

# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES AL CONSUMIDOR FINAL, DEL PLIEGO TARIFARIO DEL AÑO 2022

## I. DERECHOS Y OBLIGACIONES

### A. CONTRATO DE SUMINISTRO

**Art.1.-** Contrato de adhesión: Es el documento hecho en formulario preelaborado, que suscribe un usuario a propuesta de un comercializador o distribuidor y que debe contener condiciones apegadas a este pliego tarifario, el cual debe ser firmado en forma física o digital y el operador deberá entregar una copia impresa o digital al usuario final. El modelo de este contrato para cada Distribuidora deberá ser revisado por la SIGET en el mes de enero de cada año o cuando se modifique, o cuando sea necesario.

Cuando en este Pliego Tarifario se haga referencia al Distribuidor, se entenderá que se está refiriendo "al Distribuidor que actúa como comercializador en el área geográfica donde ubica sus redes".

Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión elaborados por el Distribuidor podrán modificarse por acuerdo entre las partes, siempre y cuando los cambios no sean en perjuicio de los intereses del usuario final.

Los Distribuidores podrán celebrar contratos distintos de los contratos de adhesión o contratos de suministro de energía eléctrica, siempre y cuando preceda una real negociación entre las partes y cuando las condiciones pactadas incorporen mayores beneficios conmutativos al usuario que los contenidos en los términos y condiciones del pliego tarifario.

Se presumirá el acto de negociación cuando exista un documento suscrito por las partes, que la SIGET pueda conocer e incluya las condiciones pactadas que incorporen mayores beneficios al usuario que los contenidos en este pliego tarifario. El Distribuidor está obligado a enviar a la SIGET copia digital de estos contratos, dentro de los primeros 15 días hábiles de cada mes, expresando y haciendo constar la confidencialidad de los mismos. La SIGET velará por la confidencialidad del contenido de dichos contratos, bajo los términos que se establecen a continuación:

Cláusula de Confidencialidad: la SIGET se obliga a proteger la confidencialidad de toda la información contenida en los contratos a que se hace referencia en el párrafo anterior y no podrá divulgarlos sin previa autorización por escrito de las partes contratantes, salvo las excepciones legales.

Contrato de suministro de energía eléctrica: Es el acuerdo escrito por medio del cual un distribuidor que actúa como comercializador se obliga a entregar energía eléctrica al usuario final, en forma continua durante un plazo determinado, por un precio y condiciones fijadas en este pliego y otras regulaciones vigentes.

Si la prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios finales se está realizando sin existir un contrato de adhesión o de suministro, se entenderá que el suministro se está realizando de conformidad con este pliego tarifario.

Cuando el Distribuidor deba comunicar al usuario final sobre algún aspecto derivado de la relación contractual, esté podrá hacerlo por escrito impreso o digital, no obstante, el Distribuidor debe hacer constar que el usuario se suscribió al servicio de envío por medios digitales (indicando por separado entre factura, notificaciones y otros documentos) y registrar, por algún medio técnico que permita su verificación, que efectivamente puso a disposición del usuario el documento.

**Art. 2.-** Los contratos de suministro de energía eléctrica o de adhesión se suscriben entre personas naturales o jurídicas según el caso, quienes deberán estar plenamente identificadas, y salvo lo dispuesto en el derecho común y las normas emitidas por la SIGET, el Distribuidor sólo tendrá relación comercial con el usuario final en virtud del contrato.

**Art. 3.-** Previo a una conexión del suministro, el OIA (Organismo de Inspección Acreditado), de acuerdo con el "Procedimiento para Implementar Gradualmente las Actividades de Revisión de Planos e Inspección de las Instalaciones Eléctricas por los Organismos de Inspección Acreditados", deberá inspeccionar las instalaciones del usuario final, para constatar que éstas cumplen con la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones de Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, y con el NEC (*National Electrical Code*) versión vigente adoptado por el país.

Cuando conforme al procedimiento de implementación gradual antes citado no corresponda la intervención del OIA, la empresa distribuidora deberá realizar la inspección previa a la conexión del suministro para constatar el cumplimiento por parte del usuario de los requisitos indicados en la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones de Redes de Distribución de Baja y Media tensión."

En caso que el Distribuidor, al inspeccionar las instalaciones, encuentre que éstas no cumplan con la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones de Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, el Distribuidor deberá entregar al usuario, una recomendación escrita impresa o digital en la que se detalle los incumplimientos y las consecuencias correspondientes

**Art. 4.-** Los contratos deberán incluir compensaciones por energía no entregada, cumplimiento que es fiscalizado por la SIGET. El Distribuidor deberá compensar al usuario final por la energía no entregada, conforme a la Metodología establecida por la SIGET, y la energía será valorizada al doscientos por ciento (200%) del precio de la misma, de acuerdo con la Tarifa aplicable. La compensación podrá realizarse mensual, bimestral o trimestralmente.

**Art. 5.-** El cambio de suministrante de energía eléctrica, a lo cual tiene derecho el usuario final, no lo exime de cumplir con el pago de lo adeudado al Distribuidor o Comercializador sustituido, conforme se establece en el artículo 7 del Reglamento Aplicable a las Actividades de Comercialización de Energía Eléctrica.

Al iniciar el trámite de cambio de suministrante ante la simple solicitud del usuario final, el Distribuidor o Comercializador sustituido, estará obligado a extender a dicho usuario sin ningún costo el estado actualizado de cuenta de los servicios que le presta; el usuario final deberá anexar este documento a su notificación escrita de cambio de suministrante para que se haga efectivo el cambio.

**Art. 6.-** Cuando un usuario final solicite el cambio de titular de suministro de energía eléctrica, por razones de transferencia del inmueble donde se presta el servicio, el Distribuidor deberá realizar el cambio, sin ningún costo para el usuario solicitante, a más tardar en el plazo de treinta

días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la mencionada solicitud, exigiendo la documentación legal correspondiente.

El solicitante podrá enviar dicha documentación por los medios digitales disponibles por la Distribuidora para tal fin.

**Art. 7.-** Constituyen causales de incumplimiento de las condiciones contractuales del suministro, las situaciones siguientes:

- a) Cuando se encuentren instalaciones conectadas directamente de la red del Distribuidor, sin que la energía sea registrada por el equipo de medición;
- b) Cuando sin previo aviso al Distribuidor se modifiquen circuitos internos o se conecten cargas, que alteren la exactitud de la medición de la energía consumida o se sobrepase la capacidad para lo cual ha sido contratado el servicio;
- c) Cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, tales como: rotura, cambio o desaparición de sellos, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor que evite el registro correcto del consumo de energía eléctrica; o cuando la pantalla de un medidor electrónico y/o los registros del mismo indiquen que ha sido alterado;
- d) Cuando en los servicios para alumbrado público que no son medidos, se encuentre adición de luminarias, o incremento en la capacidad de las unidades existentes que no hayan sido notificadas al distribuidor;
- e) Cuando el usuario final permita la conexión de sus instalaciones con las de un tercero; y,
- f) Cuando el usuario final no renueve la garantía de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 del presente documento.

Cuando de conformidad con el presente artículo, el Distribuidor advierta un posible incumplimiento a las condiciones contractuales, tendrá la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, utilizando los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma digital, registros de cargas, el equipo de medición involucrado, comprobación del estado físico, y/o verificación de la exactitud de dicho equipo, podrá considerarse la instalación de un medidor testigo, y otras que consideren pertinentes, y deberá conservar de forma íntegra dicha evidencia por al menos doce meses.

Las pruebas encontradas forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada.

Los procedimientos que se tramiten en aplicación de los derechos y obligaciones contenidos en los presentes Términos y Condiciones, se regirán por el principio de la carga dinámica de la prueba.

En caso de incumplimiento contractual a lo establecido en el literal c) del presente artículo, el Distribuidor podrá reubicar el medidor siempre teniendo en cuenta lo establecido en la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Media y Baja Tensión.

Con el objeto de evitar que el usuario incurra en alguno de los incumplimientos establecidos en este artículo, las empresas distribuidoras deberán informar debidamente a los usuarios sobre el uso correcto y el resguardo físico que deben dar a los equipos de medición y los elementos que lo conforman.

## B. CATEGORÍA TARIFARIA

**Art. 8.-** Para los efectos de este pliego tarifario, se clasifican las tarifas eléctricas en las categorías de demanda de potencia siguientes:

Pequeña Demanda: Son aquellos servicios en los cuales la demanda máxima de potencia es menor o igual que 10 kilovatios (kW);

Mediana Demanda: Son aquellos servicios en los cuales la demanda máxima de potencia es mayor que 10 kW y menor o igual que 50 kW; y,

Gran Demanda: Son aquellos servicios en los cuales la demanda máxima de potencia es superior a 50 kW.

Para efectos del presente pliego tarifario, se entenderá como demanda máxima de potencia, el máximo valor promedio medido durante quince minutos consecutivos, registrado en kW por el medidor en cada ciclo mensual de lectura de los medidores de energía eléctrica.

**Art. 9.-** Para los efectos de este pliego tarifario, el suministro de energía en las redes de distribución se clasifica en dos categorías de tensión:

Baja Tensión (BT), son los suministros que se realizan a niveles de voltajes menores o iguales que 600 voltios.

Media Tensión (MT), son los suministros que se realizan a niveles de voltaje superiores a 600 voltios e inferiores a 115,000 voltios.

**Art. 10.-** Los usuarios del servicio de energía eléctrica tienen derecho a exigir la tarifa que le sea propia de su clasificación basada en la demanda de potencia.

El Distribuidor debe ubicar a los usuarios en la clasificación tarifaria que les corresponda en función del uso y de la demanda de potencia. Para efectuar el cambio el Distribuidor debe verificar que los parámetros de uso y demanda de potencia se mantengan durante al menos tres meses consecutivos; y tendrá la obligación de notificárselo con un mes de anticipación a su aplicación y en la medida de lo posible debe realizarlo al final del ciclo de facturación.

