



## REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

### MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

#### DESPACHO DEL MINISTRO

Caracas, 18.11.2003 N° 308 193° y 144°

#### RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el numeral 15 del artículo 17 y en el artículo 102 de la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 24 y 129 del Reglamento General de la Ley del Servicio Eléctrico, este Ministerio en uso de las atribuciones conferidas a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, dicta el siguiente,

#### REGLAMENTO DE SERVICIO

#### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

##### **Artículo 1.- Objeto y Alcance**

Este Reglamento establece las normas y condiciones que regirán la prestación del servicio de distribución de energía eléctrica y las relaciones entre La Distribuidora y sus usuarios.

##### **Artículo 2.- Aplicación**

Este Reglamento es de obligatorio cumplimiento para las empresas responsables del ejercicio de la actividad de distribución de energía eléctrica y para los usuarios del servicio eléctrico con tarifa regulada.

##### **Artículo 3.- Disponibilidad**

Sin perjuicio de otras medidas de difusión que La Distribuidora o el Regulador consideren convenientes, el presente documento deberá estar expuesto en todas las oficinas comerciales y puntos auxiliares de recaudación, en un lugar visible y a disposición de los usuarios.

#### **Artículo 4.- Definiciones**

Para la correcta interpretación de lo establecido en este Reglamento, se adoptan las siguientes definiciones:

**Acometida:** Conjunto de conductores y equipos utilizados para la conexión entre la red eléctrica de La Distribuidora y el Punto de Suministro al Usuario.

**Anomalía:** Todo desperfecto que presente el medidor, sus accesorios o acometidas, no imputables al Usuario, que originan una alteración en el correcto registro del consumo de potencia y energía eléctrica, o la que establezca el Reglamento General de la Ley de Servicio Eléctrico.

**Alta Tensión:** Nivel de tensión mayor o igual que 69 kV.

**Baja Tensión:** Nivel de tensión menor o igual que 1 kV.

**Bajo Red:** Calificación dada al Usuario cuando la conexión de sus instalaciones a la red de distribución puede realizarse sin necesidad de una extensión.

**Caja de Protección del equipo de medición:** Elementos de seguridad que consisten en una caja apropiada para proteger de manera especial equipos de medición, protección o de conexión de La Distribuidora, los cuales pueden estar instaladas en postes, en pedestales adyacentes a los equipos de transformación, en gabinetes de desconexión o en la propiedad de los usuarios.

**Capacidad Instalada de La Distribuidora:** Potencia total en kVA que La Distribuidora pone exclusivamente a disposición del Usuario en el punto de suministro.

**Carga Total Conectada o Instalada del Usuario:** Suma de la potencia nominal, expresada en kVA, de todos los equipos que se encuentren en el inmueble servido, conectados para el servicio del Usuario.

**Código Eléctrico Nacional:** Norma Venezolana COVENIN que establece las reglas mínimas para la instalación segura de conductores y equipos.

**Código Nacional de Seguridad en Instalaciones de Suministro de Energía Eléctrica y de Comunicaciones:** Norma Venezolana complementaria al Código Eléctrico Nacional, donde se establecen los requisitos de seguridad para las instalaciones comprendidas entre las plantas eléctricas, centrales telefónicas y los puntos en los cuales se hace entrega de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.

**Consumo de Energía:** Cantidad de energía eléctrica en kWh, entregada por La Distribuidora al Usuario en un determinado lapso.

**Contrato de Servicio:** Documento que establece los términos y condiciones que rigen la utilización del servicio eléctrico entre las partes que lo suscriben.

**Día:** Se entenderá como día hábil, salvo que se indique lo contrario.

**Equipo de Medición:** Instrumento y accesorios destinados a la medición de la energía eléctrica en kWh y de la potencia en kVA o kW, y otros parámetros.

**Extensión:** Instalación necesaria para tender líneas y redes a fin de suministrar el servicio al Usuario que no puede ser servido directamente de las instalaciones existentes de La Distribuidora.

**Fiscalizador:** Regulador o quien ejerza la función de fiscalización de conformidad con lo establecido en la Ley, su Reglamento, el Contrato de Concesión y demás normas aplicables.

**Frecuencia:** Es la variación cíclica y periódica de la amplitud de la tensión y la corriente en el tiempo, medida en ciclos por segundo o Hertz (Hz).

**Fuera de Red:** Calificación dada al Usuario cuando la conexión de sus instalaciones a la red de distribución requiere realizar una extensión.

**Instalaciones Eléctricas del Usuario:** Aquellas comprendidas a partir del punto de suministro de La Distribuidora.

**Interrupción:** Desconexión del servicio por razones técnicas o de seguridad.

**Irregularidad:** Toda alteración al Equipo de Medición, sus accesorios o acometidas originadas por la manipulación de terceros, produciendo el incorrecto registro de los consumos de energía y demanda, así como también las tomas ilegales, o los cambios en el uso del servicio que impliquen la aplicación de tarifas diferentes o la que establezca el Reglamento de la Ley de Servicio Eléctrico.

**Media Tensión:** Nivel de tensión mayor que 1 kV y menor que 69 kV.

**La Distribuidora:** Empresa que ejerce la actividad de distribución de electricidad.

**Ley:** Ley Orgánica del Servicio Eléctrico.

**Perturbaciones:** Distorsiones de la onda de tensión tales como oscilaciones rápidas, distorsiones armónicas y cualquier otro parámetro que afecte la calidad del producto técnico.

**Pliego Tarifario:** Documento en el que se establecen las tarifas máximas a aplicar por La Distribuidora a sus usuarios y sus factores de ajustes.

**Punto de Suministro:** Lugar físico en el que se encuentra instalado el medidor y donde las Instalaciones Eléctricas del Usuario quedan conectadas al sistema de La Distribuidora. En este punto se delimitan las responsabilidades de mantenimiento, de guarda y custodia entre La Distribuidora y el Usuario.

