

## EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGIA DE SANTA FE

**REGLAMENTO GENERAL PARA EL SUMINISTRO Y  
COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

*La presente reglamentación ha sido aprobada por Resolución EPE N° 371 del 30 de Diciembre de 1993, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Fe N° 20107 del 24 de Enero de 1994, sus modificatorias: Resolución EPE N° 1223 del 16 de Noviembre de 1994, N° 046 del 7 de Febrero de 1995, N° 1123 del 14 de julio de 1994 y N° 608 del 04 de Diciembre de 2014 también publicadas en el Boletín Oficial.*

(Texto cotejado de su original por la **Gerencia Comercial**)

**ÍNDICE**

<b>OBJETO</b>	<b>ARTÍCULOS</b>
Ámbito de aplicación y concesión del servicio	1 - 2
Adquisición y extinción de la condición de cliente	3-4-5-6-6Bis-34
Inspección de instalaciones	7
Suministros provisorios y transitorios	8 - 9
Suministros especiales por emergencia social	10
Responsabilidad ante deficiencias del servicio	11
Uso de instalaciones	12
Provisión y ubicación de los aparatos de medición	13-14-16
Tolerancia de los aparatos de medición	15
Facturación del suministro de energía	17
Pago del consumo y servicios complementarios	18 - 19
Falta de pago y restablecimiento del servicio	20-21-22-49
Reclamos varios	23
Cobro por vía de apremio	24 - 25 - 26
Protecciones del suministro	27
Mantenimiento de las instalaciones	28 - 29
Factor de potencia	30
Conformidad del cliente:	
a) Acceso a la propiedad privada	32
b) Uso de fachada	33
Aviso desocupación inmueble	34 - 55
Baja y habilitación de servicio rural	35
Auto generación y/o cogeneración	36
Suministro y venta a terceros	37
Transgresión de las condiciones técnicas del suministro	38
Derecho al suministro	39
Libro de quejas	40 - 46
Solicitud de baja	41 - 55
Fraude y conexiones irregulares	42 - 43
Obligación de prestar el servicio	44
Atender los reclamos y quejas del cliente	40 - 45 - 46
Ajuste por diferencia de tarifas	47
Cobro anticipado del consumo	48
Suspensión del suministro	50
Cancelación del servicio	51
Facultades de la Empresa:	
a) Para el uso de sus instalaciones	52
b) Para el cambio de corriente y niveles de tensión	53
c) Para suspender provisoriamente el servicio	54

CAPITULO I  
**PRINCIPIOS GENERALES**

**Art. 1º:** La Empresa Provincial de la Energía aplicará el presente Reglamento en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, conforme a las atribuciones otorgadas por la Ley N° 10.014.

**Art. 2º:** La relación jurídico-administrativa en los casos en que la Empresa Provincial de la Energía concesione servicios, será regulada conforme a modelo de contrato formulado por la misma.

**Art. 3º:** Todo solicitante del servicio eléctrico deberá, como condición previa al curso de su solicitud, comprobar debidamente su carácter de propietario, representante legal, inquilino u ocupante real de la finca para la cual aquel es solicitado, debiendo presentar toda la documentación, requisitos y garantías que a tales efectos fije la EPE. Además, no deberá tener ningún tipo de deuda exigible con la Empresa en concepto de suministro de energía eléctrica o sus accesorios.

La Empresa propenderá a la formación y establecimiento de acuerdos con entidades empresarias inmobiliarias y comerciales que permitan, en recíproca colaboración, el establecimiento de relaciones comerciales más fluidas y el mejor seguimiento del cumplimiento de las obligaciones emergentes de la prestación del servicio eléctrico.

**Art. 4º:** Los herederos podrán continuar en el uso y goce del servicio eléctrico del titular en igualdad de condiciones, con la única exigencia de solicitar cambio de nombres y acreditar las exigencias establecidas en el Artículo 3º precedente.

**Art. 5º:** La transferencia de negocios e industrias en forma integral o por secciones o partes diferenciales o independientes, no justifican la continuidad del servicio a nombre del cliente anterior. Los adquirentes deben peticionar a la EPE nuevo servicio, suscribiendo el compromiso de la "Solicitud de Servicio".