Si trascurrido el plazo del mes de notificación el usuario no se presentare a firmar el nuevo contrato, la modificación de tarifa referida en este artículo, documentada tanto técnica como administrativamente, no restringe la aplicación del cambio de categoría tarifaria.

No obstante, los servicios suministrados a casas o apartamentos destinados exclusivamente para uso residencial se clasificarán en la Tarifa No. 1-R aun cuando tengan una demanda máxima de potencia mayor a 10 kW.

Los usuarios de las categorías de Pequeñas Demandas no residenciales tendrán derecho a optar por tarifas de categorías de Medianas Demandas, con o sin medición horaria de energía, si aceptan hacerse cargo de los costos de conexión correspondientes aprobados por la SIGET.

Para el caso de condominios residenciales, centros comerciales y aquellos suministros con similares características que las antes descritas en los cuales varios usuarios sean alimentados y medidos en Baja Tensión, a través de una subestación propia del condominio o centro comercial, serán clasificados en una tarifa de Baja Tensión.

En caso que el suministro haya sido clasificado erróneamente en una categoría tarifaria que no le corresponde, el usuario final tendrá derecho a solicitar en todo momento que se corrija tal condición y a que el Distribuidor le reembolse los montos cobrados en exceso según corresponda, dicho reembolso se hará en un plazo máximo de treinta días calendario, a partir de la fecha de resolución del caso a favor del usuario final. En caso que el Distribuidor incumpla dicho plazo, deberá pagar intereses sobre el monto a reembolsar, hasta la fecha en que se realice la devolución; dichos intereses se calcularán de conformidad a lo indicado en el Artículo No. 60 de estos Términos y Condiciones. Sin embargo, los montos cobrados en exceso sólo podrán ser reclamados dentro del plazo de dos años contados a partir de la fecha de vencimiento del primer documento de cobro, mediante el cual se constate la existencia de dicho error.

**Art. 11.-** Para todos aquellos servicios que cuenten con medición de potencia, el Cargo de Distribución será facturado de acuerdo a la potencia máxima realmente demandada y registrada por el medidor en el mes correspondiente, independientemente de cuál sea la categoría tarifaria en que se ubique el usuario final.

El Distribuidor deberá reiniciar el registro de la demanda de potencia de forma presencial o remota, cada vez que realice el correspondiente ciclo mensual de lectura de los medidores de energía eléctrica.

El valor de la potencia máxima registrada deberá ser informado al usuario final en la factura, y deberá resguardarse de la misma forma en que se establece para el factor de potencia en el inciso tercero del artículo 52.

### C. GARANTÍAS

**Art. 12.-** El Distribuidor podrá requerir a los usuarios finales, en los casos mencionados en el presente artículo, garantías en efectivo o mediante fianza, hasta por un máximo del importe estimado de dos meses de suministro.

Dicha garantía deberá reintegrarse al usuario final a más tardar treinta días después del cierre de su cuenta, previa deducción de las cantidades en mora, si las hubiere, o cuando ya no exista la condición que originó el cobro de la garantía, podrá ser reintegrado a solicitud del usuario de forma física.

Las cantidades depositadas en efectivo devengarán intereses mensuales calculados con base en la tasa ponderada de depósitos a 360 días, publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador; y se acreditarán al usuario final por medio del documento de cobro en forma trimestral. Si transcurridos treinta días después de la terminación del contrato, o de la fecha en que el usuario final informe al Distribuidor que ya no le es aplicable lo establecido en el literal a) siguiente, el Distribuidor no le ha reintegrado la garantía, éste deberá pagar al usuario final intereses calculados ocho puntos arriba de la tasa dispuesta en el presente artículo. El monto de la garantía se podrá revisar anualmente.

Si al efectuarse la revisión de la garantía, se establece que el monto en efectivo entregado por el usuario no cubre el importe de dos meses de suministro, calculado con base en el promedio de los últimos 6 meses de facturación, el Distribuidor podrá notificar al usuario final dicha condición para su actualización y éste dispondrá de un período de un mes calendario para completar la garantía; asimismo, si caducara la vigencia de la garantía mediante fianza, en los dos meses próximos a la revisión, el Distribuidor notificará al usuario final dicha condición y éste dispondrá de un período de hasta dos meses calendario para actualizar dicha fianza.

Si al efectuarse la revisión de la garantía, se establece que el monto en efectivo entregado por el usuario es mayor que el promedio del consumo facturado de los últimos 6 meses, la Distribuidora lo notificará al usuario y realizará la devolución correspondiente en el plazo de treinta días.

La garantía a que se refiere el presente artículo podrá ser exigida por el Distribuidor en los siguientes casos:

- a) Cuando el usuario final que contrata el servicio no fuese el propietario del inmueble o instalaciones en donde se realizará el suministro;
- b) Cuando se trate de Servicios Provisionales, según lo dispuesto en el artículo 58 de este pliego;
- c) Cuando el suministro se hubiese suspendido por causa de mora en el pago de la energía eléctrica suministrada, a excepción de los usuarios ubicados en la categoría tarifaria de Pequeñas Demandas Residenciales;
- d) Cuando el usuario final hubiese consumido energía eléctrica bajo condiciones irregulares comprobadas;
- e) Cuando una persona natural o jurídica que hubiese consumido energía eléctrica bajo condiciones irregulares comprobadas solicita la suscripción de un contrato;
- f) En el caso de los administradores, socios y/o accionistas principales de aquellas personas jurídicas que hubieren tenido problemas de mora relacionada con el pago de suministro de energía y que estuvieren solicitando el nuevo servicio para otra persona jurídica en la que también son administradores, accionistas principales y/o socios.

#### D. ACCESO A LAS INSTALACIONES

**Art. 13.-** El Distribuidor podrá efectuar inspecciones del equipo de medición en días y horas hábiles, que comprenden de lunes a sábado entre las 7:30 y 19:00 horas, excepto para suministros cuya actividad económica sea nocturna, en cuyo caso el personal del Distribuidor podrá ingresar en dicho horario. Para estos efectos, el usuario final podrá a su entera voluntad y responsabilidad,

permitir el acceso al personal que el Distribuidor designe, debidamente identificado. En el caso que el Distribuidor notifique al usuario que inspeccionará, sustituirá o dará mantenimiento a su equipo de medición y éste niegue el acceso, el Distribuidor podrá desconectar el servicio. En casos especiales, el Distribuidor deberá coordinar con el usuario final la ejecución de esta actividad en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo.

Sin embargo, cuando el Distribuidor necesite revisar las instalaciones internas del usuario final, o realizar toma de censos de carga, previo a ingresar, deberá obtener el consentimiento del usuario final y presentarle a éste la orden de trabajo. A costo del usuario final, la revisión podrá ser realizada con el acompañamiento de un ingeniero electricista o un electricista debidamente autorizado.

## E. REQUERIMIENTOS DE INSTALACIÓN

**Art. 14.-** Para efectos de este pliego tarifario se define como punto de entrega el punto de conexión de las redes de distribución con la red eléctrica del usuario; en el caso de un servicio residencial, el punto de entrega es la salida del medidor. El distribuidor deberá proporcionar el servicio a todo aquel usuario que lo solicite, en el área de influencia donde estén ubicadas sus redes, en cumplimiento de la factibilidad técnica y legal.

En casos donde el Distribuidor identifique que el Usuario final ha realizado modificación en su inmueble que dificulten o impidan la lectura de equipo de medición e incumpla lo establecido en las normativas correspondientes, la relocalización del equipo de medición y acometida correrá por cuenta del usuario final, y los costos serán cargados en su próxima facturación. Salvo que se deba a una condición de incumplimiento normativo que no haya sido originada por el usuario final.

El punto de entrega estará ubicado a un máximo de cien metros de las líneas del Distribuidor. En los casos en donde el punto de entrega esté ubicado a una distancia mayor que cien metros de las redes del Distribuidor, correrá por cuenta del usuario final la construcción de la infraestructura que exceda de dicha distancia y que sea necesaria para que éste tenga acceso al servicio de energía eléctrica. La mencionada infraestructura podrá ser desarrollada por el Distribuidor, con cargo al usuario final, de conformidad a la normativa establecida por la SIGET.

Para la aplicación de lo anterior el Distribuidor está obligado a tener sus redes de distribución normalizadas de acuerdo a las disposiciones emitidas por la SIGET. En caso contrario, debe proceder a informar a la SIGET de la programación de la normalización.

El Distribuidor deberá proporcionar al usuario final facilidades financieras para el pago de las extensiones de líneas de distribución solicitadas, cuando éstas corran por cuenta de dicho usuario final, así como para el pago de los costos de conexión y reconexión de los servicios eléctricos. En todo caso, el financiamiento deberá ser de hasta doce cuotas mensuales, iguales y sucesivas, sin intereses, de conformidad en el capítulo IV de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión.

**Art. 15.-** Para la conexión de nuevos servicios, se procederá de conformidad con lo establecido en la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión emitida por la SIGET, y el Distribuidor no cobrará un cargo mayor que los autorizados por la SIGET. Para los suministros en media tensión, el Distribuidor deberá comunicar

por escrito impreso o digital al solicitante al momento de entregar la factibilidad del servicio, el derecho que tiene a interponer una denuncia ante la SIGET, en caso de incumplimientos por parte del Distribuidor a los plazos establecidos en el artículo 7 de la referida norma.

De igual forma para el proceso de conexión del suministro de energía eléctrica e incremento de carga, el usuario final podrá realizar la solicitud por los medios digitales disponibles por la Distribuidora para tal fin.