**Regulador:** La Comisión Nacional de Energía Eléctrica o el Ministerio de Energía y Minas hasta que no entre ésta en operación.

**SENCAMER:** Servicio Autónomo de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos, encargado de velar por el cumplimiento de la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad y sus Subsistemas de Normalización y Metrología.

**Tensión:** Parámetro expresado en voltios entregado por La Distribuidora en el punto de suministro a las Instalaciones del Usuario.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio eléctrico bien como titular de un Contrato de Servicio o como receptor directo del mismo, sujeta a los derechos y obligaciones que establece la Ley y su Reglamento.

#### **Artículo 5.- Características del Suministro**

El servicio eléctrico se suministrará a las Instalaciones del Usuario y en un punto de suministro conexo a las redes de La Distribuidora, adecuado en capacidad, Frecuencia y Tensión.

#### **Artículo 6.- Frecuencia**

En el sistema eléctrico venezolano la frecuencia de la tensión es de sesenta Hertz (60 Hz) con un rango de variación de acuerdo con la normativa vigente.

#### **Artículo 7.- Calidad del Servicio**

El Usuario tendrá derecho a recibir el servicio eléctrico de acuerdo con lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad, en caso de incumplimiento por parte de La Distribuidora, ésta deberá abonar los créditos correspondientes producto de las sanciones.

#### **Artículo 8.- Reclamos**

El Usuario tendrá derecho a exigir a La Distribuidora la debida atención y procesamiento de sus reclamos y La Distribuidora estará obligada a atender, solucionar y responder los reclamos de los usuarios, en el lapso establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad.

#### **Artículo 9.- Resarcimientos por daños y perjuicios**

El Usuario tiene el derecho al resarcimiento por parte de La Distribuidora de los daños y perjuicios ocasionados a sus instalaciones o artefactos, provocados por deficiencias o fallas en la calidad del servicio eléctrico.

### **Artículo 10.- Información al Usuario**

La Distribuidora deberá suministrar al Usuario información completa, precisa y oportuna para la defensa de sus derechos. Asimismo, el Usuario tendrá derecho a ser informado y asesorado oportunamente sobre la tarifa más conveniente y los programas de uso eficiente de la energía eléctrica.

### **Artículo 11.- Intereses de Mora**

Los intereses de mora que deban pagarse por los conceptos establecidos en este Reglamento, deberán calcularse con base en la tasa activa promedio determinada por el Banco Central de Venezuela y no podrán ser capitalizados, salvo disposición en contrario.

### **Artículo 12.- Suministro a Terceros**

El Usuario no deberá suministrar a terceros el servicio eléctrico recibido.

## **CAPITULO II DISPOSICIONES COMERCIALES**

### ***Sección I Disposiciones Generales***

### **Artículo 13.- Solicitud de Servicio**

El interesado deberá hacer la solicitud de servicio en las oficinas de La Distribuidora, por medio de los formularios establecidos para tal fin o mediante procesos más sencillos que establezca la misma y anexar la información necesaria. A estos fines se requerirá el documento que acredite la posesión legal del inmueble.

La Distribuidora podrá negar la prestación del servicio cuando:

- a. Las instalaciones del interesado para recibir el servicio eléctrico no cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el Código Eléctrico Nacional.
- b. En caso de usuarios morosos en otro punto de suministro con La Distribuidora.
- c. Exista una decisión judicial que impida la prestación del servicio.
- d. Exista una deuda derivada de una Irregularidad sobre el inmueble.

#### **Artículo 14.- Negación indebida a la prestación del servicio**

La Distribuidora no podrá negar la prestación del servicio por la existencia de deudas por Consumo de Energía eléctrica en el inmueble al que se refiere la solicitud, en el entendido que la deuda recae sobre el usuario que suscribió el contrato de servicio y no sobre el inmueble, sin menoscabo de lo establecido en el literal d del artículo 13 de este Reglamento.

#### **Artículo 15.- Contrato de Servicio**

La prestación del servicio de electricidad se formalizará con el Contrato de Servicio, el cual deberá estar conforme con las disposiciones previstas en este Reglamento. Se perfeccionará con la entrega del servicio y se hará entrega de un ejemplar del contrato al Usuario.

La Distribuidora deberá someter a la aprobación del Regulador el modelo de este Contrato.

El Contrato de Servicio contendrá, al menos:

1. Identificación de las partes y el carácter con el cual actúan
2. Tiempo de duración
3. Características del servicio
  - a. Demanda (Usuarios no residenciales)
  - b. Capacidad Instalada (Usuarios no residenciales)
  - c. Tipo y uso del servicio
  - d. Características de la Instalación (Usuarios no residenciales)
  - e. Periodicidad de la facturación
  - f. Dirección e identificación del suministro
4. Categoría tarifaria
5. Lugar de aviso y notificación
6. Responsabilidad de las partes
7. Modalidad y Valor de la Garantía de Pago
8. Causales de resolución del contrato
9. Anexos del contrato
  - a. El Reglamento de Servicio
  - b. Las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad
  - c. Cualquier otro que las partes consideren

### **Artículo 16.- Responsabilidad del titular del Contrato de Servicio**

El Contrato de Servicio es personal e intransferible, en consecuencia el titular no podrá ceder sus derechos a terceros y es el responsable ante la Distribuidora por las obligaciones derivadas del mismo, de este Reglamento y de las demás normas aplicables, sea o no el receptor del servicio.

### **Artículo 17.- Actualización de datos del Usuario**

El Usuario deberá suministrar a La Distribuidora toda la información necesaria para la prestación del servicio, además de informar cualquier cambio sobrevenido a lo contratado, a fin de mantener sus datos actualizados, so pena de seguir siendo el responsable ante La Distribuidora por el uso del servicio.