**Art. 6º:** La conexión se registrará a nombre del cliente que la solicite, acredite el cumplimiento de los extremos de los Arts. 3º, 4º y 5º precedentes. El inmueble en cuestión mantendrá el suministro siempre que el servicio se pague en los términos establecidos. En caso contrario, se operará sin más trámite la desconexión, que sólo se retornará cuando la deuda haya sido saldada mediante el pago de los servicios adeudados, sus intereses, accesorios y servicios complementarios, o sea convenga su forma de pago a satisfacción de la Empresa, como condición excluyente para la reconexión.

**Art. 6º Bis:** La Empresa podrá requerir del solicitante del servicio o cliente, la constitución de un Depósito de Garantía en los siguientes casos:

- Más de UNA (1) suspensión del suministro en el término de DOCE (12) MESES seguidos. Si no se verificaran suspensiones del suministro por falta de pago de facturas del cliente propietario en los siguientes DOCE (12) MESES, la Empresa podrá, a su criterio, devolver la garantía.



Energía de Santa Fe

- En el caso de que el solicitante del servicio no fuere propietario, podrá optar entre ofrecer como garantía de pago del suministro a la Empresa, un depósito equivalente a DOS (2) MESES de consumo estimado, o la asunción solidaria e ilimitada de la obligación de pago por parte del propietario del inmueble o instalación, o de un usuario que siendo titular de un suministro, sea propietario del inmueble donde la Empresa le brinde el suministro.

- En los casos de los artículos 42 y 43 del presente Reglamento, al restablecer el suministro. En todos los casos, el Depósito de Garantía será equivalente al consumo estimado de DOS (2) MESES en función de la potencia instalada o consumo probable de energía.

El Depósito de Garantía, o la parte del mismo que no hubiera sido imputado a la cancelación de deuda será reintegrado o acreditado al cliente al darse de baja el suministro conforme lo dispone el art. 34 del presente Reglamento.

El Depósito de Garantía no devengará ningún tipo de intereses a favor del Depositante.

**Art. 7º:** La Empresa Provincial de la Energía no conectará a su red las instalaciones de sus clientes sin previa inspección de las mismas por parte de su personal técnico, desde la línea de alimentación hasta los bornes de salida del tablero de circuito general. Igualmente podrán efectuar inspecciones técnicas las Municipalidades, Comunas o Entidades Provinciales, donde las reglamentaciones especiales así lo requieran. La conexión no implica contraer compromiso de responsabilidad alguno sobre los inconvenientes que puedan sobrevenir al cliente o a terceros por las instalaciones del cliente. Tampoco estará obligada a suministrar energía eléctrica para aparatos, equipos e instalaciones cuya utilización represente un peligro y originase inconvenientes en el servicio suministrado a otros clientes.

**Art. 8º:** Cuando se trate de instalaciones para suministros provisorios, el cliente, previo a la conexión, además del pago del derecho correspondiente a los gastos de extensión, deberá efectuar un depósito de garantía, cuyo monto será establecido por la EPE de acuerdo a la potencia instalada, consumo diario aproximado y tiempo que declare que hará uso de la energía eléctrica, además del valor de plaza del medidor.

**Art. 9º:** Para los casos de servicios otorgados con carácter transitorio pero que por su naturaleza supongan un uso prolongado en el tiempo que permita facturar los consumos según la modalidad general, la EPE requerirá el pago anticipado de los gastos de instalación y un depósito de garantía equivalente al consumo estimado de un bimestre, el cual constituirá un crédito a reintegrar cuando el servicio sea definitivo o cuando cese con motivo de la conclusión del trabajo u obra.

**Art. 10º:** La EPE, por razones de emergencia social y mientras dure tal condición, podrá, con la participación de las autoridades competentes, implementar planes especiales de instalación, medición, facturación y venta de energía eléctrica, sujetos a la normativa que a tales efectos de dicte.

**Art. 11º:** La EPE como responsable del servicio eléctrico responderá ante los usuarios en los términos del Art. 30 y 40 de la ley 24.240.