**Art. 16.-** Para la conexión de nuevos servicios de energía eléctrica relacionados con los usuarios domiciliados en los municipios clasificados por el FISDL en los diferentes niveles de pobreza de acuerdo con el Mapa de Pobreza elaborado por dicha Institución y sus actualizaciones, el Distribuidor deberá aplicarles la cantidad pactada en el correspondiente Convenio de Cooperación suscrito entre el Distribuidor y el FISDL. El listado del Mapa de Pobreza elaborado por el FISDL se encuentra detallado en el Anexo 1 de los presentes Términos y Condiciones y forma parte integrante de los mismos, el cual será sustituido de acuerdo a las actualizaciones que realice el FISDL.

De igual manera a los referidos usuarios deberá aplicárseles planes de pago correspondientes que, como mínimo deberán ser de ocho cuotas mensuales, iguales y sucesivas y a cada una de ellas se les agregará mensualmente el IVA.

La presente disposición tiene la vigencia del Convenio de Cooperación suscrito entre FISDL/FINET y el Distribuidor.

## II. SUMINISTRO Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

**Art. 17.-** El Distribuidor está obligado a permitir la conexión a sus instalaciones y la utilización de las mismas para el transporte de energía eléctrica, excepto cuando esto represente un peligro para la operación o seguridad del sistema, de instalaciones o de personas; en el caso de existir tal condición, ésta deberá ser debidamente justificada por escrito impreso o digital por el Distribuidor.

**Art. 18.-** De conformidad con el artículo 108 de la Ley General de Electricidad, la SIGET sancionará con multa al usuario final que consuma energía eléctrica sin autorización del operador o que incumpla las condiciones contractuales, sin perjuicio de las acciones judiciales que pueda ejercer el operador.

**Art. 19.-** El Distribuidor será responsable de los daños que cause a los equipos con los que sus instalaciones estén interconectadas, así como también a los de terceros. De conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, se establece un plazo máximo de diez días hábiles para que el Distribuidor proceda a compensar o reparar los daños a equipos de los usuarios, previo el trámite correspondiente o avenimiento por parte del Distribuidor al dictamen hecho por la SIGET; dicho plazo podrá prorrogarse por justa causa comprobada plenamente ante la SIGET.

Para formular cualquier reclamo por daño en equipos, el usuario final deberá hacerlo ante el Distribuidor dentro de los seis meses siguientes a partir de la fecha en la cual se presentaron los

desperfectos ocasionados a los equipos objeto del reclamo; transcurrido este plazo, no podrá interponerse reclamación alguna.

El Distribuidor no conectará aquellas instalaciones eléctricas propiedad de usuarios finales, si éstas ponen en peligro a las personas o instalaciones; en el caso de existir tal condición, ésta deberá ser debidamente justificada por escrito impreso o digital por el Distribuidor.

**Art. 20.-** El Distribuidor podrá desconectar a un usuario final, solamente en los siguientes casos:

- a) Cuando estén pendientes de pago los documentos de cobro de dos o más meses, relacionados con el suministro de energía eléctrica; sin embargo, deberá notificar al usuario la alerta de la desconexión del servicio, notificación que deberá ser efectuada en la última factura, en la que se identifique la información clara respecto a la desconexión, en color contrastante, en letra grande y notablemente visible para el usuario, detallando que si no efectúa el pago a más tardar en la fecha indicada en la última factura, la distribuidora podrá proceder a la desconexión del servicio. En el caso de los usuarios residenciales con consumo hasta 300 kWh, la distribuidora podrá proceder a la desconexión del servicio a partir de las 72 horas posteriores a la fecha de pago indicada en la última factura. Además, se deberá incluir la información, sobre la probable fecha de la desconexión, en caso que el usuario llegare a caer en mora por este impago. Dicha notificación podrá realizarse por medios electrónicos tales como correo electrónico, mensaje SMS, mensaje por WhatsApp, entre otros. El distribuidor deberá asegurarse que el usuario reciba la factura con la información acá indicada.
- b) A solicitud de los comercializadores, cuando el usuario final tenga pendiente pagos de dos o más meses, relacionados con el suministro de energía eléctrica, de conformidad con lo establecido en el artículo 83 de la Ley General de Electricidad.
- c) Cuando el usuario final se conecte sin contar con la autorización del Distribuidor, o cuando el usuario final incumpla las condiciones contractuales indicadas en el artículo 7 de este pliego;
- d) Cuando las instalaciones del usuario final pongan en peligro la seguridad de las personas o bienes, sean éstos propiedad del Distribuidor, del usuario final o de terceros;
- e) Cuando el usuario final niegue el acceso del operador a las instalaciones internas que aquel haya efectuado para el suministro; y,

En cuanto a lo indicado en la letra c), el Distribuidor deberá proceder de conformidad con las disposiciones pertinentes de estos Términos y Condiciones y a la normativa establecida por la SIGET.

Queda expedito el derecho del usuario para reclamar por la vía judicial, los daños y perjuicios ocasionados por el Distribuidor en virtud de la desconexión, cuando considere que ésta fue hecha sin causa justificada.

**Art. 21.-** Cuando el Distribuidor haya desconectado el suministro por cualquiera de los motivos mencionados en el artículo anterior, éste deberá ser restablecido a más tardar en un plazo máximo de veinticuatro horas al desaparecer las causas que motivaron la desconexión y además haber cancelado las cuentas pendientes por el suministro de energía eléctrica, los intereses y el cargo

por reconexión. El plazo antes referido deberá corresponder a lo determinado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución aprobadas por la SIGET.

El cargo por reconexión se establecerá de conformidad con las normas emitidas por la SIGET. Dicho cargo sólo podrá cobrarse cuando la desconexión del servicio se haya realizado físicamente.

Para las desconexiones que se realicen vía remota, la distribuidora podrá cobrar a partir de su vigencia, el cargo por reconexión respectivo que la SIGET apruebe.

Cuando la causa de la desconexión haya sido la indicada en el literal c) del artículo anterior, el usuario final deberá pagar, previo a la reconexión o regularización del suministro, el importe de la estimación de la energía y potencia no registrada durante todo el período en que se cometió la falta. Este período no podrá ser mayor de seis meses, y el importe de la estimación de la energía y potencia no registrada será calculado por el Distribuidor con base a lo determinado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final aprobado por la SIGET.

En cualquiera de los casos, a la estimación del consumo no facturado se le aplicará la tarifa vigente en cada período, de acuerdo al Pliego Tarifario correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Distribuidor tendrá expedito su derecho para reclamar judicialmente, el período posterior a los seis meses expresados que éste pudiera fehacientemente demostrar.

El Distribuidor cobrará los intereses, estos se calcularán de conformidad a lo indicado en el Artículo No. 60 de estos Términos y Condiciones.

**Art. 22.-** Un corte definitivo del suministro implicará el retiro de la acometida y del equipo de medición, y podrá realizarse en los siguientes casos:

- a) A solicitud del usuario final;
- b) A solicitud del propietario del inmueble, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Inquilinato;
- c) Cuando el Distribuidor hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 20 de este pliego, y si transcurridos seis meses desde la fecha de la suspensión, el usuario final no hubiere solicitado la reconexión del mismo; y,
- d) Cuando el Distribuidor hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 20 de este pliego, y el usuario final se conecta nuevamente, sin autorización, y sin haber solventado las causas que motivaron la suspensión.

**Art. 23.-** Cuando se solicite al Distribuidor una desconexión temporal del servicio o un corte definitivo del mismo, deberá hacerlo por escrito impreso o digital y comprobar la titularidad del derecho que lo habilite. El Distribuidor registrará dicha solicitud, entregará una constancia impresa o digital de ésta y luego de verificar la legalidad de la documentación que prueba la titularidad, deberá proceder a la desconexión o corte, a más tardar ocho días hábiles después de recibida la misma. Además, deberá notificar en el inmueble la desconexión o corte por lo menos tres días antes de realizarla.

Si finalizado dicho período, el Distribuidor no ha efectuado la desconexión o corte, ésta podrá ser realizada por el usuario final o por terceros, siempre y cuando estén debidamente calificados para ello. En estos casos, el Distribuidor deberá notificar al solicitante las razones justificadas de por qué no efectuó la desconexión o corte, a más tardar ocho días hábiles después de recibida la solicitud.

**Art. 24.-** Los costos de inversión y mantenimiento del servicio de alumbrado de calles, avenidas, plazas, puentes, caminos y demás vías públicas, serán por cuenta del responsable de la prestación del servicio de alumbrado, sean éstas entidades públicas o privadas.

En caso que el servicio se preste utilizando redes del Distribuidor, la entidad responsable de la prestación del mismo deberá suscribir el respectivo contrato con el Distribuidor, que deberá incluir una compensación no mayor del diez por ciento del costo de instalación o del mantenimiento, según el caso, por supervisión coordinada cuando la instalación y/o el mantenimiento sea realizado por terceros. La responsabilidad por daños y perjuicios a personas y bienes, así como también los costos de las penalizaciones por las interrupciones que se deriven por tales trabajos, se sujetarán al acuerdo entre las partes.

**Art. 25.-** El usuario final proveerá y mantendrá por su cuenta toda estructura y equipo de transformación para convertir el voltaje suministrado por el Distribuidor al voltaje requerido por el usuario final. Dichos equipos deberán cumplir con los estándares técnicos y pérdidas reconocidas por la SIGET. Sin embargo, el Distribuidor podrá proporcionar en arrendamiento los transformadores.

Los términos en que se realice el arrendamiento estarán sujetos a lo dispuesto por las partes. Este artículo no será aplicable a los suministros de Pequeñas Demandas.

### III. CALIDAD DEL SUMINISTRO

**Art. 26.-** Es obligación del Distribuidor proporcionar el servicio de energía eléctrica conforme a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución aprobadas por la SIGET.

