas serán puestas al cobro mensualmente en forma electrónica o impresa según acuerde la empresa eléctrica con sus abonados y deben cancelarse dentro de los diez días hábiles posteriores a la fecha en que se ponen al cobro, incluyendo ésta, para lo cual la empresa está en la obligación de definir previamente la fecha o periodo en que tendrá a disposición la factura para consulta y pago por parte del usuario. A solicitud expresa del abonado podrá solicitar copia de la factura, la cual podrá ser retirada en las instalaciones de la empresa eléctrica, o remitida vía correo electrónico a solicitud del abonado titular del servicio eléctrico.

Cuando las facturas no fuesen pagadas en el plazo indicado, la empresa podrá suspender el servicio inmediatamente y en tal caso el depósito en garantía del abonado responderá por las deudas del servicio.

#### **Artículo 46. Pagos anticipados**

En los casos en que por circunstancias justificadas, el abonado o usuario desee efectuar pagos anticipados a cuenta de consumos futuros de energía eléctrica, se tomarán como base para estimar el consumo mensual promedio, los consumos registrados en los últimos seis periodos inmediatos anteriores.

#### **Artículo 47. Cargo por cancelación tardía y reconexión**

Cuando el abonado o usuario cancele la factura correspondiente al consumo de su servicio en fecha posterior a la indicada para su vencimiento, deberá pagar un importe adicional del 3% sobre el monto de la factura, correspondiente a energía y demanda, según corresponda. Dicho recargo podrá incorporarse en la factura correspondiente al periodo siguiente.

Por la reconexión del servicio eléctrico suspendido por falta de pago, el abonado o usuario deberá cancelar la suma que haya fijado la ARESEP para cubrir el costo de la reconexión, además del importe adicional por cancelación tardía y las cuentas pendientes por el servicio suspendido.

#### **Artículo 48. Reconexiones**

La empresa, deberá realizar la reconexión de un servicio eléctrico suspendido por falta de pago, en el plazo máximo de las veinticuatro horas hábiles siguientes al pago de las deudas pendientes incluyendo el ajuste al depósito de garantía, salvo caso fortuito o fuerza mayor. A criterio de la empresa el ajuste al depósito de garantía, podrá ser incluido en la facturación siguiente a la reconexión.

#### **Artículo 49. Cambio del uso de la energía**

Cuando la empresa verifique que un abonado o usuario realizó cambios en la actividad para la cual utiliza la energía eléctrica, hará los trámites internos para la modificación o ajuste tarifario que corresponda y le notificará por escrito al abonado o usuario. En estos casos la empresa modificará el depósito en garantía, siguiendo el debido proceso y cobrará lo correspondiente a la diferencia en la aplicación tarifaria. El cobro se hará en una facturación diferente a la correspondiente a la facturación normal del servicio, salvo acuerdo entre partes, para que se le debite o acredite la suma correspondiente en el recibo mensual.

#### **Artículo 50. Tarifa mal aplicada**

Si la empresa eléctrica determina que en un servicio se ha estado aplicando una tarifa que no corresponde debido a un error atribuible a la empresa eléctrica y como resultado de la reclasificación se constata que lo facturado es inferior a lo que realmente corresponde, cobrará la diferencia entre lo facturado erróneamente y lo correcto, con base en la información y pruebas que demuestren el error de la aplicación tarifaria incorrecta.

Si por el contrario, se constata que lo facturado es superior a lo que corresponde al servicio, deberá reintegrar todo lo cobrado de más, con base en la información en su poder o las pruebas aportadas por el abonado, debidamente analizadas por la empresa. El depósito en garantía se ajustará con base en la tarifa correcta.

La empresa eléctrica realizará el trámite pertinente mediante facturación aparte del recibo mensual por servicios eléctricos, salvo acuerdo entre partes, para que se le debite o acredite la suma correspondiente en el recibo mensual.

#### **Artículo 51. Errores de facturación por problemas en el sistema de medición**

Si la empresa eléctrica determina fallas en el sistema de medición, incluyendo la constante de medición, que provocaron una facturación menor de lo realmente consumido (energía) y demandado (potencia) por el abonado o usuario, deberá hacer el ajuste correspondiente desde la facturación del último medidor instalado.

Para tal efecto, la empresa eléctrica, debe notificar al abonado o usuario y el cobro debe realizarse en una facturación separada, salvo que el abonado o usuario autorice la inclusión de dicho rubro en la factura correspondiente, mediante convenio al respecto.

Si por el contrario, la empresa eléctrica detecta que fallas en el sistema de medición, incluyendo la constante de medición, están provocando una facturación mayor de lo realmente consumido y demandado por el abonado o usuario, deberá reintegrar todo lo cobrado de más, según el procedimiento establecido por la empresa para las devoluciones.

En cualquiera de los dos casos, se estimará la energía y demanda consumida con base en lo indicado en el artículo 52.

#### **Artículo 52. Procedimiento de cobro de la energía y potencia consumida y no facturada**

Cuando el prestador del servicio demuestre que en un servicio, se consumió energía eléctrica y se demandó potencia que no fue cobrada en su totalidad, o se cobró más energía de la consumida o se cobró más potencia de la demandada, podrá estimar la energía consumida y la potencia demandada. Para calcular el monto a cobrar de la energía consumida y no facturada y de la potencia demandada y no facturada, la empresa eléctrica utilizará como base tres lecturas reales posteriores a la corrección de la causa que dio origen al error o, en aquellos servicios en

los que existe una carga del tipo estacional (por ejemplo: ingenios, beneficios de café o clientes con tarifa horario/estacional), se comparará el mes en que se produjo la falla con su promedio de estacionalidad del año anterior. En caso de cobros de más potencia y energía, deberá devolver la totalidad de lo cobrado en exceso, con base a los registros de la empresa o de las pruebas que el abonado o usuario aporte.

Bajo ninguna circunstancia podrá la empresa eléctrica suspender el servicio si el abonado o usuario está al día en el pago de la factura por energía eléctrica del último periodo de consumo puesto al cobro.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISCONFORMIDADES**

#### **Artículo 53. Atención de reclamos**

Los abonados o usuarios podrán manifestar su disconformidad por los servicios brindados por la empresa eléctrica en forma escrita, telefónica, medio electrónico o en forma personal en cualquiera de las agencias o sucursales de la empresa eléctrica. Cuando el abonado o usuario presente la queja será obligación de la empresa eléctrica entregarle un comprobante de recibo de la queja y abrir un expediente físico o electrónico para tramitar el asunto.

La empresa eléctrica deberá tramitar, investigar y resolver la queja planteada, y comunicar la resolución correspondiente en un plazo máximo de 30 días naturales.

Si el abonado o usuario no está conforme con la respuesta, puede presentar las impugnaciones que establece la Ley N° 6227 Ley General de la Administración Pública o plantear su queja ante la ARESEP, que tramitará, con base en lo establecido en la Sección Tercera, del Reglamento a la Ley N°7593 (Decreto N° 2973-MP).