### **Artículo 18.- Garantía de Pago**

La Distribuidora de considerarlo necesario, acordará con el nuevo Usuario una garantía de pago por el servicio eléctrico a prestar. Esta garantía podrá establecerse mediante cualquiera de los medios siguientes:

- a. Un depósito no superior a dos (2) meses con base en la carga declarada.
- b. La autorización con cargo a una tarjeta de crédito.
- c. Una fianza

Los depósitos generarán intereses de acuerdo con la tasa pasiva promedio determinada por el Banco Central de Venezuela, los cuales serán abonados semestralmente en la Factura de los usuarios.

La Distribuidora podrá proceder a la actualización del monto del depósito en caso que ocurriese suspensión del servicio por falta de pago, Anomalías, Irregularidades o, cambio en el uso del servicio con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Igualmente podrá hacerlo cuando existan modificaciones en las tarifas.

### **Artículo 19.- Lectura**

La Distribuidora deberá realizar la lectura del consumo de energía y demanda, según lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad. En caso de estimación, los Consumos de Energía y Demanda se facturarán con base en el promedio de los últimos seis (6) meses.

El Usuario podrá presenciar las lecturas que realiza el personal autorizado de La Distribuidora o autorizar a terceros para que lo hagan en su nombre.

### **Artículo 20.- Factura**

La factura debe ser emitida con la periodicidad establecida en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad y deberá desglosarse de acuerdo con lo establecido en la Ley y su Reglamento, incluyendo como mínimo lo siguiente:

- a. Número de Cuenta
- b. Identificación del Usuario
- c. Dirección de notificación y del Punto de Suministro
- d. Categoría tarifaria
- e. Número de medidor
- f. Fecha de emisión y vencimiento
- g. Lectura actual y anterior
- h. Período facturado
- i. Cantidad de días facturados
- j. Elementos de costos facturados:
  - Los costos por concepto de compras y contrataciones realizadas en el Mercado Mayorista de Electricidad.
  - Los costos por la transmisión.
  - Los costos por la Gestión del Sistema Eléctrico Nacional.
  - Los costos por la distribución.
  - Los costos por la gestión comercial.
  - Los costos por el funcionamiento de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- k. Consumos de energía y potencia
- l. Cargos fijos por potencia y energía
- m. Los valores correspondientes a los factores de ajuste
- n. Cargos y abonos adicionales, tales como intereses.
- o. Discriminación de las cargas impositivas correspondientes
- p. Consumos de los últimos seis (6) meses y su promedio
- q. Montos correspondientes a las sanciones, de conformidad con lo establecido en la Ley, su Reglamento y las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad
- r. Dirección y números telefónicos de los lugares de pago y de las oficinas comerciales; así como el número del centro de atención telefónica y la instancia a la que puede acudir en caso de inconformidad con la decisión de La Distribuidora.

### **Artículo 21.- Entrega de la factura**

El Usuario tiene derecho a recibir la factura correspondiente a la prestación del servicio de electricidad en el sitio del suministro o en otro previamente acordado entre las partes, con la periodicidad que establezca las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad o la acordada con los usuarios, al menos con diez (10) días calendario de anticipación a la fecha límite de pago.

El Usuario tiene el derecho de obtener un duplicado fiel al original de la factura en las oficinas de atención al Usuario de La Distribuidora o por otros medios acordados con ésta.

### **Artículo 22.- Pago de la factura**

El Usuario deberá realizar el pago de sus facturas dentro del plazo fijado, no pudiendo eximirse de tal obligación por la falta de recepción de la misma, en caso contrario incurrirá en el pago de Intereses de Mora sin perjuicio de otras sanciones establecidas en la Ley y su Reglamento.

Cuando sea suspendido el servicio por falta de pago, la Distribuidora, tendrá derecho además al cobro del cargo por reconexión.

### **Artículo 23.- Incorporación de nuevos usuarios y aumento de la Capacidad de Suministro**

La Distribuidora deberá atender toda nueva solicitud de servicio o aumento de la capacidad de suministro de acuerdo con las siguientes modalidades:

- a. Si el Punto de Suministro del solicitante estuviera a no más de ciento treinta (130) metros de la red o requiriera una capacidad no mayor a diez (10) kVA, las instalaciones necesarias para su conexión hasta la Acometida en Baja Tensión y el medidor serán por cuenta de La Distribuidora y ésta no podrá hacer cargo alguno o solicitar aportes por este concepto.
- b. Si el solicitante estuviera a una distancia superior a ciento treinta (130) metros de la red, o requiriera una capacidad mayor a diez (10) kVA, la extensión o aumento de capacidad necesaria para la prestación del servicio, se regirá por las siguientes disposiciones:

1. El proyecto, los costos de instalación y de construcción, podrán ser acordados por las partes. En caso contrario, la ejecución del proyecto será responsabilidad de la parte interesada, siempre que dé cabal cumplimiento a la normativa técnica y de seguridad aplicable a tales instalaciones y se demuestre que los materiales y equipos a utilizar estén en buen estado y sean de lícita procedencia. La parte responsable de la ejecución del proyecto, deberá respetar las instrucciones técnicas que sobre tales conceptos haga La Distribuidora, la cual comprobará y certificará que el proyecto cumple con las especificaciones técnicas acordadas.
2. Si la Extensión o aumento de capacidad, están destinados al uso exclusivo de un solicitante o grupo de solicitantes y a futuro, serán utilizados por uno o varios solicitantes adicionales, éstos deberán absorber los costos de la inversión inicial al valor nuevo de reemplazo, en forma proporcional a su demanda en kVA, hasta completar la capacidad de diseño en kVA del proyecto. Estos costos le deberán ser reintegrados por la Distribuidora al solicitante inicial.
3. En caso que la Distribuidora utilice parte del la nueva obra para reacondicionar su sistema, deberá absorber los costos de la misma en proporción al uso que haga de las instalaciones. Estos costos le deberán ser reintegrados al solicitante inicial por la Distribuidora al valor nuevo de reemplazo.
4. Para el cálculo de los costos de la extensión de la línea se deberán dividir en los siguientes tramos:

Tramo 1: Instalación de Baja Tensión  
Tramo 2: Punto de Transformación  
Tramo 3: Alimentador de Alta Tensión

Como base de cálculo, La Distribuidora adoptará la máxima capacidad instalada o proyectada a consumir por el solicitante. Además se considerará imputable al solicitante el costo de la instalación mínima requerida para otorgarle el servicio solicitado.