**Art. 27.-** El Distribuidor no responderá por la energía no entregada a los usuarios finales en situaciones en que se haya comprobado condiciones de caso fortuito o fuerza mayor, entendido esto de conformidad con lo dispuesto en el derecho común. El Distribuidor deberá comprobar dichas causales ante la SIGET, como ha sido establecido en la respectiva Metodología para el Control de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, o los que los sustituyan. Cuando se interrumpa el suministro por caso fortuito o fuerza mayor, el Distribuidor deberá realizar sus mayores esfuerzos para reponerlo en el menor plazo posible. De no hacerlo así, deberá responder por la energía no entregada a partir del transcurso de un plazo razonable para la restitución del servicio, el cual será evaluado por la SIGET.

**Art. 28.-** En caso que el Distribuidor compruebe que las instalaciones eléctricas o equipos del usuario final causan alteraciones en la calidad del suministro de energía eléctrica, el Distribuidor podrá requerir del usuario final la modificación, sustitución o retiro de tales instalaciones o equipos al momento en que dichas alteraciones sean detectadas, previa audiencia al usuario final

por el plazo de cinco días hábiles, para que éste se pronuncie respecto del hallazgo que le ha sido notificado.

Adicionalmente a lo anterior, en el caso que las alteraciones en la calidad del suministro de energía eléctrica de un usuario provoquen incumplimiento de los niveles de perturbaciones armónicas y/o efecto parpadeo (*flicker*) en las instalaciones eléctricas de otros usuarios finales, se deberá proceder conforme a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

#### IV. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

**Art. 29.-** El Distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, salvo las excepciones previstas en este artículo.

Asimismo, el lector podrá reportar a la empresa distribuidora correspondiente los problemas en la acometida o en el equipo de medición que puedan ser identificados mediante observación de los mismos.

Se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, o, casos excepcionales debidamente justificados, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. No se podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

El goce del subsidio al consumo de energía eléctrica no puede afectarse por estimaciones de consumo.

En caso de estimaciones, en el documento de cobro la distribuidora debe alertar al usuario de que el monto facturado está basado en una estimación de consumo. Incluyendo en o junto con la factura el siguiente texto: "Debido a que no se ha podido leer el consumo registrado por el medidor, el consumo incluido en esta factura es calculado con base en los últimos seis meses de consumo".

El Distribuidor no podrá acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica en un usuario final por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor o casos excepcionales debidamente justificados.

El Distribuidor deberá establecer en los documentos de cobro respectivos los montos a pagar por el suministro de energía eléctrica y otros importes, incluyendo los reintegros correspondientes, todo ello en dólares de los Estados Unidos de América.

El Distribuidor deberá establecer cajas de colecturía en cada municipio del área geográfica sobre la cual se extienden sus redes de distribución. En los casos que no sea posible establecer una

colecturía, el Distribuidor informará a SIGET las razones por las cuales no fue posible y propondrá un mecanismo alternativo de cobro que contenga ventajas para el usuario.

La distribuidora podrá poner a disposición del usuario final diferentes mecanismos de pago, ajustados a las nuevas tecnologías.

**Art. 30.-** El Distribuidor podrá cobrar el costo de las inspecciones del equipo de medición que realice a solicitud del usuario final, únicamente si éstas exceden de dos dentro del mismo año calendario y si del resultado de las mismas, se compruebe que no han existido irregularidades en el equipo de medición o por parte del personal del Distribuidor.

**Art. 31.-** En el caso que existan desperfectos o problemas en los equipos de medición, el Distribuidor deberá corregirlos, calibrando o sustituyendo los mismos dentro de los próximos quince días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, previa coordinación con el usuario o si no hubo reclamo, el plazo indicado se computará a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación. En este caso, el Distribuidor podrá estimar el consumo de hasta un máximo de quince días del periodo de facturación en el cual tuvo conocimiento de la situación, tomando en cuenta el equivalente al promedio de las últimas seis lecturas reales.

Cuando de conformidad con el presente artículo, el Distribuidor presuma que existen desperfectos o problemas en los equipos de medición y realice cobros retroactivos con ese fundamento, tendrá la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar fehacientemente tal condición, utilizando cualquiera de los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico y verificación de la exactitud de los equipos de medición y otras que consideren pertinentes.

Los equipos de medición involucrados en estos casos, deberán ser resguardados por la empresa distribuidora por un periodo no menor a seis meses.

De no cumplirse lo anterior, el Distribuidor podrá realizar la calibración o sustitución del equipo de medición. En todo caso, los costos por la calibración o reemplazo del equipo de medición correrán por cuenta del Distribuidor. Asimismo, el Distribuidor tiene la obligación de dejar constancia en el medidor de la última fecha de calibración del equipo; dicha constancia debe contar con protección suficiente para que soporte las inclemencias del tiempo.

**Art. 31-bis.-** Cuando la distribuidora detecte consumos que excedan 100% del promedio del consumo de los últimos seis meses anormalmente incrementados de la facturación de un usuario final con consumo mayor a 100 kWh al mes, y ha verificado que no se deben a lecturas erróneas, medidor defectuoso, y el consumo registrado es improbable para el tipo de inmueble, deberá hacer del conocimiento de éste a través de la factura eléctrica advertir por escrito o por medio digital, en el menor tiempo posible al usuario sobre posibles condiciones que puedan poner en peligro a los habitantes y a las instalaciones del lugar.

En caso que el consumo en exceso a lo previsto por la categoría tarifaria del usuario supere la capacidad nominal de las instalaciones de distribución eléctrica del distribuidor, incluyendo el medidor y acometida, y esto ponga en peligro la seguridad de las personas o sus bienes, sean éstos propiedad del usuario final o de terceros, la Distribuidora debe intervenir inmediatamente para solventar la condición antes descrita. En caso que el consumo en exceso del usuario final

ponga en peligro sus propias instalaciones y demás bienes, y el distribuidor tuviere conocimiento de ello, éste deberá notificar al usuario final de la condición de peligro para que se readecuen las instalaciones y demás condiciones tarifarias de acuerdo con las normativas técnicas vigentes. En caso de no ser atendida la indicación del Distribuidor, este podrá proceder a desconectar el suministro, previa notificación al usuario final.

**Art. 32.-** El Distribuidor deberá entregar el documento de cobro al usuario final, de cualquiera de las siguientes maneras:

- a) En la dirección donde se realiza el suministro.
- b) Se podrá pactar la entrega de dicho documento en una dirección distinta, sin ningún costo adicional.
- c) Por medios electrónicos, si el usuario así lo solicita o a propuesta del distribuidor.

El usuario final tiene derecho de elegir, en cualquier momento y sin costo alguno, modificar el método de recepción de su documento de cobro. Dicho cambio se deberá reflejar en el ciclo de facturación siguiente al que corresponde la fecha en la que el usuario final haya realizado la solicitud.

Cuando el Distribuidor incluya en los documentos de cobro importes diferentes a los cargos por energía eléctrica, tales como tasas municipales por alumbrado público, aseo y/o desechos y otros, el usuario final podrá cancelar solamente los cargos por el servicio eléctrico y el Distribuidor deberá aceptarlo y garantizar que al menos en sus agencias se realice este pago.

Si el usuario final no estuviere de acuerdo con el cobro de los importes diferentes a los de energía eléctrica, éste podrá presentar el reclamo correspondiente en la oficina de la entidad que corresponda.

El Distribuidor deberá transcribir este artículo en o junto con los documentos de cobro, para informar adecuadamente al usuario.

**Art. 33.** El Distribuidor deberá otorgar al usuario final un plazo mínimo de siete días contados a partir de la fecha de entrega del documento de cobro al usuario, para que éste pueda cancelar dicho cobro durante ese período, sin recargo alguno. El usuario final podrá pagar la factura por medios electrónicos siempre y cuando el usuario pueda recibir constancia del pago realizado.

**Art. 34.-** Los errores asociados al proceso de facturación deberán ser rectificadas en los plazos establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. Dicho proceso comprende, todas las actividades involucradas desde la toma del registro de lectura del equipo de medición de forma presencial o remota hasta la emisión del documento de cobro al usuario final.

Para formular cualquier solicitud de ajuste vinculado a errores en el proceso de facturación, el usuario final deberá hacerlo ante el Distribuidor dentro de los seis meses siguientes a partir de la fecha de vencimiento del documento de cobro objeto del reclamo; transcurrido este plazo, no habrá reclamación alguna.

El Distribuidor deberá pagar intereses al usuario final por las cantidades que éste le haya pagado con base en cobros indebidos por suministro de energía eléctrica, calculados desde el día en que

el usuario final hizo el pago, hasta la fecha en que se realice la devolución, dichos intereses se calcularán de conformidad a lo indicado en el Artículo No. 60 de estos Términos y Condiciones.

Si por un error asociado al proceso de facturación del Distribuidor no se efectúa el cobro en un mes determinado, el Distribuidor podrá efectuar el cobro posteriormente, previa notificación de dicha situación al usuario final por cualquier medio impreso o digital indicado y aceptado por el usuario final, que permita comprobar que la notificación efectivamente fue puesta a su disposición. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que no sobrepase de seis meses. Asimismo, en estos casos, el Distribuidor solamente podrá efectuar cobros de facturaciones correspondientes a los últimos seis meses previos a la notificación.

**Art. 35.-** Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitido el correcto registro de la energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo. En los casos de clientes que tengan consumos estacionales, debe considerarse un periodo de seis meses de lecturas que tome en cuenta los cambios estacionales en la demanda que sean correspondientes con el periodo a estimar.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.

En caso que el Distribuidor detectare en el equipo de medición de un usuario final, una anomalía como la antes relacionada, y dicho usuario final le solicitare por escrito o por medios electrónicos postergar la ejecución de las acciones necesarias para la corrección de la misma, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses a partir de la fecha en que se notifique al usuario final sobre el hallazgo de la anomalía antes mencionada y durante todo el período que transcurra desde de la fecha de notificación y hasta que el usuario final permita corregir las anomalías detectadas.