#### **Artículo 54. Reporte de perturbaciones en el servicio**

La empresa eléctrica deberá brindar a sus abonados y usuarios un servicio de información para el reporte y la atención de perturbaciones en el servicio las 24 horas del día. De conformidad con el artículo 14 inciso b) de la Ley 7593 y el artículo 11 del Decreto N°29847-MP-MINAE-MEIC Reglamento Sectorial de Servicios Eléctricos, se deberá brindar atención expedita a las perturbaciones que pongan en riesgo la vida humana y las propiedades.

#### **Artículo 55. Remisión de información sobre quejas. Indicadores**

Las empresas eléctricas deberán remitir a la ARESEP un informe semestral sobre las quejas o reclamos que los abonados o usuarios formulen, así como otros indicadores del desempeño de la gestión comercial de la empresa eléctrica (Capítulo XII). Dicho informe deberá presentarse con el formato, periodicidad y fechas que indique la ARESEP oportunamente.

#### **Artículo 56. Responsabilidad por daños en la instalación eléctrica interna**

La empresa eléctrica no será responsable por ningún daño ocasionado por el mal estado de la instalación eléctrica interna de la edificación del abonado, aun cuando las hubiese revisado por propia iniciativa o a pedido de éste, ni por las consecuencias de causa alguna que tengan su origen en dichas instalaciones eléctricas.

#### **Artículo 57. Reclamos por daños**

Cuando el abonado o usuario sufra daños en sus equipos o artefactos eléctricos o en su propiedad, por causa de la calidad del suministro de energía y éste considere que existe responsabilidad por parte de la empresa eléctrica, deberá presentar su reclamo ante esa empresa a más tardar ocho días hábiles después de sucedido el hecho. La empresa eléctrica atenderá la solicitud del abonado o usuario siguiendo el procedimiento homogéneo para todas las empresas, que apruebe la Autoridad Reguladora.

Asimismo, si se producen daños en la producción, deberá la empresa eléctrica, cuando en derecho corresponda, resarcir los mismos. La indemnización, en sede administrativa, no contempla el lucro cesante o las ganancias dejadas de percibir por los daños en la producción. La empresa eléctrica realizará el estudio respectivo y comunicará por escrito al abonado o usuario, la resolución de su reclamo en un plazo máximo de 30 días naturales. Si el resultado de su gestión no es satisfactorio a sus intereses, el abonado o usuario podrá presentar las impugnaciones señaladas en la Ley General de la Administración Pública o acudir a la ARESEP a plantear la queja correspondiente.

#### **Artículo 58. Disconformidad en la facturación**

Cuando un abonado o usuario presente una queja por alto consumo, antes del vencimiento del recibo, mientras se resuelve la misma, la empresa eléctrica podrá cobrar el importe promedio de las últimas seis facturaciones reales. Los estudios pertinentes deberán realizarse en un plazo no mayor que 15 días hábiles.

De resultar correcta la facturación emitida en su oportunidad, la empresa eléctrica incluirá en una facturación extraordinaria la diferencia pendiente de cancelar por el abonado o usuario. Si el abonado o usuario no está conforme con lo resuelto por la empresa eléctrica, podrá presentar las impugnaciones señaladas en la Ley General de la Administración Pública o acudir a la ARESEP a plantear la queja correspondiente.

#### **Artículo 59. Daños al sistema de medición**

La empresa eléctrica aportará el sistema de medición y brindará el mantenimiento preventivo y correctivo a sus contadores eléctricos y demás equipos. El abonado por su parte velará por el buen estado del sistema de medición colocado en sus instalaciones y deberá informar de inmediato a la empresa sobre cualquier daño físico observado que se le haya ocasionado al equipo.

De probar la empresa eléctrica, que los daños a los equipos son atribuibles al abonado, deberá efectuar el debido proceso a fin de que asuma los costos correspondientes a su reparación o reposición.

#### **Artículo 60. Reclamos por inconvenientes en la tensión de suministro**

La empresa eléctrica, en un plazo no mayor a las 8 horas hábiles, de la presentación de un reclamo por inconvenientes en el nivel de tensión de suministro, efectuará una visita para identificar el problema. Si el reclamo es aceptado y la responsabilidad es de la empresa eléctrica, ésta deberá solucionar el problema dentro de un plazo máximo de 8 horas naturales después de detectado el mismo. Hasta tanto la empresa eléctrica corrija la anomalía en la calidad de la tensión de suministro el abonado o usuario deberá recibir una compensación económica de acuerdo con lo indicado en la norma AR-NT-SUCAL "Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión". No obstante lo anterior, será responsable de los daños que el suministro de energía fuera de los parámetros de calidad, cause al abonado o usuario del servicio.

## **CAPÍTULO IX**

### **GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL ABONADO Y USUARIO**

#### **Artículo 61. Centros de servicio al abonado y usuario**

La empresa eléctrica, dentro de su área de concesión y operación, acondicionará locales para la apropiada atención al público, de conformidad con el número y dispersión de los servicios brindados.

#### **Artículo 62. Servicio al abonado y usuario**

Las empresas eléctricas deberán implementar sistemas informáticos que permitan una eficiente atención al público en las distintas gestiones o trámites. Cuando las gestiones sean en las oficinas de la empresa eléctrica, la atención será personalizada, ágil y oportuna, mediante personal debidamente capacitado para la atención del público.

#### **Artículo 63. Información para los abonados y usuarios**

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere adecuadas, la empresa eléctrica brindará, en cada una de sus instalaciones donde se atienda al público, información sobre los requisitos de los servicios que ofrece, el pliego tarifario vigente así como una descripción breve de la normativa y disposiciones técnicas emitidas por la ARESEP de conformidad con el Reglamento Sectorial de Servicios Eléctricos en materia relativa al servicio eléctrico. Copia impresa y electrónica de estos documentos deberá estar disponible para consulta de quien lo solicite.

#### **Artículo 64. Aviso de posibles anomalías**

Las empresas eléctricas deben informar a sus abonados o usuarios sobre la importancia de avisar al servicio de reporte de perturbaciones, de hechos de terceros o de agentes externos que ocasionen o puedan ocasionar condiciones desfavorables en el suministro eléctrico.

## **CAPÍTULO X**

### **SUSENSIONES Y PROHIBICIONES**

#### **Artículo 65. Suspensión del servicio eléctrico**

La empresa eléctrica podrá suspender el suministro eléctrico a un servicio cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- a. Falta de pago oportuno de la facturación mensual puesta al cobro del servicio particular del abonado. En el caso de que el servicio que no se canceló oportunamente sea la medición integral de un condominio, se suspenderán los servicios correspondientes a las áreas comunes del condominio.
- b. Por accidentes, incendios o causas de fuerza mayor, únicamente en los inmuebles afectados o que podrían ser afectados.
- c. En los casos imprescindibles de operación y mantenimiento.
- d. Orden expresa de autoridad judicial o de la ARESEP.
- e. Cuando el abonado lo solicite y legalmente proceda.

- f. Cuando se detecten condiciones técnicas en la acometida eléctrica que impliquen peligro inminente para la vida y seguridad de las personas.
- g. Cuando la empresa eléctrica se percate de que el abonado haya fallecido y haya notificado de acuerdo con el debido proceso al usuario que debe presentarse a firmar un nuevo contrato, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para presentarse y este hace caso omiso de dicha notificación.
- h. Cuando se determine que existe un uso ilícito de energía y el abonado o usuario no hizo acto presencial en la agencia de servicios de la empresa o no presentó las pruebas de descargo tres días posteriores a la notificación del ilícito.
- i. Por reventa de energía.
- j. Cuando el abonado o usuario no brinde autorización para ingresar a la propiedad de acuerdo con lo indicado en el artículo 30 o en el artículo 66.
- k. Otros casos no contemplados en esta norma previa autorización de la Autoridad Reguladora.