5. En caso de divergencia entre las partes sobre el monto o la forma de efectuarse el reintegro mencionado, cualquiera de ellas podrá solicitar la intervención del Regulador.
6. Transcurridos diez (10) años de construida la obra con el aporte financiero del Usuario inicial, se dará por extinguida la obligación de reintegro al Usuario inicial.

Cuando La Distribuidora esté obligada a reintegrar algún costo al solicitante inicial, ésta tendrá un plazo máximo de quince (15) días para hacerlo efectivo.

#### **Artículo 24.- Solicitud de Retiro del Servicio**

Cuando el Usuario tenga previsto no seguir haciendo uso del servicio, deberá solicitar a La Distribuidora el retiro del mismo. La Distribuidora tiene un máximo de cinco (5) días, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud o en la fecha acordada entre las partes, para efectuar el retiro del servicio y deberá informar por escrito al Usuario la Lectura del medidor en el momento de retiro. Una vez que se venza el plazo para realizar el retiro y de no haberlo efectuado, los consumos de energía o daños a las instalaciones serán responsabilidad de La Distribuidora.

La Distribuidora deberá devolver al Usuario la Garantía de Pago en caso que no haya sido necesaria ejecutarla. Si se tratase de depósito en garantía, La Distribuidora procederá a su devolución en el momento que se efectúe el retiro del servicio, incluyendo los intereses generados que no le hubiesen sido abonados conforme al artículo 18 de este Reglamento.

En caso que La Distribuidora no efectúe la devolución en el plazo previsto deberá reintegrar además, los intereses de mora que se generen desde el momento que se efectúe el retiro del servicio hasta su pago efectivo, siempre y cuando no hubiere facturas pendientes de pago.

Dentro del plazo indicado anteriormente, La Distribuidora deberá emitir un certificado de solvencia, una vez verifique el pago de todas las deudas relacionadas con el servicio eléctrico, incluyendo, de ser el caso, deudas por recuperación de energía.

#### **Artículo 25.- Atención de Reclamos**

La Distribuidora está obligada a atender, solucionar y responder los reclamos de los usuarios, en el lapso establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad.

Cuando La Distribuidora no considere procedente el reclamo deberá responder al Usuario por escrito motivado, en cuyo caso el Usuario podrá acudir en segunda instancia, dentro de los quince (15) días, contados a partir de la notificación de la decisión de La Distribuidora, ante la autoridad municipal

competente y en última instancia, La parte que no esté conforme con la decisión emitida por la autoridad municipal, podrá acudir ante el Regulador, en tercera instancia, de conformidad con la Ley, su Reglamento y demás normas aplicables.

La Distribuidora deberá llevar un registro indicando la fecha, hora, lugar y motivo del reclamo de cada Usuario e informarle el número de reclamo y fecha prevista para la solución.

## ***Sección II*** **TIPOS DE SERVICIO**

### **Artículo 26.- Servicio Normal**

Servicio prestado de manera regular y permanente, con medición, y mediante un Contrato de Servicio, de acuerdo con las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad y este Reglamento.

### **Artículo 27.- Servicios Especiales**



Son los que por sus características referentes a magnitud de carga, condiciones de prestación del servicio u otras circunstancias, no corresponden a la prestación del servicio normal, por lo que requieren la celebración de contratos especiales, entre ellos:

#### **Servicio de Emergencia o Reserva**

Servicio prestado con carácter auxiliar o de emergencia, a usuarios con generación propia.

#### **Servicio de Alimentación Múltiple**

Servicio con dos o más circuitos de alimentación por exigencias del Usuario.

#### **Servicio Provisional**

Servicio a instalaciones temporales cuyo período de duración no sea mayor a tres (3) meses, tales como espectáculos, circos, entre otros; el cual podrá ser suministrado sin medición, en cuyo caso el consumo se estimará con base en el censo de carga, previamente acordado entre el Usuario y La Distribuidora.

### **Servicio con consumo fijo**

Servicio que por su naturaleza podrá ser suministrado sin medidor, ya que el consumo no varía y se establece con base en un censo de la carga total conectada, tales como: semáforos, vallas publicitarias, paradas de autobuses, casetas telefónicas, fuentes de poder de televisión por cable y alumbrado público, entre otros; salvo que se establezcan convenios específicos entre las partes.

## ***Sección III*** **USO DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

### **Artículo 28.- Uso del servicio**

El Uso del servicio eléctrico se clasificará según las siguientes categorías:

1. Residencial: Uso doméstico del servicio en Baja Tensión.
2. General bajo consumo Baja Tensión: Uso no doméstico del servicio en Baja Tensión que no exceda un valor de potencia fijado por el Regulador.
3. General alto consumo Baja Tensión: Uso no doméstico del servicio en Baja Tensión que exceda el límite de potencia de la categoría a que se refiere el numeral 2.
4. Alumbrado público: Uso para el servicio de alumbrado público en Baja Tensión.
5. General Media Tensión: Uso no doméstico del servicio en Media Tensión.
6. General Alta Tensión: Uso no doméstico del servicio en Alta Tensión.
7. Cualquier otra categoría que establezca el Regulador.