En caso que el equipo de medición haya registrado un mayor consumo de energía y potencia que la realmente consumida y/o demandada por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor reintegrará la diferencia al usuario final en concepto de energía y potencia no consumida, la cual será calculada para todo el período durante el cual se le facturó en exceso, con base al promedio del consumo histórico del suministro de los últimos seis meses de

facturación correcta. Dicho reintegro será entregado en la próxima facturación que corresponda, para lo cual deberá notificar debidamente al usuario final de dicha situación.

Asimismo, el Distribuidor deberá pagar intereses al usuario final por la cantidad que éste le haya pagado en concepto de energía y potencia con base a este cobro indebido, calculados desde el día en que el usuario final hizo el pago, hasta la fecha en que se realice la devolución, dichos intereses se calcularán de conformidad a lo indicado en el Artículo No. 60 de estos Términos y Condiciones.

Cuando de conformidad con el presente artículo, el Distribuidor realice un cobro relacionado con un desperfecto o problema en el equipo de medición, no imputable al usuario, tendrá la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe un desperfecto o problema en el equipo de medición, utilizando los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes. El equipo de medición reemplazado por la supuesta condición de medición dañada, que no sea por mantenimiento o cambio rutinario, deberá ser resguardado por la empresa distribuidora por un período no menor a seis meses.

**Art. 36.-** Los usuarios finales tienen derecho a presentar ante el Distribuidor en una oficina comercial o por los medios digitales disponibles para tal fin, los reclamos por cantidades facturadas por suministro de energía eléctrica. El Distribuidor está obligado a resolver en los plazos establecidos en la Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

El inicio por parte del usuario final de una acción en contra del Distribuidor por cantidades cobradas por suministro de energía eléctrica, no lo releva de la obligación de pagar las cantidades correspondientes al período objeto del reclamo y de los meses subsiguientes al que dio lugar a la acción. El distribuidor debe asegurarse que en los ciclos de facturación posteriores al período sujeto de revisión, el usuario pueda pagar únicamente el consumo registrado y abstenerse de incluir en dichas facturas la acumulación de los cobros sujeto a revisión.

Para la estimación del pago, del mes objeto de la acción y para los meses subsiguientes, se tomará como base el promedio de los cobros de los últimos seis meses anteriores al período objeto del reclamo. Posteriormente a la resolución se efectuarán los ajustes necesarios. Cuando la distribuidora ejecute acciones que eliminen la causa que originó el reclamo, tales como sustituir un medidor defectuoso, para los meses subsiguientes a la fecha en que se verifique dicha corrección, deberá realizarse la facturación con base en la lectura de la medición y no según estimaciones del consumo. En estos casos, el Distribuidor deberá indicar expresamente al usuario en el aviso de cobro, su derecho a interponer su reclamo o consulta ante la SIGET.

En caso de inconformidad con la resolución del Distribuidor, el usuario podrá presentar su reclamo ante la SIGET, quien resolverá de manera expedita de conformidad al procedimiento aplicable. Cuando el reclamo se encuentre relacionado a una condición irregular, el cobro en concepto de Energía no Registrada (ENR), así como también, el monto por interés de la Energía no Registrada (ENR), deberá ser suspendido por la distribuidora hasta que la SIGET emita la resolución respectiva, pudiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda. En estos casos, la distribuidora deberá indicar expresamente al usuario en el aviso de cobro, su derecho a poder interponer su reclamo o consulta ante la SIGET.

Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses.

**Art. 37.-** El Distribuidor podrá cobrar intereses a sus usuarios finales sobre los saldos en mora, considerándose como tales todos aquellos que no hayan sido cancelados en la fecha de vencimiento indicada en el respectivo documento de cobro, salvo que exista un reclamo interpuesto por el usuario final ante el Distribuidor, por los saldos pendientes. Para efecto del cálculo de intereses, se utilizará lo indicado en el Artículo No. 60 de estos Términos y Condiciones.

**Art. 38.-** Los cargos de distribución se aplicarán en función de kilovatios (kW); cuando esto no sea posible y la potencia sea medida en kilovoltio amperio (kVA), se aplicará el correspondiente factor de potencia leído para determinar los kW equivalentes. Si no hubiese registro del factor de potencia, éste se tomará igual a 0.90.

**Art. 39.-** Los cargos contenidos en el presente Pliego Tarifario podrán ser ajustados automáticamente por el Distribuidor, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 80 de la Ley General de Electricidad y el Art. 90 del Reglamento de dicha Ley. Los valores de dichos cargos se encuentran detallados en el Anexo 2 de los presentes términos y condiciones, que forma parte integrante de los mismos.

La SIGET podrá auditar la aplicación de estos ajustes, para verificar que han sido realizados conforme a lo establecido en el citado Reglamento.

**Art. 40.-** Los Distribuidores estarán obligados a entregar a los Auditores designados por la SIGET, la información requerida para verificar el cumplimiento de los términos, condiciones y cargos contenidos en el presente Pliego Tarifario.

Si como resultado de una auditoría se deben hacer devoluciones a favor de los usuarios, éstas podrán aplicarse a contratos distintos al determinado en la auditoría, siempre y cuando correspondan al mismo usuario final y previa autorización del mismo. La Distribuidora debe proporcionar las pruebas correspondientes para demostrar que los suministros corresponden al mismo usuario, en caso que la SIGET las requiera en las verificaciones de la aplicación de reintegros o compensaciones.

**Art. 41.-** Para todas las categorías tarifarias contenidas en este pliego, la factura del usuario final incluirá los siguientes cargos del servicio eléctrico:

- a) Cargo de Comercialización;
- b) Cargo por Energía;
- c) Cargo de Distribución:

Además, incluirá los siguientes costos y/o recargos:

- Costos de Tasas Municipales según metodologías de la SIGET
- Si correspondiere, un recargo por factor de potencia, según se define en el artículo 52 de estos Términos y Condiciones.
- Si correspondiere, un recargo por incidencia en la calidad del producto técnico (Niveles de Tensión; Perturbaciones en la onda de voltaje –*flicker* y tensiones armónicas–; Incidencia

del Usuario en la calidad), de acuerdo a lo regulado en la Modificación a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y a la Metodología para el Control de la Calidad del Producto Técnico referente a la Campaña de Perturbaciones, contenida en el Acuerdo No. 320-E-2011 o las que las sustituyan.

La factura del usuario final también deberá indicar los reintegros producto de auditorías y las compensaciones a pagar por la Distribuidora por incumplimientos a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y a la Metodología para el Control de la Calidad del Producto Técnico referente a la Campaña de Perturbaciones. En la factura se debe indicar en color contrastante, en letra grande y notablemente visible para el usuario, los aspectos que corresponden a reintegros o compensaciones a favor del usuario final.

Respecto del registro de cobros de bienes o servicios, la factura del usuario final deberá ser conforme a lo establecido en el marco legal y regulatorio vigente.

## V. CATEGORÍAS TARIFARIAS

### A. TARIFA No. 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS

**Art. 42.-** La tarifa No. 1 se aplica a los usuarios finales cuya demanda máxima sea de 10 kW o menos. Los servicios suministrados a casas o apartamentos destinados exclusivamente para uso residencial se clasificarán en la Tarifa No. 1-R aun cuando tengan una demanda superior a 10 kW. Esta tarifa se clasifica en las siguientes categorías:

Tarifa No. 1-R : Pequeñas Demandas para Uso Residencial.

Tarifa No. 1-AP: Pequeñas Demandas Alumbrado Público

Tarifa No. 1-G : Pequeñas Demandas Uso General.

**Art. 43.-** Los suministros clasificados de conformidad con esta tarifa, se conectarán a un nivel de tensión nominal de 120 y/o 240 voltios, con instalación monofásica o 240 voltios trifásico.

#### A.1 TARIFA 1-R PEQUEÑAS DEMANDAS PARA USO RESIDENCIAL

**Art. 44.-** Esta tarifa se aplicará a los suministros realizados en los lugares detallados a continuación:

- a) Casas o apartamentos destinados exclusivamente para habitación. Incluye además los inmuebles de uso colectivo de dos o más viviendas; y,
- b) Viviendas cuyos ocupantes desarrollen también actividades profesionales, técnicas o de comercio y que la potencia de los motores y/o artefactos afectos a dicha actividad no exceda de 10 kW en conjunto.

**Art. 45.-** La tarifa a aplicar a los usuarios residenciales está compuesta por tres bloques de consumo:

Bloque 1: De 0 a 99 kWh

Bloque 2: De 100 a 199 kWh

Bloque 3: De 200 kWh o más

Para efectos del cálculo del documento de cobro mensual, se entiende que a un usuario residencial se le aplicará los cargos (de energía y de distribución) del bloque 1 por los primeros 99 kWh/mes consumidos, los cargos (de energía y de distribución) del bloque 2 hasta los siguientes 100 kWh/mes consumidos (consumo de 100 a 199 kWh/mes) y los cargos (de energía y de distribución) del bloque 3 para el consumo restante (consumo igual o superior a los 200 kWh/mes).

## **A.2 TARIFA No. 1-AP PEQUEÑAS DEMANDAS - ALUMBRADO PÚBLICO**

**Art. 46.-** Esta tarifa se aplicará a los usuarios finales que utilizan la energía eléctrica para iluminación de lugares tales como: calles, avenidas, plazas, parques, puentes, caminos, vías públicas, vallas publicitarias, rótulos luminosos, cabinas telefónicas, paradas de buses, fuentes ornamentales y monumentos.

Para los efectos del presente pliego tarifario, el concepto de alumbrado público se refiere a la naturaleza de los lugares en que se utilice, independientemente del carácter público, mixto o privado de éstos.