#### **Artículo 66. Uso ilícito de energía**

Cuando la empresa eléctrica pruebe que en el servicio eléctrico que disfruta un abonado o usuario se ha alterado o dañado el sistema de medición o la acometida con el objetivo de hacer uso ilícito de la energía eléctrica (con el levantamiento de las pruebas respectivas: datos del abonado o usuario, tipo de servicio, fotografías, carga instalada, número de medidor, tarifa, historiales de consumo y cualquier otro dato que la empresa considere pertinente), notificará al abonado o usuario, dándole 3 días hábiles para que presente las pruebas de descargo, cancele la deuda o en su defecto llegue a un arreglo de cancelación por la energía consumida y no facturada. De lo contrario la empresa eléctrica podrá suspender el servicio de acuerdo con el artículo 65.

En aquellos casos donde la empresa eléctrica cuente con los elementos técnicos razonables probatorios, el prestador del servicio podrá estimar la energía consumida y la potencia demanda por el servicio del abonado o usuario, sobre la base del consumo promedio real (de hasta los seis meses anteriores al inicio del ilícito) y aplicarlo a todo el periodo en que no se cobró la energía o la potencia no facturada. De lo contrario el cobro por realizar se calculará de la siguiente manera:

##### **a) Servicios sin demanda**

**Energía no facturada** = Carga instalada el día en que se encontró la alteración X 80 horas (residencial) o 200 horas (comercial, general o industrial).

**Monto no facturado mensual** = Energía no facturada X tarifa vigente en ese mes.

**Monto no facturado total** = La suma de los montos no facturados mensuales.

**Suma a facturar** = Monto no facturado total menos la suma efectivamente pagada durante los meses no facturados correctamente.

##### **b) Servicios con demanda**

En los casos de servicio con demanda se aplicará para el cálculo de la energía no facturada, el mismo cálculo que para los servicios sin demanda. La potencia demandada se calculará con base en la carga total conectada a la que se le aplicará un factor de demanda de 0,75.

**Demanda no facturada** = Carga instalada el día en que se encontró la alteración X 0,75 (Factor de demanda)

**Monto no facturado mensual por demanda**= Demanda no facturada X tarifa vigente en ese mes.

**Monto no facturado total por demanda**= La suma de los montos no facturados mensuales.

**Suma a facturar por demanda** = Monto no facturado por demanda menos la suma efectivamente pagada por demanda durante los meses no facturados correctamente.

**Factor de potencia**: en el caso de que aplique la compensación por bajo factor de potencia se considerará lo establecido en el artículo 41, aplicando el último factor de potencia real registrado.

### **c) Cables directos o derivaciones**

En aquellos casos cuando el prestador del servicio detecte que una persona está utilizando sin autorización el servicio de la energía eléctrica, mediante conexión directa de cables con la red de distribución o con la acometida y la empresa eléctrica lo compruebe debidamente (con el levantamiento de las pruebas respectivas), desconectará el servicio inmediatamente y dará al imputado un máximo de tres días naturales para que presente las pruebas de descargo, para cumplir con el debido proceso o en su defecto deberá cancelar o llegar a un arreglo de cancelación, por la energía utilizada de forma ilícita y no facturada.

La energía no facturada se calculará de igual forma que en los incisos a) y b), según corresponda.

En todos los casos la empresa deberá cobrar al abonado, usuario o imputado los daños sufridos por la empresa en su infraestructura eléctrica.

### **Artículo 67. Reventa de energía**

La energía eléctrica entregada para uso del abonado o usuario no podrá ser vendida o cedida en todo o en parte por éste a terceros. De presentarse esta situación, la empresa eléctrica ordenará al abonado o usuario el cese inmediato de tal práctica, dándole un plazo de 3 días hábiles para que solvante la situación. En caso de continuar la situación de venta de energía, la empresa eléctrica deberá acudir a los Tribunales de Justicia para los efectos correspondientes.

### **Artículo 68. Remoción de sellos de seguridad**

Está prohibido al abonado o usuario remover o alterar los sellos de seguridad colocados por los laboratorios de calibración y ensayo así como los instalados por la empresa eléctrica en los equipos de medición y registro de energía eléctrica, ductos o paneles, o alterar estos en cualquier forma. En caso de que el abonado o usuario note que el sello está alterado, deberá informarlo a la empresa eléctrica inmediatamente. Si la empresa eléctrica determina que la remoción de los sellos es responsabilidad del abonado o usuario, aplicará el cargo correspondiente para este efecto, el cual será fijado por la ARESEP a solicitud de la empresa y cobrado en la facturación siguiente.

## **CAPÍTULO XI**

### **APLICACIÓN Y CLASIFICACIÓN TARIFARIA**

### **Artículo 69. Principio de equidad**



Cada abonado o usuario tendrá derecho a tener la misma clasificación tarifaria que cualquiera otro, cuando las características de los costos que ocasiona a la empresa eléctrica que le sirve, están en el mismo nivel de servicio y son semejantes, o bien de acuerdo con lo indicado en el pliego tarifario.

**Artículo 70. Clasificación tarifaria**

Para efectos tarifarios, los servicios eléctricos, se podrán clasificar en función de: la tensión nominal de suministro, el uso de la energía y el consumo de energía (bloques de consumo) y potencia, aplicando para ello las metodologías contenidas en las disposiciones económicas que emita la Autoridad Reguladora.

Para efectos de clasificar adecuadamente un servicio solicitado, debe considerarse lo que indica el artículo 26 de esta norma y sus referencias.

**CAPÍTULO XII**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA**

**Artículo 71. Sistema de registro de eventos de gestión comercial y técnica.**

Es responsabilidad de toda empresa distribuidora y comercializadora del servicio eléctrico establecer y mantener un sistema para identificar, registrar y contar todos los eventos asociados con la gestión comercial y técnica de la empresa en relación con los abonados y usuarios del servicio eléctrico.

**Artículo 72. Naturaleza de los eventos.**

Los eventos asociados con la gestión comercial y técnica se clasificarán y utilizarán para obtener indicadores de gestión con el propósito de medir el desempeño de la empresa eléctrica. Los indicadores se identificarán de acuerdo con la Tabla 1.

**Tabla 1: Clasificación de los indicadores de gestión**

<b>Clasificación</b>	<b>Definición</b>
Reportes de perturbaciones	Tienen el propósito de medir la gestión de la empresa en la atención de perturbaciones reportadas por los abonados y usuarios que tuvieron implicación en la continuidad y calidad del suministro eléctrico.
Oportunidad	Tienen como fin medir la gestión técnica de la empresa en lo referente al acceso y la conexión o la reconexión expedita del servicio ante requerimientos de abonados y usuarios.
Quejas	Tienen el propósito de medir la gestión de la empresa en la resolución de quejas presentadas por los abonados y usuarios del servicio.

A su vez, los indicadores de quejas se clasifican de acuerdo con la Tabla N° 3.