**Art. 12º:** Ninguna persona, física o jurídica, de carácter público o privado, podrá usar las líneas, instalaciones, soportes y demás accesorios de propiedad, en posesión o tenencia de la EPE, por cualquier título que fuere, sin autorización previa otorgada por la Empresa.

## CAPITULO II CONDICIONES TÉCNICAS DEL SUMINISTRO

**Art. 13°:** Los aparatos de medición de energía eléctrica serán instalados por la EPE en cajas protectoras, cuya construcción se ajustará a los tipos normales vigentes en la EPE y serán ubicados sobre la líneas de edificación establecida por los Organismos competentes o con libre acceso desde la vía pública.

Cuando se trate de casas de departamentos internos, el cliente deberá coordinar con la EPE el emplazamiento del o los medidores que deberán ubicarse sobre la línea de edificación o en un lugar interior inmediato, con libre acceso desde la vía pública.

Cuando se trate de casas de departamentos o de una o varias plantas, la ubicación de los medidores será determinada conjuntamente con la EPE en un lugar interior apropiado lo más inmediato a la puerta de acceso a la vía pública, de tal manera de no dificultar cualquier tarea del personal de la Empresa.

Independientemente del gabinete de medición y distribución, el cliente deberá proveer e instalar una caja de protección y seccionamiento principal sobre la línea de edificación o interior más próximo, con libre acceso.

Cuando se trate de clientes rurales o puntuales, éstos deberán construir la acometida de acuerdo a los tipos normativos que fije la EPE.

**Art. 14°:** Los aparatos de medición de energía eléctrica serán suministrados por la EPE (con excepción de lo estipulado en el Artículo 16°) y entregados al cliente a simple título de depósito sujeto a las prescripciones que establece el Código Civil, los cuales quedan en todo momento de exclusiva propiedad de la EPE, pudiendo reemplazar los mismos cuando lo estime conveniente, en cualquier momento y sin aviso previo al titular del servicio. El cliente deberá proveer e instalar para cada conexión, a su exclusiva cuenta y cargo, todos los elementos necesarios para tal fin, respetando las normas y tipos constructivos de la EPE, vigentes en ese momento.

La EPE inspeccionará la bondad de los materiales utilizados y las reglas del buen arte para la ejecución del trabajo, hasta los bornes de carga del interruptor principal, proveerá el medidor de energía, lo conectará, precintará y habilitará el servicio. Correrá por cuenta y cargo exclusivo del cliente el mantenimiento y reposición (con excepción del aparato de medición) de todos los elementos y accesorios que, desde el punto de conexión a la red de distribución, conformen la instalación eléctrica del mismo. Previo a ello, deberá solicitar el corte del suministro de energía eléctrica a la EPE, sin cargo por este servicio.

A partir del punto de conexión con las redes de distribución, el titular del suministro en su carácter de propietario exclusivo de las instalaciones, es único y total responsable de los daños y perjuicios que pueda causarse a personas o cosas por cualquier tipo de deterioro, falla o accidente en esas instalaciones, con exclusión absoluta de responsabilidad para la EPE.

**Art. 15°:** La EPE se obliga a mantener el aparato de medición dentro de una tolerancia del 3% (tres por ciento) en más o en menos. En caso de verificarse que el medidor estuviera marcando fuera de la tolerancia mencionada por causas propias de su funcionamiento, las facturas emitidas por los servicios eléctricos prestados correspondientes al período de 30 (treinta) días anteriores a la fecha en que se realice tal verificación, o desde la fecha en que cualquiera de las partes hubiere comunicado a su coparte la voluntad de efectuar ese contraste, serán reajustadas a favor de la parte perjudicada.



Energía de Santa Fe

Para todo aquellos clientes que cuenten con equipo de medición, la EPE establece que el error máximo de diferencia de registro de consumo entre los medidores de facturación y control, es del 3% (tres por ciento) en más o en menos.

**Art. 16º:** Para regímenes de suministros especiales, creados o a crearse, urbanos o rurales, la EPE queda facultada a requerir la provisión en carácter de donación de los aparatos de medición.