**Art. 47.-** Las condiciones de suministro para esta tarifa son las previstas en la Normativa para la Facturación del Servicio de Alumbrado Público, aprobada por la SIGET.

El Distribuidor celebrará Contratos de Suministro de Energía Eléctrica con las entidades a cargo del servicio de alumbrado público a que se refiere el artículo anterior. Si no existiese medición de consumo, la facturación se efectuará de acuerdo con la metodología aprobada en la Normativa referida.

## **A.3 TARIFA No. 1-G PEQUEÑAS DEMANDAS USO GENERAL**

**Art. 48.-** Esta tarifa se aplicará a los usuarios finales de Pequeñas Demandas que no estén contemplados en las clasificaciones anteriores.

## **B. DISPOSICIONES APLICABLES A LAS TARIFAS DE MEDIANA Y GRAN DEMANDA**

**Art. 49.-** Cuando un usuario final tenga distintos suministros, el Distribuidor deberá emitir un documento de cobro por cada uno de ellos exceptuando los suministros colectivos. De igual

forma, las acciones relativas al cobro de pagos pendientes (suspensiones, cortes, etc.), que sean ejecutadas por el Distribuidor deberán afectar solamente los suministros que se encuentren en mora.

**Art. 50.-** En cada documento de cobro mensual el Distribuidor deberá informar al usuario final la demanda registrada de potencia.

**Art. 51.-** Si el suministro se realiza en media tensión y el equipo de medición está localizado en el lado de baja tensión del transformador, se agregará a los registros de potencia y energía un factor de pérdidas de transformación de acuerdo con las características del transformador. El factor de pérdidas de transformación para potencia y para energía no deberá ser superior a 1.50%.

**Art. 52.-** Los contratos de suministro deberán incluir recargos cuando el factor de potencia (FP) inductivo sea inferior a 0.90. Cuando el contrato de suministro no contemple lo anterior, o el suministro se realice de conformidad con el presente pliego tarifario, el Distribuidor podrá aplicar los recargos siguientes:

1. Si el FP es igual o mayor que 0.75 y menor que 0.90, el cargo por energía será aumentado en 1% por cada centésima que el FP sea inferior a 0.90;
2. Si el FP menor que 0.75, el cargo por energía será aumentado en 15% más el 2% por cada centésima que el FP sea inferior a 0.75; y,
3. Si el FP fuese inferior a 0.60, el Distribuidor podrá suspender el suministro hasta tanto el usuario final adecúe sus instalaciones a fin de superar dicho valor límite.

La medición de factor de potencia se deberá realizar con conocimiento del usuario final, quien deberá ser informado de los resultados en la factura.

El Distribuidor deberá reiniciar el registro de factor de potencia cada vez que realice el correspondiente ciclo mensual de lectura de los medidores de energía eléctrica, y en ningún momento podrá facturar un factor de potencia que no haya sido reiniciado mensualmente. El reinicio se podrá hacer manualmente en el medidor o vía remota en caso que el medidor cuente con la tecnología para ello. En todo caso el distribuidor deberá llevar un registro de los reinicios que se han realizado por factor de potencia, y, además, deberá guardar, al menos seis meses la información, a fin de que en los casos que se requiera, por reclamos del usuario y otras causas, esté disponible.

En los casos que el factor de potencia sea inferior a 0.90, el Distribuidor deberá notificar por medio impreso o digital al usuario final sobre la situación anómala y hacer de su conocimiento que, si no corrige dicha condición en un plazo de 90 días consecutivos contados a partir de la notificación, podría proceder a cobrar el recargo por bajo factor de potencia correspondiente, desde el momento en que fue notificado. Adicionalmente, deberá comunicarle que dicho recargo dejará de aplicarse en cuanto el factor de potencia sea igual o mayor a 0.90.

En todo caso el Distribuidor sólo podrá aplicar esta disposición cuando se realice el correspondiente ciclo de lectura después de transcurridos los 90 días y se confirme que la condición persiste.

Si el usuario final corrige dentro del periodo de 90 días y en los subsiguientes 6 meses contados a partir del vencimiento de ese período reincide con un bajo factor de potencia, el Distribuidor

deberá notificar al usuario final sobre su situación anómala considerándose una reincidencia y podrá proceder a cobrar el recargo por bajo factor de potencia correspondiente, desde el momento en que se notifique la reincidencia.

Vencido el Plazo de 90 días que se otorguen para corregir un factor de potencia inferior a 0.90, dicho beneficio únicamente podrá otorgarse nuevamente a un usuario cuando haya logrado mantener un factor de potencia igual o mayor a 0.90 durante seis meses consecutivos.

**Art. 53.-** Para los efectos de los suministros con medición horaria, se definen los horarios tarifarios de la siguiente manera:

- a) Punta: de las 18:00 a 22:59 horas;
- b) Resto: de las 05:00 a 17:59 horas; y
- c) Valle: de las 23:00 a 04:59 horas.

### C. TARIFA No.2 – MEDIANAS DEMANDAS

**Art. 54.-** Esta tarifa se aplicará a los usuarios finales cuya demanda máxima sea de más de 10 kW y hasta 50 kW, independientemente del uso que se dé a la energía.

El suministro podrá efectuarse en media o baja tensión, según los requerimientos del usuario final.

Estos usuarios podrán en todo momento solicitar al Distribuidor un cambio de categoría tarifaria para ser trasladados a la correspondiente categoría aplicable a Media Tensión, siempre que reúnan los requisitos de la misma. El Distribuidor podrá proporcionarle en venta o en arrendamiento el correspondiente equipo de transformación y su instalación, para lo cual proporcionará facilidades financieras con un mínimo de un año plazo. El usuario también podrá adquirir o alquilar equipo de transformación para lo cual el Distribuidor deberá suministrarle los datos técnicos y características del equipo.

En los casos que corresponda y de acuerdo al artículo 25 de la Metodología para el Control de los Equipos de Medición, o el que lo sustituya, la distribuidora retirará los medidores electromecánicos que mantengan instalados en los suministros y en su lugar deberá instalar medidores electrónicos que registren mediciones de energía y potencia, en los horarios de punta, resto y valle, así como el valor del factor de potencia.

### D. TARIFA No.3 – GRANDES DEMANDAS

**Art. 55.-** Esta tarifa se aplicará a los usuarios finales cuya demanda máxima sea de más de 50 kW, independientemente del uso que se dé a la energía.

El suministro podrá efectuarse en media o baja tensión, según los requerimientos del usuario final.

Estos usuarios podrán en todo momento solicitar al Distribuidor un cambio de categoría tarifaria para ser trasladados a la correspondiente categoría aplicable a Media Tensión, siempre que reúnan

los requisitos de la misma. El Distribuidor podrá proporcionarle en venta o en arrendamiento el correspondiente equipo de transformación y su instalación, para lo cual deberá proporcionarle facilidades financieras con un mínimo de un año plazo. El usuario también podrá adquirir o alquilar equipo de transformación para lo cual el Distribuidor deberá suministrarle los datos técnicos y características del equipo.

## VI. SERVICIOS PROVISIONALES EN MEDIA Y BAJA TENSIÓN

**Art. 56.-** Se consideran servicios provisionales aquellos que son suministrados para construcciones, festividades, ferias, exposiciones, casos de emergencia y otros ocasionales hasta por un período no mayor de un año.

Los términos, condiciones y cargos de estos servicios serán fijados de acuerdo con las categorías tarifarias definidas en este pliego tarifario. El contrato podrá constar en documento público o privado.

**Art. 57.-** Todo servicio provisional deberá ser facturado en función de la lectura de un medidor, siempre y cuando sea viable técnicamente su instalación; el medidor será instalado para tales efectos por parte del Distribuidor, quedando a cargo de éste el costo de dicho medidor, de conformidad con la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones de las Redes de Distribución de Baja y Media Tensión. En caso que no sea técnicamente viable la instalación de un medidor, se deberá facturar con base en un censo de carga, para lo cual el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital al usuario final las razones que justifican técnicamente la imposibilidad de instalación del medidor, previo a facturar con base en un censo de carga. Para esta clase de servicio, el Distribuidor deberá garantizar que no afectará la calidad del suministro de energía eléctrica de otros usuarios permanentes conectados a la red.

**Art. 58.-** El pago del suministro de energía deberá ser garantizado por el usuario final al Distribuidor por medio de un depósito en efectivo o fianza, calculado con base al importe de la facturación estimada durante el período solicitado. El máximo del importe de la garantía, la tasa de interés que devengará la garantía en efectivo, su devolución y los efectos del retraso de su devolución estarán regulados de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 12 de este Pliego.

## VII DISPOSICIONES FINALES

**Art. 59.-** Los conflictos que se generen por la aplicación del presente Pliego serán resueltos por la SIGET a solicitud de las partes, para lo cual aplicará las disposiciones y normativas que correspondan según la naturaleza del conflicto, ciñéndose a los plazos definidos en las mismas.

**Art. 60.-** Los intereses indicados en los Artículos Nos. 10, 21, 34, 35 y 37, serán calculados con base en la tasa de interés promedio ponderada mensual para préstamos de hasta un (1) año plazo, publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador, más cinco puntos.