**Clasificación de los indicadores de gestión de quejas**

<b>Clasificación</b>	<b>Definición</b>
----------------------	-------------------

Facturación	Resolución de quejas referentes a problemas de facturación tales como: cambio en la tarifa aplicada, error de lectura del medidor, ajuste del depósito de garantía, recargo inapropiado por mora, reclamos por aumentos en las tarifas, medidor activo en el campo pero inactivo en el sistema de facturación. Incluye las quejas por energía eléctrica consumida y no facturada cuando el cobro no se deba a problemas en la medición.
Medición	Resolución de quejas referentes a problemas en el medidor (medidor dañado o fuera de los rangos permitidos por la norma AR-NT-SUMEL). Incluye las quejas por energía consumida y no facturada debido a fallas en el sistema de medición.
Problemas en la calidad de la energía eléctrica	Resolución de quejas referentes a daños en la propiedad del abonado causados por problemas en la calidad de la energía eléctrica.
Otros	Mide la gestión de la empresa en aspectos que no clasifican en ninguna de las otras categorías.

### **Artículo 73. Indicadores de gestión técnica por perturbaciones**

Los indicadores de atención de perturbaciones tienen el propósito de medir la gestión de la empresa en la atención de perturbaciones reportadas por los abonados y usuarios que tuvieron implicación en la continuidad y calidad del suministro eléctrico (calidad de la energía eléctrica).

### **Artículo 74. Cantidad de perturbaciones con interrupciones reportadas por cada 10 mil servicios**

Muestra la cantidad de perturbaciones con interrupción del servicio en un semestre que fueron reportadas por los abonados y usuarios por cada 10 000 usuarios.

$$CAIPS = \frac{CAI}{CSA} \cdot 10000$$

En donde:

CAI= Cantidad semestral de perturbaciones (interrupciones) reportadas por los abonados y usuarios.

CSA= Cantidad de servicios eléctricos activos de la empresa al final del semestre.

### **Artículo 75. Tiempo promedio de atención de perturbaciones (interrupciones)**

Mide el tiempo promedio que transcurrió en la atención de las perturbaciones con interrupción que fueron reportadas por los abonados o usuarios.

$$PTAA = \frac{\sum_{i=1}^N TAA_i}{N}$$

En donde:

TAA<sub>i</sub>= Es el tiempo, en horas, que transcurrió entre el momento en que el usuario reportó la perturbación con interrupción *i*, hasta el momento en que se restableció el servicio.

*i*= 1, 2, 3, ..., N, donde N es la cantidad semestral de reportes de perturbaciones con interrupción efectuadas por los abonados o usuarios.

### **Artículo 76. Cantidad de perturbaciones por calidad de la tensión por cada 10 mil servicios**

Muestra la cantidad semestral de perturbaciones por problemas de tensión reportadas por los abonados y usuarios por casa 10 mil servicios.

$$CATPS = \frac{CAT}{CSA} \cdot 10000$$

En donde:

CAT= Cantidad de perturbaciones semestral por problemas de tensión reportadas por los abonados y usuarios.

CSA= Cantidad de servicios eléctricos activos de la empresa al final del semestre.

#### **Artículo 77. Tiempo promedio de atención de perturbaciones por calidad de tensión**

Mide el tiempo promedió que transcurrió en la atención de las perturbaciones por calidad de tensión que fueron reportadas por los abonados o usuarios.

$$TAAT = \frac{\sum_{i=1}^N TACT_i}{N}$$

En donde:

TACT<sub>i</sub>= Es el tiempo, en horas, que transcurrió desde el momento en que el usuario reportó la perturbación por calidad de la tensión *i*, hasta el momento en que se restableció la normalidad del servicio.

*i*= 1, 2,3,..., N, donde N es la cantidad semestral de perturbaciones por calidad del tensión atendidas.

#### **Artículo 78. Indicadores de gestión técnica por oportunidad del servicio**

Los indicadores de oportunidad del servicio tienen como fin medir la gestión técnica de la empresa en lo que se refiere a la conexión y reconexión expedita del servicio ante requerimientos de abonados y usuarios del servicio eléctrico y son los estipulados en los artículos del 79 al 82.

#### **Artículo 79. Tiempo promedio de conexión de servicios a baja tensión**

Señala el tiempo promedio semestral que tarda una empresa en habilitar los nuevos servicios a baja tensión solicitados.

$$TPCSB = \frac{\sum_{i=1}^N TCSB_i}{N}$$

En donde:

TCSB<sub>i</sub>= Es el tiempo en horas que transcurrió entre el momento en que se solicitó (firma de contrato) el nuevo servicio a baja tensión *i*, hasta el momento en que se habilitó.

*i*= 1, 2,3,..., N, donde N es la cantidad semestral de servicios a baja tensión nuevos activos.

#### **Artículo 80. Tiempo promedio de conexión de servicios a media tensión**

Muestra el tiempo promedio semestral que tarda una empresa en habilitar los nuevos servicios a media tensión solicitados.

$$TPCSM = \frac{\sum_{i=1}^N TCSM_i}{N}$$

En donde:

$TCSM_i$ = Es el tiempo en horas que transcurrió entre el momento en que se solicitó (firma del contrato) el nuevo servicio a media tensión  $i$ , hasta el momento en que se habilitó.

$i= 1, 2,3,..., N$ , donde  $N$  es la cantidad semestral de solicitudes de servicios a media tensión nuevos activos.

### **Artículo 81. Tiempo promedio de reconexión de servicios**

Proporciona la duración promedio en la reconexión de servicios.

$$TPRS = \frac{\sum_{i=1}^N TRS_i}{N}$$

En donde:

$TRS_i$ = Es el tiempo en horas que transcurrió entre el momento en que se solicitó la reconexión del servicio  $i$ , hasta el momento en que se rehabilitó.

$i= 1, 2,3,..., N$ , donde  $N$  es la cantidad semestral de servicios reconectados.

### **Artículo 82. Promedio de visitas fallidas**

Muestra la cantidad semestral promedio de visitas fallidas para la conexión de servicios nuevos, por causas atribuibles al abonado, tal como el incumplimiento con la norma AR-NT-SUINAC:

$$PVF = \frac{\sum_{i=1}^{CSNC} VF_i}{CSNC}$$

En donde:

$VF$ = Número de visitas fallidas para atender la solicitud de conexión  $i$ .

$CSNC$ = Cantidad de solicitudes de servicios nuevos que no se conectaron en la primera visita durante el semestre.

### **Artículo 83. Indicadores de quejas**

Los indicadores de quejas miden la gestión de la empresa en lo que corresponde a la atención expedita, oportuna y eficiente del total de las quejas presentadas por los abonados y usuarios, de acuerdo con lo indicado en el artículo 72. Son los estipulados en los artículos del 84 al 87.

### **Artículo 84. Cantidad de quejas por cada 10 mil servicios**

Muestra la cantidad semestral de quejas atendidas por la empresa, efectuadas por los abonados y usuarios por cada 10 mil servicios.

$$CQCP = \frac{CQC \cdot 10000}{CSA}$$

En donde:

$CQC$ = Cantidad semestral de quejas presentadas por los abonados y usuarios.

CSA= Cantidad de servicios eléctricos activos de la empresa al final del semestre.