### CAPITULO III FACTURACIÓN Y PAGO DEL CONSUMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

**Art. 17º:** La EPE sólo deberá facturar por la energía suministrada, aunque la misma fuese consumida y no registrada, y demás servicios complementarios, los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado, mas los Impuestos y Tasas que debe recaudar, conforme a las disposiciones vigentes. La facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, salvo caso fortuito, fuerza mayor o alteraciones técnicas en las condiciones del suministro, en que se podrá estimar el consumo.

**Art. 18º:** El cliente tiene la obligación de hacer efectivo el pago del importe facturado por consumo de energía eléctrica, cargos o débitos accesorios, en la forma, lugar y plazo que establezca la EPE. Conocida la fecha de vencimiento de la factura por figurar este dato en la anterior y de no recibir la misma a su vencimiento, el cliente deberá solicitar su duplicado en las oficinas de la EPE correspondiente a su domicilio, en el plazo de dos (2) días antes del mismo. La falta de pago a su vencimiento le hará incurrir en mora y en consecuencia será pasible de las penalidades que surjan de la aplicación de este Reglamento.

**Art. 19º:** El cliente está obligado a pagar los servicios complementarios que debe efectuar la EPE con motivo de la conexión, reconexión, retiro del aparato de medición, contraste, cambio de titular, etc., los cuales serán facturados y cobrados de acuerdo a los valores fijados por la Empresa.

**Art. 20º:** En los casos de no abonarse las facturas hasta la fecha de vencimiento original prevista o hasta la primera prórroga que en la misma se otorga, a partir del día hábil inmediato siguiente, sin necesidad de intervención ni interpelación judicial o extrajudicial, la EPE queda facultada a suspender el suministro de energía eléctrica cortando la conexión de la red con las instalaciones del cliente, sin perjuicio de iniciar las acciones legales a que hubiere lugar. No obstante, si la medida de suspender o cortar el suministro fuera considerada, excepcionalmente, inconveniente a juicio de la EPE, ésta podrá iniciar tratativas para un plan de regularización de la deuda. Complementariamente con lo expresado, por facultad delegada expresamente por la autoridad superior, será contemplada la prórroga del plazo de pago y/o financiación de la deuda, en función de la calidad del cliente.

**Art. 21º:** Las facturas por suministro a Dependencias Municipales y Oficiales de los Gobiernos Nacional y Provincial, transcurrido el plazo establecido para su vencimiento sin



Energía de Santa Fe

haber satisfecho su importe, serán intimadas para su pago, previo a la materialización de la suspensión del servicio, que quedará sujeta a resolución del Órgano de decisión de la Empresa. Para el caso de existir deudas recíprocas entre la EPE y los Organismos mencionados, podrá procederse a la compensación de las mismas, previa disposición de la Autoridad superior en tal sentido.

**Art. 22°:** Los suministros suspendidos por falta de pago, solo serán restablecidos después de ser abonadas todas las facturas adeudadas, los recargos correspondientes de las mismas, las costas y gastos de cobranza judicial o extrajudicial, así como todo otro gasto que demande la reconexión del suministro y el pago, si correspondiera, de la cuota fija por suministro o capacidad de suministro o consumo mínimo, según sea el caso, con relación al tiempo que permaneció suspendido.

**Art. 23°:** Cualquier reclamo acerca de los importes facturados, provisión de energía eléctrica, revisión o cambio de medidor, aumento de potencia instalada, o sobre el servicio en general, deberá ser efectuado personalmente o por algunos de los medios previstos en el artículo 46 del presente, debiendo extender la empresa constancia con la identificación del reclamo. Cuando la empresa facture en un período consumos que excedan en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación. En dicho caso se procederá conforme las previsiones del art. 31 de la Ley 24.240.

**Art. 24°:** Las demandas de apremio por cobros de pesos por venta de energía eléctrica y por servicios complementarios, podrán ser entabladas por ante los Jueces que establece el **Art. 4°** del Código Procesal en lo Civil y Comercial de Santa Fe, reservándose la EPE el derecho de prorrogar la jurisdicción conforme a lo estipulado en la Ley Orgánica de Tribunales N° 10.160 y sus modificatorias. Todo cliente por el solo hecho de haber solicitado el servicio de la EPE renuncia expresamente a la competencia del Fuero Federal, cualquiera que fuese la causa que pudiera sujetarlo al mismo.