## GLOSARIO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES AL CONSUMIDOR FINAL, DEL PLIEGO TARIFARIO DEL AÑO 2022

BT:	Baja Tensión (suministros que se realizan a niveles de voltajes menores o iguales que 600 voltios).
FINET:	Fondo de Inversión Nacional en Electrificación y Telefonía.
FISDL:	Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local.
kW:	Kilovatios.
KWh:	Kilovatios hora.
MT:	Media tensión (suministros que se realizan a niveles de voltaje superiores a 600 voltios e inferiores a 115,000 voltios).
SIGET:	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.
Acometida:	Conjunto de conductores y accesorios utilizados para transportar la energía eléctrica, desde la red de distribución, hasta el punto de recibo de las instalaciones eléctricas del usuario. Las acometidas de servicio eléctrico pueden ser aéreas o subterráneas.
Carga dinámica de la prueba:	Concepto de naturaleza procesal, en virtud del cual, se determina que la carga de probar debe desplazarse hacia aquella parte que se encuentra en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva.
Cargo por reconexión:	Es el monto que la distribuidora estará facultada a cobrar al usuario final por la prestación del servicio de reconexión del suministro eléctrico, cuyos componentes se encuentran detallados en la Metodología para la Determinación de los Cargos por Conexión y Reconexión a las Redes de Distribución de Baja y Media Tensión.
Corte definitivo:	Desconexión permanente de la red del distribuidor y la red o instalaciones del usuario.
Desconexión:	Es la acción de la empresa distribuidora de suprimir el enlace que permite el flujo de energía eléctrica entre la red de distribución y las instalaciones del usuario.
Distribuidora/or:	Es la entidad poseedora y operadora de instalaciones cuya finalidad es la entrega de energía eléctrica en redes de baja y media tensión.

Punto de entrega:	Punto de conexión de las redes de distribución con la red eléctrica del usuario; el cual puede ser en baja o media tensión, en este último caso debe contar al menos con equipos de seccionamiento y protección.
Red de distribución:	Conjunto integrado de equipos de transporte de energía eléctrica en bajo voltaje.
Servicio provisional de energía eléctrica:	Servicio temporal prestado hasta por un período máximo de un año, utilizado generalmente en obras en construcción, festividades, ferias, exposiciones, casos de emergencia y otras situaciones ocasionales o eventuales.
Suministrante:	Distribuidora/or o comercializador.
Suspensión del servicio o suministro:	Desconexión temporal de la red del distribuidor y la red o instalaciones del usuario.
Usuario final:	Es quien compra energía eléctrica para uso propio.
Vida útil:	Período de tiempo que se estima utilizar un equipo bajo condiciones eficientes de operatividad.

## Anexo 1

En relación con el listado del Mapa de Pobreza, se observa lo siguiente:

1. El beneficio descrito en el Art. 16 de los Términos y Condiciones, se implementó en el Programa Red Solidaria, que a partir del 28 de septiembre 2009 pasó a formar parte del Programa Comunidades Solidarias.
2. Mediante Decreto Ejecutivo N.º 28 del 8 de junio de 2017, se creó la Estrategia de Erradicación de la Pobreza (EEP), la cual indica que sustituirá gradualmente al Programa Comunidades Solidarias, de acuerdo con la priorización de municipios definida por el Registro Único de Beneficiarios o participantes de los Programas Sociales (RUP).
3. La EEP ha clasificado los 262 municipios del país; y considera una incorporación gradual de hasta 30 municipios por año, llegando durante el presente año 2021 hasta el municipio 120.

En ese sentido, a continuación, se presenta la lista de municipios actualmente incorporados a la EEP:

<b>ORDEN</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>MUNICIPIO</b>
1	MORAZÁN	SAN ISIDRO
2	SAN MIGUEL	SAN ANTONIO
3	MORAZÁN	GUALOCOCTI
4	SONSONATE	CUISNAHUAT
5	AHUACHAPÁN	GUAYMANGO
6	MORAZÁN	SAN SIMÓN
7	MORAZÁN	TOROLA
8	LA UNIÓN	LISLIQUE
9	MORAZÁN	CACAOPERA
10	CHALATENANGO	CANCASQUE
11	CUSCATLÁN	MONTE SAN JUAN
12	CHALATENANGO	SAN FERNANDO
13	MORAZÁN	GUATAJIAGUA
14	MORAZÁN	YAMABAL
15	USULUTÁN	JUCUARÁN
16	MORAZÁN	SAN FERNANDO
17	CABAÑAS	JUTIAPA
18	LA LIBERTAD	JICALAPA
19	USULUTÁN	SAN FRANCISCO JAVIER
20	CUSCATLÁN	EL ROSARIO
21	MORAZÁN	JOATECA
22	SAN MIGUEL	NUEVO EDÉN DE SAN JUAN
23	CUSCATLÁN	SAN CRISTÓBAL
24	AHUACHAPÁN	SAN PEDRO PUXTLA
25	CHALATENANGO	SAN ANTONIO DE LA CRUZ
26	SONSONATE	CALUCO
27	AHUACHAPÁN	TACUBA
28	SONSONATE	SANTA ISABEL ISHUATÁN
29	LA LIBERTAD	TEOTEPEQUE
30	SAN VICENTE	SANTA CLARA
31	USULUTÁN	SAN DIONISIO
32	MORAZÁN	CHILANGA
33	MORAZÁN	ARAMBALA
34	AHUACHAPÁN	JUJUTLA
35	MORAZÁN	SENSEMBRA

<b>ORDEN</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>MUNICIPIO</b>
36	CUSCATLÁN	EL CARMEN
37	CHALATENANGO	SAN FRANCISCO MORAZÁN
38	USULUTÁN	ALEGRÍA
39	LA PAZ	MERCEDES LA CEIBA
40	SONSONATE	SANTA CATARINA MASAHUAT
41	LA PAZ	SAN FRANCISCO CHINAMECA
42	AHUACHAPÁN	SAN LORENZO
43	SONSONATE	SANTO DOMINGO DE GUZMÁN
44	LA LIBERTAD	CHILTIUPÁN
45	USULUTÁN	NUEVA GRANADA
46	CABAÑAS	VICTORIA
47	SAN MIGUEL	CAROLINA
48	MORAZÁN	PERQUÍN
49	LA LIBERTAD	HUIZÚCAR
50	MORAZÁN	LOLOTIQUILLO
51	SAN VICENTE	SAN ILDEFONSO
52	LA LIBERTAD	COMASAGUA
53	CUSCATLÁN	ORATORIO DE CONCEPCIÓN
54	SAN MIGUEL	SAN GERARDO
55	CABAÑAS	CINQUERA
56	SAN VICENTE	TECOLUCA
57	SANTA ANA	MASAHUAT
58	MORAZÁN	CORINTO
59	MORAZÁN	JOCOAITIQUE
60	LA PAZ	SAN EMIGDIO
61	USULUTÁN	MERCEDES UMAÑA
62	MORAZÁN	EL ROSARIO
63	SAN MIGUEL	LOLOTIQUE
64	SAN MIGUEL	SESORI
65	LA PAZ	SAN PEDRO NONUALCO
66	SANTA ANA	EL PORVENIR
67	LA PAZ	SANTA MARIA OSTUMA
68	SONSONATE	NAHUIZALCO
69	CABAÑAS	DOLORES
70	SAN MIGUEL	SAN JORGE
71	CUSCATLÁN	SANTA CRUZ ANALQUITO
72	LA PAZ	TAPALHUACA
73	CHALATENANGO	NUEVA TRINIDAD
74	USULUTÁN	ESTANZUELAS
75	LA PAZ	SAN MIGUEL TEPEZONTES
76	SAN SALVADOR	ROSARIO DE MORA
77	SAN MIGUEL	SAN RAFAEL ORIENTE
78	USULUTÁN	JIQUILISCO
79	LA PAZ	PARAÍSO DE OSORIO
80	LA PAZ	SAN ANTONIO MASAHUAT
81	LA PAZ	SAN PEDRO MASAHUAT
82	MORAZÁN	OSICALA
83	USULUTÁN	OZATLÁN
84	SAN VICENTE	APASTEPEQUE
85	USULUTÁN	TECAPÁN
86	LA PAZ	SAN JUAN TEPEZONTES
87	LA UNIÓN	YUCUAIQUÍN
88	LA PAZ	JERUSALÉN
89	CHALATENANGO	LAS VUELTAS
90	CUSCATLÁN	SUCHITOTO
91	CHALATENANGO	OJOS DE AGUA
92	CHALATENANGO	LA LAGUNA

<b>ORDEN</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>MUNICIPIO</b>
93	MORAZÁN	SOCIEDAD
94	CUSCATLÁN	SAN RAMON
95	SONSONATE	SAN JULIÁN
96	LA LIBERTAD	SAN MATÍAS
97	CUSCATLÁN	SAN PEDRO PERULAPÁN
98	AHUACHAPÁN	SAN FRANCISCO MENÉNDEZ
99	SAN MIGUEL	CHINAMECA
100	MORAZÁN	DELICIAS DE CONCEPCIÓN
101	SAN MIGUEL	MONCAGUA
102	SAN MIGUEL	CIUDAD BARRIOS
103	USULUTÁN	CONCEPCIÓN BATRES
104	CHALATENANGO	COMALAPA
105	CHALATENANGO	EL CARRIZAL
106	LA PAZ	SANTIAGO NONUALCO
107	CUSCATLÁN	CANDELARIA
108	MORAZÁN	MEANGUERA
109	MORAZÁN	SAN CARLOS
110	CUSCATLÁN	TENANCINGO
111	SAN MIGUEL	CHIRILAGUA
112	MORAZÁN	YOLOAIQUÍN
113	LA PAZ	SAN LUIS LA HERRADURA
114	USULUTÁN	SAN AGUSTÍN
115	LA UNIÓN	SAN JOSE
116	CHALATENANGO	SAN ANTONIO LOS RANCHOS
117	SAN MIGUEL	SAN LUIS DE LA REINA
118	LA UNIÓN	YAYANTIQUÉ
119	SAN SALVADOR	PANCHIMALCO
120	CABAÑAS	TEJUTEPEQUE

## Anexo 2

**Cargos del Pliego Tarifario del año 2022 correspondientes a cada Distribuidor.**

## Anexo 3

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA REGULAR EL SERVICIO PREPAGO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

Para los usuarios cuyo suministro de energía eléctrica sea comercializado bajo la modalidad de prepago, aplicarán los mismos Términos y Condiciones de los pliegos tarifarios vigentes, considerando además las disposiciones transitorias que se indican a continuación:

1. Se habilita la realización de proyectos piloto para evaluar los beneficios que aporta a los usuarios finales la modalidad de prepago en la comercialización de la energía eléctrica, y de esta manera obtener insumos para evaluar la conveniencia de desarrollar una regulación detallada de carácter permanente sobre esta modalidad de pago del servicio eléctrico.
2. La contratación de suministros de energía eléctrica para proyectos piloto bajo la modalidad prepago solamente estará disponible para pequeñas demandas en baja tensión, incluyendo servicios residenciales, generales y provisionales, siempre y cuando no operen bajo la modalidad de Usuarios Finales Productores de Energía Eléctrica con Recursos Renovables (UPR) y además se cuente con cobertura de comunicación AMI en la zona del suministro.
3. Para la contratación del suministro de energía eléctrica bajo modalidad prepago, el Distribuidor no podrá requerir garantías.
4. En los suministros de energía eléctrica bajo la modalidad de prepago, el Distribuidor no estará obligado a realizar las actividades relacionadas con la emisión y entrega de facturas mensuales, ni con la realización de lecturas mensuales en campo del equipo de medición.
5. El Distribuidor deberá monitorear el consumo de energía con la frecuencia necesaria para la adecuada operación de la modalidad prepago y evitar que inconvenientes en la operación de esta modalidad ocasionen falta de suministro a los usuarios finales, o que alargue innecesariamente dichas condiciones.
6. El Distribuidor deberá llevar un historial del consumo mensual de cada usuario con modalidad prepago, así como de todos los cargos pagados por el usuario desde el primero hasta el último día de cada mes, y deberá elaborar una base de datos en la que simule la facturación mensual de los usuarios como si estuvieran en la modalidad pospago, e informar dichos valores en las tablas requeridas en las Normas de Control de la Facturación y de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
7. El usuario final podrá solicitar un reporte pormenorizado del servicio a la distribuidora en las Agencias del Distribuidor, o por medios electrónicos disponibles. El reporte debe tener un diseño similar al de las facturas que se emiten con la modalidad pospago y contener la misma información, facilitando que el usuario pueda utilizar dicho documento para la realización de trámites que requieren presentación de factura por prestación del servicio de suministro de energía eléctrica.
8. El distribuidor pondrá a disposición para los usuarios finales con suministro de energía eléctrica bajo la modalidad prepago, los siguientes métodos de recarga de saldo o adquisición de energía:
  - a) Colectores que tengan una conexión en línea con los sistemas del Distribuidor.
  - b) Agencias del distribuidor.

c) Otras formas que proponga el Distribuidor y que sean aprobadas por la SIGET.

9. En el caso de que ocurran anomalías o errores de facturación, o fallas en el sistema de gestión de la modalidad prepago, que perjudiquen la cantidad de energía disponible o la continuidad del servicio al usuario final, una vez que la situación haya sido identificada, el distribuidor deberá aplicar al usuario final una recarga de saldo o de energía por el monto afectado por la anomalía o error, y al momento de la recarga deberá informar al usuario final, el monto acreditado y el motivo, por medio de un mensaje de texto SMS, WhatsApp o correo electrónico.

La anomalía o error ocurrido en el sistema de facturación o de gestión de la modalidad prepago se tratará como un error de facturación y se tendrá en cuenta para el cálculo de los correspondientes indicadores y compensaciones previstas en la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial.

Adicionalmente, si debido a la anomalía o error ocurrido, sucede que la continuidad del servicio eléctrico se interrumpe, como por ejemplo: que habiendo aplicado la recarga de saldo el medidor no restablece el servicio, o lo suspende; o que el suministro de energía eléctrica se suspende antes de lo que correspondía, el tiempo en el que el usuario final fue afectado por falta de energía deberá ser considerado por el Distribuidor como una interrupción y la incorporará en el cálculo de energía no entregada, indicadores de calidad del servicio técnico y compensaciones relacionadas.

10. En el caso de que habiéndose agotado el saldo o la energía adquirida, ocurra que el usuario final haya continuado consumiendo energía debido a una anomalía, error de facturación o falla en el sistema de gestión de la modalidad prepago, o disposiciones de índole social integradas por el Distribuidor en su sistema comercial, el Distribuidor estará habilitado para efectuar el cargo de dicha energía en la siguiente recarga o compra de energía del usuario final, siempre y cuando le haya informado de dicha situación por medio un mensaje de texto SMS, WhatsApp o correo electrónico y que la referida condición no haya persistido por más de 72 horas.

Con respecto a la energía que el usuario consuma después de las 72 horas ante mencionadas, el distribuidor no estará habilitado para ejercer el derecho de cobro indicado en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales aplicables a los pliegos tarifarios vigentes.

11. Las compensaciones económicas por energía no entregada o por incumplimiento de los límites admisibles de los indicadores definidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, serán aplicadas por el Distribuidor en los mismos plazos que el resto de usuarios finales y se acreditarán a los usuarios finales con modalidad prepago como un abono o recarga de saldo que deberá aplicar el Distribuidor en la fecha más próxima a la fecha en que se inició la aplicación de las compensaciones a los usuarios de la modalidad pospago.
12. Cuando un usuario final realice una recarga de saldo o compra de energía deberá ser informado sobre los cargos y abonos que se le hayan aplicado, así como el saldo disponible en dólares o su equivalente en energía eléctrica, por medio de un mensaje de texto SMS, correo electrónico, WhatsApp u otro medio electrónico disponible.
13. Cada vez que el usuario final haya agotado el 70% del saldo disponible después de la recarga o el saldo disponible alcance el valor equivalente a 5 kWh o menos, el medidor alertará al usuario final de dicha condición por medio de una alarma, o se le informará de dicha

situación por medio de un mensaje de texto SMS, correo electrónico, WhatsApp, u otro medio electrónico disponible.

14. Una vez agotado el saldo o cantidad de energía disponible, el equipo de medición instalado en el punto de suministro suspenderá el servicio hasta que el usuario final realice una nueva recarga. Esta situación de suspensión del servicio no podrá ser invocada por el usuario final como una interrupción en el servicio eléctrico para efectos de cálculo de compensaciones de energía no entregada, ni de las previstas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

La reconexión del suministro se efectuará de manera automática e inmediata una vez que el usuario final haya realizado una recarga de saldo; en estos casos el Distribuidor no estará facultado para cobrar cargos por reconexión del servicio.

15. Si después de agotado el saldo o la cantidad de energía adquirida, transcurren más de seis meses sin que el usuario final efectúe recargas, el Distribuidor podrá efectuar un corte definitivo del suministro, lo que implicará el retiro de la acometida y del equipo de medición, sin cargo alguno al usuario.
16. Las recargas, cobro de tasas municipales, compensaciones o recargos relacionados con la calidad del servicio de los sistemas de distribución, abonos por subsidios, compensaciones por energía no entregada, remanentes de saldo de recargas anteriores y ajustes que pudieran ser necesarios en el caso de anomalías o errores en la operación del sistema de modalidad prepago, se incorporarán en un único saldo que cada usuario tendrá a su disposición.
17. El usuario final tendrá la opción de cambiar voluntariamente de la modalidad de pospago a prepago, o viceversa, y dicho cambio no deberá ocasionar que el usuario final pierda los subsidios relacionados al consumo de energía eléctrica. Adicionalmente, para el cambio a modalidad prepago el usuario deberá cancelar cualquier deuda pendiente con el Distribuidor.
18. El Distribuidor deberá establecer un mecanismo comercial que garantice que el costo del servicio de suministro eléctrico de los usuarios con modalidad prepago sea equivalente al costo de los usuarios con modalidad pospago, de forma que ninguna modalidad tenga una ventaja sobre la otra por generar menores costos si se consume la misma cantidad de energía.

El mecanismo comercial utilizado por el Distribuidor para determinar la energía disponible al momento de efectuar una recarga deberá tomar en cuenta las siguientes variables:

- a) Saldo abonado por el usuario en la recarga.
- b) Cargo por Energía vigente según la categoría tarifaria que corresponda.
- c) Cargo de Distribución vigente según la categoría tarifaria que corresponda.
- d) Cargo de Comercialización vigente según la categoría tarifaria que corresponda. Este concepto solo aplica para la primera recarga del mes.
- e) Tasa municipal por poste que corresponde al usuario según el municipio en donde se ubica. Este concepto solo aplica para la primera recarga del mes.
- f) Subsidio a la energía para los usuarios que apliquen según disposiciones que el FISDL defina. Este concepto solo aplica para la primera recarga del mes.

- g) Compensaciones por energía no entregada, las definidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y otras que se encuentren aplicadas al usuario final en el sistema comercial al momento de la recarga.
- h) Saldo remanente de recarga anterior en el caso que sea distinto de cero.
- i) Deuda pendiente en caso de consumo en exceso de energía por sobre el límite adquirido en la última recarga, debido al desfase entre la consulta de interrogación del medidor al sistema informático y la desconexión del medidor al detectar que el saldo es cero.

Previo a implementar el mecanismo comercial antes mencionado, el Distribuidor deberá presentarlo ante la SIGET, incluyendo las explicaciones correspondientes, fórmulas utilizadas y el modelo de cálculo con las fórmulas implementadas a fin de que la SIGET pueda simular diversas situaciones, evaluar los resultados del modelo y solicitar ajustes, en el caso que aplique.

19. Cuando un usuario cambie a modalidad prepago, el Distribuidor realizará una estimación de la recarga mínima que deberá realizar el usuario con el fin de cubrir los cargos fijos y contar con saldo para el consumo de energía, el Distribuidor deberá notificar al usuario sobre la recarga mínima por medio de un mensaje de texto SMS, correo electrónico, WhatsApp u otro medio electrónico disponible.