#### **Artículo 85. Porcentaje de quejas resueltas**

Refleja el porcentaje semestral de quejas resueltas por la empresa con respecto al total de quejas presentadas por los abonados y usuarios en un mismo periodo. Sólo se toman en cuenta las quejas resueltas que se presentaron en ese mismo semestre, es decir, se excluyen las quejas resueltas que fueron presentadas en semestres anteriores.

$$\%QCR = \frac{CQCR \cdot 100}{CQC}$$

En donde:

CQCR= Cantidad semestral de quejas resueltas del total de quejas presentadas en ese mismo semestre.

CQC= Cantidad semestral de quejas presentadas por los usuarios y abonados.

#### **Artículo 86. Tiempo promedio de resolución de quejas**

Determina el tiempo promedio que transcurrió en la resolución de las quejas que fueron presentadas por los abonados o usuarios.

$$TAQC = \frac{\sum_{i=1}^N TRQC_i}{CQCR}$$

En donde:

TRQC<sub>i</sub>= Es el tiempo, en horas hábiles, que transcurrió entre el momento en que se presentó la queja *i*, hasta el momento en que ésta se resolvió.

CQCR= es la cantidad semestral de quejas resueltas.

#### **Artículo 87. Porcentaje de quejas resueltas a favor del usuario**

Refleja el porcentaje semestral de quejas resueltas por la empresa en las cuales se le dio la razón al usuario, con respecto al total de quejas resueltas por la empresa en ese mismo semestre.

$$\%QCRFU = \frac{CQCRFU \cdot 100}{CQCR}$$

En donde:

CQCRFU= Cantidad semestral de quejas resueltas a favor del usuario.

CQCR= Cantidad semestral de quejas resueltas.

#### **Artículo 88. Indicadores de quejas por facturación**

Los indicadores de quejas por facturación miden la gestión de la empresa en lo que corresponde a la atención expedita, oportuna y eficiente de las quejas presentadas por los abonados y usuarios en aspectos propios de la facturación del servicio, de acuerdo con lo indicado en el artículo 72. Son los estipulados en los artículos del 89 al 92.

#### **Artículo 89. Cantidad de quejas por facturación por cada 10 mil servicios**

Muestra la cantidad semestral de quejas atendidas por la empresa, debido a asuntos de facturación según lo definido en el artículo 72, efectuadas por los abonados y usuarios por cada 10 mil servicios.

$$CQCFP = \frac{CQCF \cdot 10000}{CSA}$$

En donde:

CQCF= Cantidad de quejas semestrales por facturación presentadas por los abonados y usuarios.

CSA= Cantidad de servicios eléctricos activos de la empresa al final del semestre.

#### **Artículo 90. Porcentaje de quejas por facturación resueltas**

Refleja el porcentaje semestral de quejas resueltas por la empresa que trataron sobre aspectos de facturación con respecto del total de quejas por facturación presentadas por los abonados y usuarios en un mismo periodo. Sólo se toman en cuenta las quejas resueltas que se presentaron en ese mismo semestre, es decir, se excluyen las quejas resueltas que fueron presentadas en semestres anteriores.

$$\%QCRF = \frac{CQCRF \cdot 100}{CQCF}$$

En donde:

CQCRF= Cantidad semestral de quejas resueltas que trataron de asuntos de facturación.

CQCF= Cantidad semestral de quejas resueltas.

#### **Artículo 91. Tiempo promedio de resolución de quejas por facturación**

Mide el tiempo promedio semestral que transcurrió en la resolución de las quejas por facturación presentadas por los abonados o usuarios.

$$TAQCF = \frac{\sum_{i=1}^N TRQF_i}{CQCRF}$$

En donde:

TRQF<sub>i</sub>= Es el tiempo, en horas hábiles, que transcurrió entre el momento en que se presentó la queja por facturación *i*, hasta el momento en que se resolvió.

CQCRF= Es la cantidad semestral de quejas por asuntos de facturación resueltas.

#### **Artículo 92. Porcentaje de quejas por facturación resueltas a favor del usuario**

Refleja el porcentaje semestral de quejas por facturación resueltas por la empresa en las cuales se le dio la razón al usuario, con respecto del total de quejas por facturación resueltas por la empresa en ese semestre.

$$\%QCRFFU = \frac{CQCRFFU \cdot 100}{CQCRF}$$

En donde:

CQCRFFU= Cantidad semestral de quejas por facturación resueltas a favor del usuario.

CQCRF= Cantidad semestral de quejas por facturación resueltas.

### **Artículo 93. Indicadores de quejas por medición**

Los indicadores de quejas por medición miden la gestión de la empresa en lo que corresponde a la atención expedita, oportuna y eficiente de las quejas presentadas por los abonados y usuarios en aspectos propios de la medición del servicio, de acuerdo con lo indicado en el artículo 72. Son los estipulados en los artículos del 94 al 97.

### **Artículo 94. Cantidad de quejas por medición por cada 10 mil servicios**

Muestra la cantidad semestral de quejas atendidas por la empresa por asuntos de medición de acuerdo con lo indicado en el artículo 72, efectuadas por los abonados y usuarios por cada 10 mil servicios.

$$CQCMP = \frac{CQCM \cdot 10000}{CSA}$$

En donde:

CQCM= Cantidad de quejas semestrales por medición presentadas por los abonados y usuarios.

CSA= Cantidad de servicios eléctricos activos de la empresa al final del semestre.

### **Artículo 95. Porcentaje de quejas por medición resueltas**

Indica el porcentaje semestral de quejas resueltas por la empresa que trataron sobre aspectos de medición con respecto del total de quejas por medición presentadas por los abonados y usuarios en un mismo periodo. Sólo se toman en cuenta las quejas resueltas que se presentaron en ese mismo semestre, es decir, se excluyen las quejas resueltas que fueron presentadas en semestres anteriores.

$$\%QCRM = \frac{CQCRM \cdot 100}{CQCM}$$

En donde:

CQCRM= Cantidad semestral de quejas resueltas que trataron de asuntos de medición del total de quejas por medición presentadas en ese mismo semestre.

CQM= Cantidad semestral de quejas que trataron de asuntos de medición.

### **Artículo 96. Tiempo promedio de resolución de quejas por medición**

Muestra el tiempo promedio semestral que transcurrió en la resolución de las quejas por medición presentadas por los abonados o usuarios.

$$TAQM = \frac{\sum_{i=1}^N TRQM_i}{CQCRM}$$

En donde:

TRQM<sub>i</sub>= Es el tiempo, en hora hábiles, que transcurrió entre el momento en que se presentó la queja por medición *i*, hasta el momento en que se resolvió.

CQCRM= es la cantidad semestral de quejas por asuntos de medición resueltas.

### **Artículo 97. Porcentaje de quejas por medición resueltas a favor del usuario**

Refleja el porcentaje semestral de quejas por medición resueltas por la empresa en las cuales se le dio la razón al usuario, con respecto del total de quejas por medición resueltas por la empresa en ese semestre.

$$\%QCRMFU = \frac{CQCRMFU \cdot 100}{CQCRM}$$

En donde:

CQCRMFU= Cantidad semestral de quejas por medición resueltas a favor del usuario.