**Art. 25°:** Lo establecido en el Artículo precedente es de aplicación para todos los clientes, existentes o futuros, del servicio público de electricidad que preste la EPE, quedando abrogada toda cláusula en contrario.

**Art. 26°:** Las demandas de apremio por cobro de pesos por venta de energía eléctrica y servicios complementarios, como así también las gestiones extrajudiciales, serán atendidas de la siguiente manera:

a) Por la División Judicial Santa Fe, cuando se trate de servicios ubicados en los Dptos. 9 de Julio, Vera, General Obligado, San Cristóbal, San Justo, San Javier, Garay, La Capital, Las Colonias, Castellanos, San Martín y San Jerónimo.

b) Por la División Judicial Rosario, cuando se trate de servicios ubicados en los Dptos. Gral. López, Caseros, Iriondo, Constitución, San Lorenzo, Rosario y Belgrano.

#### CAPÍTULO IV

### OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y DERECHOS DEL CLIENTE



Energía de Santa Fe

**Art. 27°:** El cliente se obliga a colocar en la caja de circuito principal, interruptores automáticos con protección termomagnética, disyuntor diferencial y seccionadores, fusibles de acuerdo a la potencia instalada, conforme a los tipos normales vigentes en la EPE

**Art. 28°:** El cliente se obliga a mantener sus instalaciones internas y externas en perfecto estado de conservación, corriendo dicha tarea por su cuenta y cargo.

El cliente, que por negligencia o culpabilidad destruya total o parcialmente el aparato de medición y/o demás instalaciones de la EPE, deberá abonar el valor correspondiente a la reparación o reposición, en base a los precios que determine la EPE.

Se encuentra terminantemente prohibido sujetar cualquier tipo de alambrado o cerramiento metálico al pilar de bajada de energía, debiendo los mismos en cualquier caso, ser sujetos por medio de postes o estacas.

**Art. 29°:** Cuando el cliente observe que las instalaciones propias, comprendidas entre la conexión domiciliaria y el primer seccionamiento posterior (tablero del cliente) a la salida del medidor, no presenten el estado habitual, deberá comunicarlo a la EPE en el mas breve plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover o modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros hasta tanto la EPE tome la intervención que le compete.

**Art. 30°:** El cliente se obliga a mantener un factor de potencia mínimo de 0,92. Cuando el factor de potencia difiera de dicho valor, la EPE queda facultada para aplicar las penalidades, recargos o bonificaciones correspondientes, según las normas de vigencia.

A efectos de verificar el factor de potencia la EPE podrá realizar los controles que estime necesarios en base a mediciones instantáneas o con instrumentos instalados, o lo que considere conveniente instalar en cualquier momento.

**Art. 31°:** El cliente rural y/o puntual se obliga a no sobrepasar el 80% de la potencia nominal del transformador, haciendo de su responsabilidad los daños que se pudieran producir como consecuencia de sobrecarga.

**Art. 32°:** El cliente se obliga a facilitar la entrada a su domicilio al personal de la EPE debidamente autorizado, a los efectos de inspeccionar y/o verificar las instalaciones. La EPE procederá a cortar el suministro cuando el cliente ofreciere dificultades para ello.

**Art. 33°:** Todo propietario de inmueble prestará su conformidad para que la EPE coloque gratuitamente ménsulas, líneas, etc., y en el frente del mismo postes, columnas, etc.

**Art. 34°:** El cliente se obliga a dar aviso por escrito o personalmente a la EPE, en un plazo no menor a cinco (5) días anteriores a la desocupación del inmueble por desaparición o extinción de las circunstancias previstas en los arts. 3°, 4° y 5°, a dar de baja el suministro contratado a su nombre y a requerir a la Empresa el certificado de libre deuda por consumo de energía y accesorios. En caso contrario, los suministros posteriores que se efectúen seguirán siendo facturados a su nombre. La solicitud de baja del suministro es imprescindible para poder efectuar las facturaciones de los últimos consumos del cliente, caso contrario, se utilizará el fondo de garantía para saldar, en su medida, la deuda resultante, aplicándose además todos los resguardos normativos fijados al efecto.