### **Artículo 29.- Perturbaciones**

El Usuario deberá utilizar el Servicio Eléctrico según lo establecido en el Contrato de Servicio y en forma tal que no perturbe la normal operación del sistema, de sus instalaciones ni a las de otros usuarios, de acuerdo con lo previsto en la Ley, su Reglamento, las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad y demás normas aplicables.

### **Artículo 30.- Cambio de uso**

Cualquier cambio en el uso del servicio, por parte del Usuario, deberá notificarlo con antelación a La Distribuidora. Ésta deberá responder a la solicitud del

Usuario en los lapsos establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad.

**Artículo 31.- Mantenimiento de las Instalaciones del Usuario**

El Usuario instalará y mantendrá sus instalaciones en las condiciones establecidas en el Código Eléctrico Nacional y demás normas aplicables

**Artículo 32.- Protección de Instalaciones del Usuario**

Las instalaciones eléctricas del Usuario deberán estar protegidas de acuerdo con lo estipulado en el Código Eléctrico Nacional.

**Artículo 33.- Suministro a inmuebles con usos compartidos**

Cuando la energía eléctrica suministrada al Usuario en una vivienda o residencia sea destinada parcialmente para usos no domésticos, tales como actividades profesionales, administrativas, asistenciales, sociales, culturales, deportivas, recreacionales, religiosas, benéficas, lucrativas, educacionales, comerciales o industriales; se aplicará la tarifa correspondiente al servicio que corresponda a la actividad de consumo eléctrico predominante, la cual será superior al cincuenta por ciento (50%) de la carga total conectada con base en un censo de carga.

***Sección IV***  
**ACOMETIDAS**

**Artículo 34.- Instalación de acometidas y equipos de medición**

Cuando el Usuario tenga que realizar alguna obra o trabajo para la instalación de acometidas y equipos de medición, La Distribuidora deberá suministrarle al Usuario toda la información técnica requerida, de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad.

**Artículo 35.- Acometidas Múltiples**

La Distribuidora podrá convenir con el Usuario la instalación de Acometidas múltiples para los casos de bombas de incendio, de circuitos de emergencia o cualquier requerimiento especial.

**Artículo 36.- Reubicación o Remodelación**

Si el Usuario solicita la reubicación o remodelación de la Acometida, el Equipo de Medición o su caja de protección deberá sufragar el costo de la misma, excepto

por defectos en la instalación original imputables a La Distribuidora. Si por el contrario, es La Distribuidora la que por planes de mantenimiento, seguridad, facilidad de medición, programas de ejecución de proyectos, entre otros, realiza la reubicación o remodelación, ésta deberá asumir los costos de la misma.

### **Artículo 37.- Servidumbres**

Para la instalación de una Acometida o Extensión en la que se requiera la constitución de Servidumbres, La Distribuidora deberá regirse por lo establecido en la Ley, su Reglamento y el contrato de concesión. Los lapsos establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad para la conexión de la Acometida o Extensión, comenzarán a contarse una vez obtenidas las autorizaciones.

## ***Sección V*** **ENTREGA Y MEDICIÓN DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA**

### **Artículo 38.- Punto de Medición**

El punto de medición se ubicará en el Punto de Suministro a menos que haya un acuerdo diferente entre La Distribuidora y el Usuario.

El Usuario proveerá un sitio para la instalación del medidor sin costo para La Distribuidora. Dicho sitio deberá cumplir con las especificaciones técnicas suministradas al Usuario por La Distribuidora y demás normas aplicables.

En inmuebles para múltiples usuarios, los equipos de medición se ubicarán en centros de medición de uno o varios módulos suministrados por los usuarios y deberán estar provistos de acceso, espacio y dimensiones adecuadas, de conformidad con las especificaciones técnicas suministradas al Usuario por La Distribuidora de acuerdo con las normas aplicables.

### **Artículo 39.- Caja de Protección del Equipo de Medición**

El Equipo de Medición y sus conexiones podrán ser instalados en una Caja de Protección fabricada según las especificaciones técnicas suministradas al Usuario por La Distribuidora de acuerdo con las normas aplicables.

#### **Artículo 40.- Suministro de Equipos de Medición**

La Distribuidora suministrará, instalará y mantendrá los equipos de medición. Cada medidor deberá contar con su respectiva aprobación de modelo y su correspondiente aferición, ambas certificadas por SENCAMER, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Metrología.

#### **Artículo 41.- Acceso e Inspección al Equipo de Medición**

El Usuario deberá permitir el acceso e inspección a los equipos de medición al personal autorizado por La Distribuidora, debidamente identificado, y podrá presenciar personalmente o por medio de terceros dicha inspección.

#### **Artículo 42.- Funcionamiento del Equipo de Medición**

El funcionamiento de los medidores debe estar de acuerdo con lo establecido en la Ley de Metrología.

El Usuario podrá solicitar la intervención de La Distribuidora o de SENCAMER en caso de presumir anormalidad en el funcionamiento del Equipo de Medición instalado.

Si el Usuario requiriere un control de su Equipo de Medición, La Distribuidora realizará una verificación en sitio del funcionamiento del mismo, la cual deberá ejecutarse en presencia del Usuario o su representante.

Si la verificación señala un mal funcionamiento del Equipo o si el Usuario lo solicita, La Distribuidora deberá proceder a instalar por un lapso de tres (3) días, un medidor con precisión igual o mayor al medidor en reclamo con el objeto de contrastar sus registros con los del Equipo de Medición del Usuario.

Si el Usuario no está de acuerdo con el resultado del contraste en sitio, podrá realizarse una prueba en laboratorio de acuerdo con lo establecido en la Ley de Metrología. Para ello, La Distribuidora deberá informar al Usuario el costo asociado a la misma y obtener su autorización para efectuarla.