CQCRM= Cantidad semestral de quejas por medición resueltas.

### **Artículo 98. Indicadores de quejas por problemas en la calidad de la energía eléctrica**

Los Indicadores de problemas en la calidad de la energía eléctrica, miden la gestión de la empresa en lo que se refiere al impacto en la propiedad de los abonados o usuarios por problemas en la calidad del suministro eléctrico de acuerdo con lo indicado en el artículo 72 y son los estipulados en los artículos del 99 al 102.

### **Artículo 99. Cantidad de quejas por calidad de la energía por cada 10 mil servicios**

Muestra la cantidad semestral de quejas por problemas en la calidad de la energía eléctrica de acuerdo con lo indicado en el artículo 72, efectuadas por los abonados y usuarios por cada 10 mil servicios.

$$CQPCP = \frac{CQPC \cdot 10000}{CSA}$$

En donde:

CQPC= Cantidad de quejas semestrales por problemas en la calidad de la energía eléctrica presentadas por los abonados y usuarios.

CSA= Cantidad semestral de servicios eléctricos activos de la empresa al final del semestre.

### **Artículo 100. Porcentaje de quejas por problemas debido a la calidad de la energía eléctrica**

Refleja el porcentaje semestral de quejas resueltas por la empresa con respecto del total de quejas presentadas por los abonados y usuarios por problemas en la calidad de la energía eléctrica en un mismo periodo. Sólo se toman en cuenta las quejas resueltas que se presentaron en ese mismo semestre, es decir, se excluyen las quejas resueltas que fueron presentadas en semestres anteriores.

$$\%QPCR = \frac{CQPCR \cdot 100}{CQPC}$$

En donde:

CQPCR= Cantidad semestral de quejas por problemas en la calidad de la energía eléctrica resueltas del total de quejas por problemas en la calidad de la energía eléctrica presentadas en ese mismo semestre.

CQPC= Cantidad semestral de quejas por problemas en la calidad de la energía eléctrica presentadas por los abonados y usuarios.



### **Artículo 101. Tiempo promedio de resolución de quejas por problemas de calidad de la energía**

Determina el tiempo promedio que transcurrió en la resolución de las quejas por problemas en la calidad de la energía eléctrica que fueron presentadas por los abonados o usuarios.

$$TAQPC = \frac{\sum_{i=1}^N TRQPC_i}{CQPCR}$$

En donde:

TRQPC<sub>i</sub>= Es el tiempo, en horas hábiles, que transcurrió entre el momento en que se presentó la queja por problemas en la calidad de la energía eléctrica hasta el momento en que ésta se resolvió.

CQPCR= Cantidad semestral de quejas por problemas en la calidad de la energía eléctrica.

### **Artículo 102. Porcentaje de quejas por calidad de la energía resueltas a favor del usuario**

Refleja el porcentaje semestral de quejas resueltas por la empresa en las cuales se le dio la razón al usuario, con respecto del total de quejas por problemas en la calidad de la energía eléctrica, presentadas por los abonados y usuarios en ese mismo semestre.

$$\%QPCR FU = \frac{CQPCR FU \cdot 100}{CQPCR}$$

En donde:

CQPCR FU= Cantidad semestral de quejas por problemas en la calidad de la energía eléctrica resueltas a favor del usuario.

CQPCR= Cantidad semestral de quejas por daños debidos a la calidad de la energía eléctrica resueltas.

### **Artículo 103. Indicadores de quejas por otros aspectos**

Los indicadores de quejas por otros aspectos miden la gestión de la empresa en lo que respecta a la atención expedita, oportuna y eficiente de quejas presentadas por los abonados y usuarios en áreas diferentes a las de facturación, medición y problemas en la calidad de la energía eléctrica de acuerdo con lo indicado en el artículo 72. Son los estipulados en los artículos del 104 al 107.

### **Artículo 104. Cantidad de quejas por otros aspectos por cada 10 mil servicios**

Muestra la cantidad semestral de quejas atendidas por la empresa por otros aspectos, efectuadas por los abonados y usuarios por cada 10 000 servicios.

$$CQOP = \frac{CQO \cdot 10000}{CSA}$$

En donde,

CQO= Cantidad semestral de quejas presentadas por los abonados y usuarios por otros aspectos.

CSA= Cantidad de servicios eléctricos activos de la empresa al final del semestre.

#### **Artículo 105. Porcentaje de quejas por otros aspectos resueltas**

Refleja el porcentaje semestral de quejas resueltas por la empresa con respecto de las quejas presentadas por los abonados y usuarios por otros aspectos en un mismo periodo. Sólo se toman en cuenta las quejas resueltas que se presentaron en ese mismo semestre, es decir, se excluyen las quejas resueltas que fueron presentadas en semestres anteriores.

$$\%QOR = \frac{CQOR \cdot 100}{CQO}$$

En donde:

CQOR= Cantidad semestral de quejas por otros aspectos resueltas en un semestre.

CQO= Cantidad semestral de quejas presentadas por los abonados y usuarios por otros aspectos.

#### **Artículo 106. Tiempo promedio de resolución de quejas por otros aspectos**

Determina el tiempo promedio que transcurrió en la resolución de las quejas por otros aspectos que fueron presentadas por los abonados o usuarios durante un semestre.

$$TAQO = \frac{\sum_{i=1}^N TRQO_i}{CQOR}$$

En donde:

TRQO<sub>i</sub>= Es el tiempo, en horas hábiles, que transcurrió entre el momento en que se presentó la queja por otros aspectos, hasta el momento en que ésta se resolvió.

CQOR= Cantidad semestral de quejas por otros aspectos resueltas en un semestre.

#### **Artículo 107. Porcentaje de quejas por otros aspectos resueltas a favor del usuario**

Refleja el porcentaje semestral de quejas por otros aspectos resueltas por la empresa en las cuales se le dio la razón al usuario, con respecto del total de quejas por otros aspectos resueltas por la empresa en ese semestre.

$$\%QORFU = \frac{CQORFU \cdot 100}{CQOR}$$

En donde:

CQORFU= Cantidad semestral de quejas por otros aspectos resueltas a favor del usuario.

CQOR= Cantidad semestral de quejas por otros aspectos resueltas en un semestre.

#### **Artículo 108. Rangos permisibles**

Los indicadores de evaluación de la gestión técnica y comercial deberán encontrarse dentro de los rangos permisibles que para los efectos establezca en su oportunidad la Autoridad Reguladora.

#### **Artículo 109. Bases de datos**

Cuando así lo solicite la Autoridad Reguladora, las empresas prestadoras deberán facilitarle el acceso a las bases de datos utilizadas para el cálculo y registro histórico de los indicadores estipulados en este capítulo.

#### **Artículo 110. Cálculo de los indicadores de gestión técnica y comercial**

Los indicadores de gestión técnica y comercial se calcularán semestralmente y deberán ser reportados a la Autoridad Reguladora en el formato electrónico editable y con las respectivas formulas y enlaces correspondientes, por el medio y en las fechas que establezca oportunamente la Autoridad Reguladora. Además el informe presentado deberá incluir un análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas a implementar por la empresa eléctrica.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **CONSIDERACIONES PARA EL SUMINISTRO ELÉCTRICO EN CONDOMINIOS**

#### **Artículo 111. Aplicabilidad normativa**

Salvo que exista contradicción con lo indicado en los artículos del 112 al 120, en cuyo caso prevalecerán estos últimos, todos los aspectos regulados en esta norma relacionados con la prestación técnica y comercial del suministro eléctrico, son de aplicabilidad para las propiedades en condominio, sean horizontales o verticales, tanto de carácter residencial como general y comercial.

