ANEXO B

RESOLUCIÓN AN N° 1231-Elec
de 25 de octubre de 2007

Título II del Reglamento de Distribución y Comercialización

"Derechos y obligaciones de las empresas, los clientes finales y los usuarios de la red de distribución "

TITULO II: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS QUE PRESTAN EL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Artículo 1 Una empresa que presta el Servicio de Distribución y Comercialización, los Clientes finales y usuarios de la Red de Distribución tendrán los derechos y obligaciones establecidos en la presente regulación en un todo de acuerdo a lo establecido en la Ley 6 de 1997.

CAPITULO II.1 : DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Artículo 2 Una empresa que presta el Servicio de Distribución y Comercialización tendrá los siguientes derechos:

a) Tener exclusividad dentro de la zona mínima de concesión, así como prioridad de servicio en la zona de influencia de la concesión, alrededor de la zona mínima, tal como se establece en la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, el Decreto Ejecutivo 22 del 19 de junio de 1998 y en los respectivos contratos de concesión.

b) Tener en propiedad, operar y mantener las instalaciones de la concesión y de realizar mejoras a éstas, al igual que tener en propiedad bienes muebles e inmuebles a su nombre, y llevar a cabo todas las actividades necesarias y convenientes para el suministro del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica.

c) El uso de bienes inmuebles y servidumbres de acuerdo al contenido del Título VI, de la Ley 6 de 1997 y los Títulos XI y XII del Decreto Ejecutivo 22 de 1998.

d) Revisión extraordinaria de tarifas cuando se haya dado alguna de las condiciones estipuladas en el artículo 100 de la Ley 6 y ello haga necesario salvaguardar la regularidad, continuidad, eficiencia, expansión y/o cobertura en la prestación de los servicios contenidos en la cláusula 5a de los contratos de concesión en toda su zona de concesión.

e) Realizar a través de una persona jurídica o natural diferente a ellos, cualquier otra actividad incluyendo las de servicio público, respetando las restricciones establecidas en el artículo 94 de la Ley 6 de 1997.

Artículo 3 Una empresa que presta el Servicio de Distribución y Comercialización tendrá los siguientes deberes y obligaciones:

a) Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al cliente o frente a terceros.

b) Abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia, cuando exista la posibilidad de competencia.

c) Facilitar, mediante la facturación, que los clientes de menores ingresos tengan acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.

d) Divulgar la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público.

e) Cumplir con su función ecológica y, en tanto su actividad los afecte, proteger la diversidad e integridad del ambiente, así como conservar las áreas de especial importancia ecológica, conciliando estos objetivos con la necesidad de aumentar la cobertura y hacer costeables los servicios a la comunidad.

f) Facilitar el acceso e interconexión de otras empresas o entidad que prestan servicios públicos, o que sean grandes clientes de ellos, a las líneas y subestaciones empleadas para la organización y prestación de los servicios.

g) Colaborar con las autoridades en casos de urgencia o de calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los clientes del servicio público de electricidad.

h) Inscribirse en el registro que mantiene la ASEP y notificar a éste el inicio de sus actividades.

i) Responder civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los clientes.

j) Prestar los servicios con carácter obligatorio y en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, igualdad y generalidad, de manera que se garantice su eficiente provisión a los clientes, la seguridad pública y la preservación del ambiente y los recursos naturales.

k) Efectuar propuestas a la ASEP relativas a cualquier aspecto de la prestación de los servicios.

l) Administrar y mantener la instalaciones y bienes afectos a la prestación de los servicios.

m) Acordar, con prestadores de otros servicios públicos, instituciones o particulares, el uso común de postes y del suelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de la infraestructura para la prestación de los servicios.

n) Publicar la información necesaria, con la finalidad de que los clientes pueda tener conocimiento general de las condiciones de prestación, régimen tarifario y el servicio en general.

o) Dar servicio a quien lo solicite en la zona mínima de concesión, sea que el cliente esté ubicado en esta zona, o bien que se conecte a las instalaciones de la empresa mediante líneas propias o de terceros. Se exceptúa el caso de los grandes clientes que no hayan cumplido con los requisitos de demanda y aviso previo, que el Ente Regulador establezca o que esté establecido en el respectivo contrato de concesión.

p) Extender la cobertura del servicio a las áreas rurales o con población dispersa dentro de su zona de concesión, conforme a lo dispuesto en el respectivo contrato de concesión.