Energía de Santa Fe

**Art. 35°:** Al darse de baja un servicio rural o puntual, por solicitud del titular o por decisión fundada de la EPE, ésta queda facultada a disponer de las instalaciones afectadas al mismo. Para habilitar un servicio dado de baja en virtud de lo expresado precedentemente, será condición previa que el solicitante se haga cargo de los costos que origine su reposición, cumpliendo además con los requisitos del presente Reglamento.

**Art. 36°:** El cliente se obliga a no utilizar el servicio eléctrico suministrado por la EPE como reserva o emergencia de otra fuente de abastecimiento, ya sean éstas una planta propia de producción de energía mecánica y/o eléctrica y/o otra prestataria del servicio público de electricidad. En caso de utilizar potencia y energía provenientes de los medios indicados precedentemente en forma complementaria o manteniendo el suministro efectuado por la EPE como reserva o emergencia, el cliente deberá ponerlo en conocimiento de la misma y cumplir con las normas establecidas al efecto por ella.

**Art. 37°:** Queda prohibido al cliente suministrar y/o vender a terceros la energía eléctrica que la EPE le provee, bajo ningún concepto, con la excepción prevista en el Art. 10° del Capítulo I.

**Art. 38°:** Cuando el cliente hubiera modificado sin previa autorización las condiciones técnicas del suministro, como ser potencia instalada, demanda máxima de potencia, factor de potencia, sistema de protección, etc., la EPE exigirá la inmediata normalización técnico-administrativa del mismo, pudiendo suspender la prestación del servicio eléctrico. En cada caso la Empresa comunicará al cliente las prevenciones que en tal sentido estime correspondan, sin que pueda hacerse pasible del pago de indemnización alguna por la suspensión del servicio.

Asimismo, queda prohibido al cliente cambiar el destino del uso de la energía eléctrica (Residencial, Comercial, Industrial, etc.) para el cual solicitó el suministro.

**Art. 39°:** El cliente tendrá derecho al suministro de energía eléctrica bajo las condiciones establecidas en el presente Reglamento.

**Art. 40°:** Derogado según Artículo 2° de la Resolución EPE N° 608 de fecha 04 de Diciembre de 2014.

**Art. 41°:** El cliente tiene la obligación de solicitar la baja del suministro de energía eléctrica en el plazo establecido en el art. 34 del presente y el derecho de reclamar el certificado de libre deuda por consumo de energía eléctrica y accesorios, previo pago de los importes que por tales conceptos adeudare.

**Art. 42°:** La EPE en todos aquellos casos de inspecciones sobre clientes con servicios que presuponen la existencia de maniobras dolosas, pero que a su vez los suministros no reúnen las condiciones reglamentarias suficientes que permitan determinar fehacientemente la existencia de robo y/o hurto de energía eléctrica y, previo a la denuncia ante la autoridad competente, podrá efectuar inspecciones de carácter técnico, determinando con ello las probables causas de consumo de energía eléctrica sin que la misma se registre y/o utilizada en tarifa inferior a la que se pactó y, luego de normalizar el servicio de acuerdo a la normas vigentes en la EPE, se efectuará el seguimiento correspondiente, si del resultado del mismo

persiste la presunción de estar frente a un hecho doloso, se radicará la correspondiente denuncia.

## CAPITULO V FRAUDE Y CONEXIONES IRREGULARES

**Art. 43°:** Para el caso de conexiones directas y/o alimentación antes del medidor de energía eléctrica, así como para los infractores reincidentes, se confeccionarán las Actas de Fraude de acuerdo a estos casos y al modelo vigente, y se efectuará la denuncia correspondiente ante la autoridad competente, quedando de esta forma demostrada, fehacientemente, la acción del cliente y/o persona que se beneficia directamente con la energía eléctrica provista a través de este tipo de conexión clandestina y que constituye, típicamente, un obrar doloso.

Simultáneamente, la Empresa suspenderá el suministro de energía eléctrica retirando los elementos probatorios de la infracción, identificándolos en el Acta labrada al efecto, debidamente rubricada por el Inspector y Autoridad actuantes, ello sin perjuicio de iniciar las acciones civiles, penales y administrativas pertinentes.