Si la prueba demostrare que el medidor o Equipo de Medición funciona dentro de la tolerancia admitida, los gastos que originare la prueba serán por cuenta del Usuario y dichos gastos serán cargados en la siguiente factura.

Si se verifica que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos, La Distribuidora procederá al reemplazo del equipo en los lapsos establecidos por

las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad y se ajustarán las facturaciones según lo establecido en este Reglamento. En este caso, los gastos de la prueba serán por cuenta de La Distribuidora.

#### **Artículo 43.- Reporte de Equipo de Medición**

En caso que el Usuario detecte cualquier anomalía en los equipos de medición instalados, deberá notificarlo a La Distribuidora a la brevedad posible; no debiendo manipular, reparar, remover, ni modificar el equipo por sí mismo o por intermedio de terceros.

#### **Artículo 44.- Servicio Prepagado**

La Distribuidora de considerarlo conveniente podrá instalar equipos para el suministro prepago del servicio.

#### **Artículo 45.- Medición Colectiva**

La Distribuidora podrá acordar medición colectiva con organizaciones de Usuarios, legalmente autorizados por sus representados. Estas organizaciones se harán responsables del pago del servicio, previo convenio especial suscrito entre las partes.

### ***Sección VI*** **SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **Artículo 46.- Causales para la Suspensión del Servicio**

La Distribuidora podrá suspender el servicio eléctrico a los usuarios por las siguientes causas:

- a. No permitir a los funcionarios de La Distribuidora debidamente identificados, el acceso al Equipo de Medición para la lectura, inspección, traslado, cambio o reparación del mismo.
- b. Cuando se determine la existencia de una Irregularidad, de conformidad con lo establecido en este Reglamento.
- c. Falta de pago de una factura vencida de electricidad o incumplimientos en los convenimientos de pago.
- d. Cambio no autorizado en el uso del servicio.
- e. Cuando el Usuario suministra energía eléctrica a terceros.



- f. Por producir Perturbaciones e incumplir los plazos acordados para corregir tal situación conforme con lo establecido en este Reglamento.
- g. Por Conexiones o Reconexiones no autorizadas.
- h. Por generar desequilibrios de fases fuera de límites establecidos y no resolverlos en el plazo fijado en este Reglamento.
- i. Cuando el factor de potencia esté diez por ciento (10 %) por debajo del límite establecido en este Reglamento, vencido el plazo acordado entre las partes para solucionar el problema.
- j. Si el Usuario tiene cargas contaminantes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 59 de este Reglamento, fuera del límite establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad y ha vencido el plazo acordado entre las partes para solucionar el problema.
- k. Las demás establecidas en este Reglamento.

La Distribuidora no estará autorizada a suspender el servicio eléctrico al Usuario con deudas o retrasos en el pago de otros servicios reflejados en la factura.

#### **Artículo 47.- Información sobre Suspensión del Servicio**

El Usuario tiene el derecho a ser informado por La Distribuidora, al menos con dos (2) días de anticipación, de la suspensión del servicio, salvo disposición en contrario en este Reglamento.

#### **Artículo 48.- Responsabilidad por Suspensión**

La Distribuidora no es responsable por los daños o perjuicios causados por la suspensión realizada cuando se incurra en cualquiera de las causales para la suspensión del servicio, siempre y cuando haya cumplido con la participación previa al Usuario afectado, de conformidad con lo establecido en este Reglamento.

#### **Artículo 49.- Reconexión del Servicio**

Una vez subsanadas las causas que originaron la suspensión y previo pago del cargo por reconexión correspondiente, el servicio será reconectado en los lapsos establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad.

La Distribuidora no podrá realizar el cargo por reconexión si no realiza la suspensión del servicio.

### **Artículo 50.- Causales de interrupción intempestiva del servicio**

La Distribuidora podrá interrumpir de inmediato y sin previo aviso el servicio eléctrico a los usuarios por las siguientes causas:

- a. Situación de peligro o de riesgo inminente a la seguridad del Usuario, los empleados de La Distribuidora o de terceros .
- b. Situación de peligro o de riesgo inminente a la seguridad de las Instalaciones del Usuario o de La Distribuidora.

### **Artículo 51.- Aviso por Interrupción Programada**

El Usuario tendrá derecho a ser informado, con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, de las interrupciones de servicio que por exigencias técnicas programe La Distribuidora. Los medios para esta información deberán ser adecuados al tipo y cantidad de usuarios afectados.

## ***Sección VII*** **RESARCIMIENTO POR DAÑOS**

### **Artículo 52.- Procedimiento para el resarcimiento por daños**

Cuando el Usuario detecte daños en sus instalaciones o equipos eléctricos, y presuma que los mismos han sido provocados por deficiencias o fallas en la calidad del servicio eléctrico imputables a La Distribuidora, éste podrá realizar el reclamo respectivo mediante los formularios suministrados por La Distribuidora para tales efectos, siempre y cuando las instalaciones del Usuario cumplan con los requisitos establecidos en el Código Eléctrico Nacional referentes a las protecciones de las instalaciones eléctricas.

Dentro de los dos (2) días de haber efectuado el reclamo, La Distribuidora enviará personal debidamente identificado a realizar una inspección de los daños reportados. Posteriormente, preparará un informe con los resultados de la inspección, las conclusiones obtenidas, acciones a tomar y se lo comunicará al Usuario dentro de los dos (2) días de la inspección realizada.

Si como resultado de la inspección, La Distribuidora considera necesario retirar los equipos para ser revisados en talleres especializados, procederá a hacerlo, previa autorización del Usuario. El resultado de la revisión de los equipos

dañados, deberá ser informado al usuario dentro de los cinco (5) días de su retiro.