q) Realizar sus actividades conforme a las disposiciones del respectivo contrato de concesión, prestando el servicio de distribución de forma regular y continua, con los niveles de calidad que se determinen, y manteniendo las redes de distribución en condiciones adecuadas de conservación e idoneidad técnica.

r) Proceder a la ampliación de las redes de distribución, cuando así sea necesario para atender nuevas demandas de suministro eléctrico.

s) Cumplir con las normas y procedimientos aplicables para la compra de energía en bloque, establecidas por la ASEP y para la operación integrada establecidas en el Reglamento de Operación.

t) Publicar los cuadros tarifarios aplicables a los clientes ubicados en su zona de concesión y cobrar las tarifas aprobadas, de conformidad a las disposiciones establecidas en esta Ley, su reglamento y las resoluciones de la ASEP.

Artículo 4 Los derechos, obligaciones y responsabilidades de una Empresa Distribuidora cuando presta el Servicio de Transmisión están consignadas en el Reglamento de Transmisión.

CAPITULO II.2 : DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES FINALES Y USUARIOS

Artículo 5 Con la facultad otorgada a la ASEP en el artículo 20, numeral 23 de la Ley 6 de 1997, se establece para el período tarifario que va del 1 de julio de 2006 al 30 de junio de 2010, que toda persona natural o jurídica con una demanda superior a 100 kW por punto de interconexión o sitio es un gran cliente con todos los derechos y obligaciones consignados en dicha Ley, el Decreto Ejecutivo 22 de 19 de junio de 1998, este RDC y demás normativas vigentes.

Artículo 6 Los Clientes Finales conectados a una Red de Distribución tendrán los siguientes derechos en su relación con las empresas que brindan el Servicio de Distribución y Comercialización:

a) Exigir al prestador la eficiente prestación de los servicios, conforme a los niveles de calidad establecidos en esta Ley, en su reglamento o por disposición de la ASEP, y a reclamar ante aquel si así no sucediera.

b) Recibir del prestador información general sobre los servicios que se presten, en forma suficientemente detallada, para ejercer los derechos de los clientes.

c) Obtener del prestador la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que, para los efectos fije la ASEP, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas.

d) Exigir al prestador que haga conocer, con suficiente anticipación, el régimen tarifario aprobado y sus modificaciones.

e) Recibir la facturación con la debida antelación a su vencimiento. A tal efecto, el prestador deberá remitirlas en el tiempo apropiado y por medio idóneo.

f) Reclamar ante el prestador, cuando se compruebe que éste no cumple con las metas cualitativas y cuantitativas fijadas.

g) Ser atendido por el prestador en las consultas o reclamos que formule, en el menor plazo posible.

h) Recurrir ante la ASEP, cuando los niveles de servicio sean inferiores a los establecidos, y el prestador no hubiera atendido su reclamación en tiempo oportuno, para que ordene a éste la adecuación de los servicios.

i) Denunciar ante la ASEP cualquier conducta irregular u omisión del prestador, que pudiese afectar sus derechos, o perjudicar los servicios o el ambiente.

j) Ser informado, con suficiente antelación y a través de un medio de comunicación social, de las áreas o comunidades que serán objeto de cortes de fluido eléctrico.

k) Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre que no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley o por la ASEP y se cumplan los requisitos y condiciones que éste señale.

l) Obtener los servicios en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el cliente asuma los costos correspondientes.

Artículo 7 Los Clientes finales conectados a una Red de Distribución tendrán las siguientes obligaciones en su relación con las empresas que brindan el Servicio de Distribución y Comercialización:

a) Realizar a su cargo las instalaciones internas necesarias para permitir la prestación de los servicios de electricidad, de acuerdo con las normas vigentes, y mantener en buen estado estas instalaciones.

b) Pagar oportunamente el cargo por conexión, si lo hubiere, y el servicio con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario.

c) Evitar el desperdicio y promover el ahorro de energía eléctrica.

d) Permitir acceso al personal del distribuidor para la lectura de medidores, mantenimiento o inspección de las instalaciones de propiedad del prestador.

Artículo 8 Los derechos de los Generadores, Autogeneradores y Cogeneradores que son usuarios de la Red de Distribución están contenidos en el Reglamento de Transmisión. Estos mismos derechos aplicarán para las empresas distribuidoras que son usuarias de la red de distribución.

Artículo 9 Las obligaciones de los Generadores, Autogeneradores y Cogeneradores que son usuarios de la Red de Distribución están contenidos en el Reglamento de Transmisión. Estas mismas obligaciones aplicarán para las empresas distribuidoras que son usuarias de la red de distribución.