#### **Artículo 112. Tensión de suministro y punto de entrega de la energía**

La tensión de suministro en condominios será en media tensión, por tanto el punto de entrega de la energía será en los terminales de carga del medio de desconexión que instale la empresa eléctrica en la acometida.

No obstante lo anterior, en condominios residenciales, comerciales o generales con una cantidad de servicios menor o igual a seis, y cuya demanda agregada de diseño no supere 50 kVA monofásicos, la tensión de suministro podrá ser a baja tensión, siendo el punto de entrega de la energía los terminales de carga del medidor de energía eléctrica de cada servicio.

#### **Artículo 113. Red interna del condominio: su operación y mantenimiento**

En los condominios servidos a media tensión el costo, instalación, mantenimiento de la red eléctrica a media y baja tensión (incluyendo el equipo de transformación, de monitoreo y protección), de uso común de los condóminos, para la distribución interna del servicios de electricidad, correrá por cuenta del administrador del condominio.

Sobre la red eléctrica interna de uso común de los condominios, deberá de constituirse servidumbre a favor de la empresa distribuidora para efectos de la actividad de comercialización de la energía para uso final.

Correrá por cuenta también del condominio, los costos de operación de la red interna del condominio, salvo lo referente a la operación asociada a la comercialización de la energía (instalación, retiro y lectura de contadores eléctricos; corta y reconexión de servicios).

#### **Artículo 114. Punto de medición integral del condominio. Servicio comunes**

En cada condominio con suministro a media tensión, se instalará un sistema de medición a media tensión, para el registro de la energía consumida y potencia demandada por el condominio en su conjunto.

La instalación y mantenimiento (preventivo y correctivo) de este sistema de medición deberá ser efectuado por la empresa eléctrica y los costos correrán por cuenta de la administración del condominio.

En cada condominio con suministro eléctrico, tanto en baja como media tensión, se habilitará un servicio a baja tensión para la facturación del consumo eléctrico de las instalaciones comunes del condominio tales como: iluminación, bombeo de agua potable, accionamiento de portones, piscinas, áreas de entretenimiento y otros.

El consumo de los servicios, integral y común, correrá por cuenta de la administración del condominio. Ante falta de pago de estos servicios se aplicará lo indicado en el artículo 65.

#### **Artículo 115. Puntos de medición particulares**

En los condominios con suministro a media tensión, la empresa eléctrica instalará para cada servicio un medidor monofásico (120/240 V) o bifásico trifilar (120/208 V), según corresponda al diseño, conforme a la normas técnicas AR-NT-SUMEL “Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica” y AR-NT-SUINAC “Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas”.

En condominios en donde los propietarios por condiciones de privacidad o seguridad, desean limitar el acceso del personal técnico de la empresa distribuidora, ésta, sin perjuicio de la servidumbre establecida en el artículo 113, instalará medidores de lectura y accionamiento remoto (corta y conexión), conforme a la norma técnica AR-NT-SUMEL “Supervisión del uso, funcionamiento y control de contadores de energía eléctrica y laboratorios de verificación”. El costo adicional de instalación, el mantenimiento y sustitución de estos sistemas de medición y registro de energía y potencia correrá por cuenta de la administración del condominio.

#### **Artículo 116. Ubicación de medidores y paneles de medidores**

La ubicación de los medidores y paneles de medidores y del punto de medición integral en condominios se ajustará a lo indicado en la norma técnica AR-NT-SUINAC “Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” vigente.

#### **Artículo 117. Acceso a medidores y paneles de medidores de accionamiento remoto**

De conformidad con lo establecido en el artículo 113, para efectos de control en la facturación, la administración de los condominios, tendrá la obligación de dar acceso a la empresa eléctrica para verificar el estado de los medidores de potencia y energía una vez al año, en la fecha y condiciones que se convenga entre las partes. Del mismo modo, cuando la empresa eléctrica tenga dudas sustentadas de que algún medidor no esté funcionando correctamente y requiera revisarlo, la administración del condominio tendrá la obligación de darle acceso a la empresa eléctrica, la cual lo solicitará previamente. En caso de perturbaciones el acceso debe ser inmediato.

#### **Artículo 118. Aplicación tarifaria**

La aplicación tarifaria tanto en condominios horizontales como verticales con suministro a media tensión se registrará por lo siguiente:

- a. **Servicios comunes:** la tarifa aplicable para servicios comunes tales como: iluminación común de naturaleza interior como exterior, bombeo de agua potable, accionamiento de portones, piscinas, áreas de entretenimiento, será la correspondiente al uso tipo de la energía del condominio (residencial o general). En condominios de uso múltiple (residencial y comercial) se aplicará la tarifa correspondiente al servicio general.
- b. **Servicios particulares:** La tarifa para cada servicio particular será la correspondiente al uso de la energía (residencial o comercial).
- c. **Punto de medición integral:** La diferencia entre la suma de los consumos de energía y potencia (cuando corresponda) de cada servicio del condominio y el consumo registrado por el medidor del punto de medición integral del condominio (artículo 114), corresponde a las pérdidas técnicas propias del condominio (transformación y distribución), pérdidas por uso ilícito de energía y medición cuando existiese. Sobre este consumo se aplicará la tarifa correspondiente a servicio general.

La aplicación tarifaria en condominios horizontales con suministro a baja tensión se regirá por lo siguiente:

- a. **Servicios comunes:** La tarifa aplicable para servicios comunes tales como: iluminación común, bombeo de agua potable, accionamiento de portones, piscinas, áreas de entretenimiento, será la correspondiente al uso de la energía del condominio (residencial o general). En condominios de uso múltiple (residencial y comercial) se aplicará la tarifa correspondiente al servicio general.
- b. **Servicios particulares:** La tarifa para cada servicio particular será la correspondiente al uso de la energía (residencial o comercial).

#### **Artículo 119. Responsabilidad de la empresa en la calidad del suministro**

En condominios con suministro a media tensión, la empresa será responsable por la calidad y continuidad del suministro hasta los terminales de carga del medio de desconexión instalado por la empresa eléctrica en la acometida, por lo que no podrá responsabilizarse a la empresa eléctrica por daños originados en equipos o instalaciones de los propietarios o usuarios del condominio, por la calidad de la tensión o continuidad del suministro que no se deban a la red de media tensión de la empresa.

En condominios servidos a baja tensión, la empresa eléctrica será responsable de la calidad y continuidad del suministro eléctrico hasta los terminales del lado de la carga del medidor de energía y potencia. No obstante, no será responsable de daños ocasionados en la propiedad de abonados o usuarios que se deban al mal estado de la instalación eléctrica del inmueble, de conformidad con lo establecido en el artículo 56.