En caso que La Distribuidora considerase procedente el reclamo del Usuario, tendrá un lapso de tres (3) días para acordar con éste, entre las siguientes opciones, el mecanismo mediante el cual se compensarán los daños:

- a. Reparar los bienes dañados.
- b. Reemplazar los bienes dañados por otros de características de igual o mayor calidad.
- c. Pagar al Usuario una cantidad de dinero equivalente al costo de la reparación o reemplazo.

Una vez acordado el mecanismo de compensación, La Distribuidora dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días calendarios para hacer efectivo el resarcimiento.

El Usuario no estará obligado a aceptar la compensación del pago con el Consumo de Energía.

Si La Distribuidora incumple los lapsos establecidos deberá pagar Intereses de Mora desde la fecha del incumplimiento, calculados con base al valor de reemplazo de los bienes dañados.

La reparación del daño causado no eximirá a La Distribuidora de la posible aplicación de las sanciones establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad o en la Ley.

En caso que La Distribuidora no considerase procedente el reclamo, deberá:

- a. Informar por escrito al Usuario los motivos por los cuales no considera procedente el reclamo
- b. Participar al Fiscalizador sobre el caso, con toda la información relacionada.

De no estar conforme con la decisión de La Distribuidora, el Usuario podrá acudir ante las instancias competentes, de conformidad con la Ley, su Reglamento y demás normas aplicables.

En caso que La Distribuidora no este conforme con la decisión de otras instancias podrá ejercer las acciones legales correspondientes.

Cuando existan pérdidas de productos y se presuma que las mismas han sido provocadas por deficiencias o fallas en la calidad del servicio eléctrico, imputables a La Distribuidora, el Usuario podrá realizar el reclamo correspondiente y de ser procedente La Distribuidora deberá efectuar la compensación respectiva.

Antes que La Distribuidora proceda con el resarcimiento por daños el Usuario deberá estar solvente con el pago del servicio eléctrico.

La Distribuidora no estará obligada a cumplir con el resarcimiento por daños cuando el Usuario esté involucrado en una Irregularidad.

## ***Sección VIII*** **RECUPERACIÓN DE ENERGÍA**

### **Artículo 53.- Presunción de Irregularidad o Anomalía**

Sin menoscabo de lo previsto en el Reglamento General de la Ley del Servicio Eléctrico, se presumirá que existe:

- a. Anomalía: cuando el medidor y sus accesorios estén debidamente sellados, su estructura no haya sido violada, y no registre el consumo real.
- b. Irregularidad: cuando el medidor y sus accesorios no estén debidamente sellados o su estructura haya sido violada y se pueda comprobar las causas que le impiden al medidor registrar el consumo real.

### **Artículo 54.- Procedimiento para recuperación del valor de la energía y la demanda no facturada por concepto de Irregularidad o Anomalía:**

La Distribuidora deberá seguir el procedimiento descrito a continuación para recuperar el valor de la energía y demanda por Irregularidad o Anomalía:

- a. Realizar la inspección y verificar los supuestos del artículo 53 de este Reglamento, para constatar la existencia de una Irregularidad o Anomalía.
- b. Dejar constancia de la situación mediante un acta levantada y suscrita al efecto, con la intervención de SENCAMER, en presencia del Usuario o un representante de éste. Se dejará una copia del acta al Usuario o a su representante. En caso de no existir un funcionario de SENCAMER en la zona, deberá intervenir el Fiscalizador o una autoridad judicial competente.
- c. Cuando no sea posible contar con la presencia del Usuario o su representante, se levantará el acta con la presencia de dos (2) testigos, y se dejará copia de la misma en el inmueble.
- d. Con base en los registros históricos de los consumos leídos, La Distribuidora estimará la fecha a partir de la cual se iniciará la recuperación del valor de la energía y la demanda no facturada, la cual en ningún caso podrá ser mayor a un (1) año para los casos de Irregularidades y de cuatro (4) meses para los casos de Anomalías.
- e. Cuando existan tomas ilegales, La Distribuidora estimará, mediante cualquier prueba idónea, la fecha a partir de la cual se iniciará la recuperación de la energía y la demanda, que en ningún caso podrá ser mayor a un (1) año.
- f. La determinación de la energía y la demanda no facturada se hará mediante los métodos y en el orden de prelación siguiente:
  - 1. Un promedio calculado con base en los registros históricos de consumos leídos de los últimos cuatro (4) meses anteriores a la fecha en que se presume que se inició el registro incorrecto de la energía y la demanda consumida.
  - 2. Con base en la lectura registrada por el medidor en al menos ocho (8) días calendarios posteriores a la normalización.
  - 3. Con base en un censo de carga total conectada, validado por un funcionario de SENCAMER y considerando un uso de ocho (8) horas.

4. De acuerdo con el registro de intensidad de la corriente en el momento de la inspección, validado por un funcionario de SENCAMER y considerando un uso de ocho (8) horas.

Una vez estimado tanto el período a recuperar como las cantidades de energía y demanda no facturada, previa verificación por parte de SENCAMER, La Distribuidora procederá a calcular los montos en bolívares de la energía y la demanda no facturada, con base en las tarifas vigentes correspondientes al período de recuperación, ajustados mediante la tasa activa promedio determinada por el Banco Central de Venezuela. En caso de no existir representantes de SENCAMER en la zona, deberá verificarlo el Fiscalizador o una autoridad judicial competente.

La Distribuidora emitirá una factura especial para el cobro de la energía y demanda no facturada, la cual deberá presentar al usuario por lo menos con tres (3) días de anticipación al vencimiento de la misma, donde indicará detalles de la recuperación de energía y demanda, tales como: método utilizado para el cálculo y el período de ajuste, cantidad de energía (kWh) y demanda (kVA) a recuperar, monto en bolívares, tarifa y factores de ajustes aplicados, desagregados mensualmente. Adicionalmente deberá indicar la fecha de vencimiento para el pago o el acuerdo de pago si lo hubiere.