El servicio eléctrico, en todos los casos, se restablecerá una vez satisfecho el importe de la Nota de Débito emitida por la Empresa y previo a la normalización de las causas que determinaron la suspensión del servicio eléctrico.

## CAPITULO VI OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA EMPRESA

**Art. 44°:** La EPE no podrá negar el suministro de energía eléctrica a ningún cliente cuya instalación cumpla con las normas vigentes para instalaciones eléctricas y electromecánicas y las prescripciones de la presente reglamentación.

**Art. 45°:** La EPE, como responsable del servicio eléctrico, deberá atender los reclamos individuales que se produzcan por inconvenientes en el suministro y efectuar el análisis formal y/o legal que corresponda.

**Art. 46°:** La EPE fijará en un cartel o vitrina, adecuados, el anuncio de que se encuentra a disposición de los clientes el libro de quejas.

Asimismo llevará un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deberán ser satisfechos en plazos perentorios. Asimismo se garantizará la atención personalizada de los clientes.

**Art. 47°:** En el caso de comprobarse que el cliente no hubiera actualizado la modificación en uso del servicio o de verificarse la inexactitud en los datos suministrados por el mismo, que originen la aplicación de una tarifa menor a la que corresponde, la Empresa facturará e intimará al pago de la diferencia, mediante la aplicación de la tarifa vigente a la fecha de su normalización, con efecto retroactivo, sin perjuicio de la acción legal y administrativa que corresponde. En los casos en que la EPE aplique tarifas superiores a las que corresponden, por causas imputables a la misma, deberá reintegrar al titular del servicio los importes



Energía de Santa Fe

recibidos de más, efectuándose el reintegro conforme a las pautas fijadas por el Art. 31 de la Ley 24.240.

**Art. 48°:** Derogado según Artículo 2° de la Resolución EPE N° 608 de fecha 04 de Diciembre de 2014.

**Art. 49°:** Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos dentro de las cuarenta y ocho horas de abonadas las sumas adeudadas y otros cargos previstos en este Reglamento y/o normas vigentes, cuando correspondiera.

**Art. 50°:** La Empresa podrá suspender el suministro de energía eléctrica en los casos que se indican a continuación: 1) por falta de pago de facturas, convenios de pago, recuperación de consumos no registrados, etc., cualquiera sea la causa que los origine, en los casos y términos establecidos en los Artículos: 20°, 42° y 43° de la reglamentación vigente, y 2) en los casos establecidos en los Artículos: 28°, 30°, 31°, 32°, 37°, 38°, 42° y 43°. Ante estas circunstancias la Empresa podrá intimar la regularización de anomalía dentro del plazo fijado en las normas vigentes.

**Art. 51°:** La cancelación del servicio implicará el retiro de las instalaciones propiedad de la Empresa. Dicha cancelación se concretará en los siguientes casos: a) ante una resolución judicial, b) cuando el cliente lo solicite y c) cuando la Empresa hubiera suspendido el suministro por las situaciones previstas en el punto 2) del Art. 50°, y el cliente, transcurridos sesenta días de la fecha de suspensión, no hubiera satisfecho la normalización y solicitado su restablecimiento.

**Art. 52°:** La EPE podrá tomar energía de las derivaciones, ramales, etc., para atender el suministro a otros clientes.

**Art. 53°:** La Empresa se reserva el derecho de efectuar el cambio del tipo de corriente y niveles de tensión, no siendo responsable en ningún caso por los perjuicios que el cambio pudiera ocasionar al cliente, el que será avisado por los medios de difusión de mayor divulgación en la zona, con una anticipación no menor de tres meses.

**Art. 54°:** La Empresa se reserva el derecho de suspender el servicio provisoriamente para efectuar reparaciones o mejoras a sus instalaciones, y tratará que las interrupciones a que den lugar, sean lo más breve posible y durante las horas que ocasionen menos inconvenientes al/los cliente/s. Cuando sean compatibles con el servicio dará aviso previo al cliente de tales interrupciones.

#### Cláusula transitoria

**Art. 55°:** El certificado de libre deuda previsto en los artículos 34 y 41 se emitirá y será exigible a partir de los ciento veinte días de la publicación en el Boletín Oficial de la Resolución que disponga las modificaciones al Reglamento.