#### **Artículo 120. Recargo por factor de carga y factor de potencia**

Los condominios servidos a media tensión, serán responsables de mantener un factor de demanda superior al 0,75 de su capacidad instalada, en su equipo de transformación y el factor de potencia conforme a lo indicado en el artículo 41. En caso de incumplimiento del factor de potencia, se aplicará lo indicado en el artículo 41. En caso de incumplimiento del factor de carga, la empresa eléctrica aplicará una sobre-facturación de un 2% sobre el monto correspondiente a energía y demanda del medidor de registro del consumo integral, para efectos de compensar los costos que sobre el Sistema Eléctrico Nacional genera el sobre diseño del transformador.

## **CAPÍTULO XIV**

### **SERVICIOS PROVISIONALES**

#### **Artículo 121. Servicios provisionales generales**

Para instalaciones tales como ferias, turnos, circos y otros semejantes que se instalan por un periodo menor a seis meses, el abonado deberá cubrir los costos de conexión y desconexión, instalación y reconexión de líneas, transformadores y cualquier otro aparato o equipo, más el costo de los materiales usados.

Estos servicios se conectan a través de un único punto de medición y por cuenta y riesgo de los abonados, quienes son responsables del cumplimiento de las disposiciones del "Reglamento de oficialización del código eléctrico de Costa Rica para la seguridad de la vida y de la propiedad" (Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC), sin que pueda responsabilizarse a la empresa eléctrica por los daños a personas o propiedades causados por el estado defectuoso o deficiente de la instalación eléctrica. La tarifa aplicable a estos servicios será la general incluyendo el cobro de máxima demanda si es del caso.

#### **Artículo 122. Tarifa para servicios provisionales para construcción**

Para instalaciones como construcciones, remodelaciones (de edificios no ocupados) y otros semejantes no permanentes se brindará un servicio provisional por un periodo de seis meses prorrogable y se cobrará la tarifa general por el periodo de construcción de la obra.

Estos servicios se conectan a través de un único punto de medición en media o baja tensión y las instalaciones temporales alimentadas deberán cumplir con las disposiciones del "Reglamento de oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la seguridad de la vida y de la propiedad" (Decreto Ejecutivo N° 36979-MEIC), siendo el profesional responsable del diseño e inspección de las obras temporales, el responsable por el estado de la instalación eléctrica interna.

## **CAPÍTULO XV**

### **EXTENSIONES Y ADECUACIONES DE RED**

#### **Artículo 123. Extensiones de líneas**

Cuando para otorgar un servicio eléctrico se requiera una extensión o adecuación de la red a media tensión de la empresa sobre vía pública, el abonado o usuario deberá correr con los gastos de la construcción de dicha extensión, de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) Si éstas no están dentro de los planes de expansión a corto plazo, ni en los programas de inversión de la empresa y además, no son rentables técnica y económicamente para ella, el costo de la obra correrá por cuenta del interesado o abonado.
- b) Si éstas no están dentro de los planes de expansión de la empresa ni dentro de los programas de inversión, pero son rentables técnica y económicamente para ella, el costo de la obra correrá por cuenta de la empresa, previo un "aporte reembolsable" del interesado.

La empresa le reintegrará al interesado dicho aporte dentro de un plazo razonable que no superará los cinco años, empleando un mecanismo (elaborado por la empresa y sometido a aprobación de la Autoridad Reguladora), que considere, entre otras cosas: los ingresos

que la operación de esta obra genere, la depreciación y la garantía de la utilización del servicio que permita la recuperación de lo invertido por la empresa.

- c) Si están dentro de los planes de expansión del periodo presupuestario actual de la empresa y dentro de los programas de inversión, independientemente de su rentabilidad técnica y económica para ella, el costo de la obra le corresponderá a ésta, por cuanto ya están incluidas dentro de su base tarifaria.

No obstante, si el interesado requiere el servicio antes de lo previsto en el plan de inversiones, éste deberá efectuar un “aporte reembolsable”, a efectos de que no se alteren los programas de la empresa. La empresa reintegrará el monto en el momento en el que tenía planeado construir la obra, de acuerdo con los planes de expansión que hayan sido aprobados por la ARESEP en el momento en que el interesado realizó su solicitud.

- d) En el caso de urbanizaciones, el costo de las extensiones o adecuaciones correrán por cuenta del urbanizador.
- e) Para obras de bien social o de emergencia, la empresa eléctrica deberá contar con un fondo, que se constituirá con un 1% anual de los ingresos obtenidos por los servicios eléctricos, del cual se pueda disponer dinero para las ejecuciones respectivas dentro de los plazos que estime deben realizarse.
- f) Para toda construcción o adecuación de red en el ámbito de media o baja tensión, que se efectúe dentro de propiedad privada, el costo correrá por cuenta del interesado, salvo aquellos casos en que la empresa eléctrica solicite servidumbre para el paso de sus redes por dichas propiedades, el cual correrá por cuenta de la empresa eléctrica.
- a) En el caso de que para brindar el servicio a baja tensión se requiera una extensión de línea a media tensión, sobre vía pública, no mayor de 120 metros, la obra correrá por cuenta de la empresa.

En lo que respecta a las extensiones de líneas sobre vía pública a baja tensión, si son inferiores a 120 metros correrán por cuenta de la empresa.

#### **Artículo 124. Instalación y costos de los transformadores**

La instalación y costo de los transformadores ante la solicitud de servicio se regirá por las siguientes reglas:

- a. En el caso de que un interesado solicite un servicio a baja tensión, con una demanda estimada menor a 50 kVA monofásica o 75 kVA trifásica, bastará con que exista capacidad eléctrica en la red de la empresa distribuidora para que se le brinde el servicio. El interesado debe suplir el montaje requerido para albergar los transformadores, los cuales correrán por cuenta de la empresa eléctrica. El interesado además debe brindar acceso a la empresa eléctrica al lugar en donde se instalen los transformadores.
- b. Para el caso de los servicios a media tensión, el interesado deberá suministrar los transformadores, siendo además responsable de su mantenimiento. La empresa eléctrica es responsable únicamente de proveer los conductores de acometida y equipo conexo.

En ambos casos, de no contarse con capacidad eléctrica, la empresa no está obligada a brindar el servicio, salvo que el interesado corra con los gastos de adecuación de la red de acuerdo con lo indicado en el artículo 123 de esta norma.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DISPOSICIONES FINALES.**

#### **Artículo 125. Intervención de la Autoridad Reguladora**

Cualquier usuario, abonado o empresa eléctrica, disconforme con la interpretación y aplicación de esta norma, podrá solicitar aclaración a la Autoridad Reguladora, la que resolverá sobre lo consultado.

#### **Artículo 126. Multas y sanciones**

El incumplimiento de las materias reguladas en la presente norma técnica, será sancionado de conformidad con lo dispuesto en la Ley No.7593 y leyes conexas.

#### **Artículo 127. Implementación de indicadores**

Las empresas eléctricas tendrán un plazo de un año para la implementación de la logística necesaria para el cálculo de los indicadores establecidos en el capítulo XII de esta norma.

#### **Artículo 128. Vigencia**

Esta disposición rige a partir de su publicación en el diario oficial.

#### **Artículo 129. Derogación de la norma AR-NT-SDC**

Se deroga la norma AR-NT-SDC “Prestación del servicio de distribución y comercialización”, promulgada mediante la resolución RRG-2443-2001 del 21 de diciembre de 2001.