En caso de Irregularidad, el Usuario deberá realizar el pago o acordar un convenio antes del vencimiento de la referida factura, en caso contrario, y si el Usuario no efectuó un reclamo, La Distribuidora podrá realizar de inmediato la suspensión del servicio.

Cuando La Distribuidora tramite un reclamo y lo considere improcedente, el Usuario podrá acudir en segunda instancia, dentro de los quince (15) días contados a partir de la notificación de la decisión, ante la autoridad municipal competente, en cuyo caso deberá pagar el treinta por ciento (30%) del monto facturado. Si el reclamo no es procedente, el Usuario deberá cancelar el monto total facturado, los intereses de mora y los gastos administrativos que conlleven la tramitación de dicho reclamo, el cual no debe exceder el diez por ciento (10%) del monto facturado. Si el reclamo es procedente la Distribuidora deberá reintegrar lo pagado por el Usuario más los intereses a la tasa activa promedio determinada por el Banco Central de Venezuela más el diez por ciento (10%) del monto facturado por concepto de gastos ocasionados para efectuar el reclamo.

En caso que el Usuario no esté conforme con la decisión de la autoridad municipal o ésta no se pronuncie en tiempo oportuno sobre dicho reclamo, podrá acudir en última instancia ante el Regulador.

Una vez que exista decisión definitivamente firme, el Usuario deberá, en caso de no ser procedente su reclamo, pagar además de la diferencia entre el monto facturado inicialmente y lo realmente pagado, los intereses de mora generados por esa diferencia desde el vencimiento del plazo del pago estipulado en la factura.

### **CAPITULO III DISPOSICIONES TÉCNICAS**

#### **Artículo 55.- Circuitos Desequilibrados**

El Usuario deberá usar la energía en tal forma que su carga esté equilibrada entre las fases, dentro de un rango de diez por ciento (10%) en relación con la fase de menor carga. En caso de superarse dicho rango, el Usuario deberá hacer los cambios necesarios para corregir tal situación, en un lapso de treinta (30) días calendario contado a partir de la notificación de La Distribuidora, de lo contrario ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se corrija la situación.

#### **Artículo 56.- Motores**

Si en las Instalaciones del Usuario están conectados motores, deberá contar con dispositivos de protección y de arranque, con el fin de no afectar el servicio a los demás usuarios de acuerdo con lo establecido en el Código Eléctrico Nacional, de lo contrario el servicio podrá ser suspendido, transcurrido el tiempo acordado para la solución del problema.

#### **Artículo 57.- Factor de Potencia**

El Usuario deberá mantener un factor de potencia no menor de noventa por ciento (90%), en condiciones normales de operación de sus instalaciones. Si éste fuere inferior, el Usuario deberá instalar el equipo con las características sugeridas por La Distribuidora; de lo contrario el servicio podrá ser suspendido, transcurrido el tiempo acordado para la solución del problema.

#### **Artículo 58.- Plantas de Emergencia de Generación Eléctrica**

El Usuario que tenga o instale una Planta de Emergencia de Generación Eléctrica deberá notificarlo a La Distribuidora, para que verifique el correcto funcionamiento de los medios de desconexión, de acuerdo con lo establecido en

el Código Eléctrico Nacional, de lo contrario el servicio podrá ser suspendido, transcurrido el tiempo acordado para la solución del problema.

#### **Artículo 59.- Cargas Contaminantes**

Si el Usuario tiene equipos tales como soldadores, hornos de arco, rayos X u otros, que sean capaces de originar Perturbaciones de la Calidad del Producto Técnico, de acuerdo con lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de Distribución de Electricidad, deberá instalar los equipos necesarios de corrección, de lo contrario, La Distribuidora podrá suspender el servicio, transcurrido el tiempo acordado para la solución del problema, el cual no debe exceder de seis (6) meses, tiempo que podrá ser prorrogado por acuerdo entre las partes.

### **CAPITULO IV**

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera.-** La Distribuidora deberá someter a la aprobación del Regulador un modelo de Contrato de Servicio en un plazo no mayor a cuatro (4) meses contados a partir de la entrada en vigencia de este Reglamento.

El Regulador dispondrá de quince (15) días para emitir su respuesta a la solicitud.

**Segunda.-** Los contratos de servicio vigentes deberán adecuarse a lo establecido en este Reglamento dentro de un plazo de dos (2) años, contado a partir de la entrada en vigencia de este Reglamento.

**Tercera.-** La Distribuidora dispondrá de un plazo no mayor a un (1) año a partir de la entrada en vigencia de este Reglamento, para:

1. La adecuación de los medios informáticos que les permitan estimar los consumos de energía y demanda con base en los últimos seis (6) meses facturados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de este Reglamento.
2. Para presentar las facturas con el desglose mínimo exigido en el artículo 20 de este Reglamento.

**Cuarta.-** El artículo 22 de este Reglamento será aplicado a partir de la entrada en vigencia de un Pliego Tarifario que a criterio del Regulador incluya, en la tarifa de distribución, los costos asociados al suministro e instalación del equipamiento necesario para la prestación del servicio hasta ciento treinta (130) metros de la red o hasta una capacidad de diez (10) kVA.

## **CAPITULO V DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.-** La Distribuidora que para la fecha de entrada en vigencia de este Reglamento preste el servicio a usuarios que no cuenten con Equipo de Medición, tendrá un plazo no mayor a un (1) año para dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 40 de este Reglamento.

**Segunda.-** Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese.

Por el Ejecutivo Nacional,

RAFAEL RAMÍREZ CARREÑO  
Ministro