

**RESOLUCIÓN No. 006-2000**

**EL CONSEJO DE DIRECCIÓN DEL INSTITUTO  
NICARAGÜENSE DE ENERGÍA**

En uso de las facultades que le confiere su Ley Orgánica y

La Ley de la Industria Eléctrica (Ley 272)

HA DICTADO

**LA PRESENTE RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LAS SIGUIENTES:**

**ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LA  
NORMATIVA DE SERVICIO ELÉCTRICO**

APROBADAS SEGÚN RESOLUCIONES:  
No 12-2001 y No18-2001

*INDICE*

TITULOS		PAGINA
I	<u>Disposiciones Generales.</u>	3
II	<u>Derechos y Obligaciones.</u>	6
III	<u>Servicio Eléctrico.</u>	7
IV	<u>Ampliación del Sistema de Distribución.</u>	14
V	<u>Medición del Servicio Eléctrico.</u>	16
VI	<u>Lectura, Facturación y Cobro.</u>	18
VII	<u>Procedimiento para Reclamos.</u>	21
VIII	<u>Características técnicas del servicio eléctrico</u>	25
IX	<u>Disposiciones varias</u>	26

## TITULO 1.: DISPOSICIONES GENERALES

### CAPITULO 1.1: OBJETO.

NSE 1.1.1. En la presente Normativa se establecen los procedimientos y criterios aplicables en las relaciones entre la Empresa de Distribución de energía eléctrica y sus clientes o consumidores de energía eléctrica, referidas a la función de distribución y de comercialización; esta Normativa está de acuerdo con los criterios y disposiciones establecidas en la Ley de la Industria Eléctrica (Ley No 272), que en adelante se denominará la Ley y en su Reglamento, aprobado por Decreto No. 42-98 y publicado en La Gaceta del día 23 de junio de 1998, así como en sus actualizaciones y revisiones.

NSE 1.1.2. Los procedimientos y criterios contenidos en esta Normativa definen los derechos y obligaciones de la Empresa de Distribución, y de sus clientes, en cuanto a los aspectos técnico-comerciales, y otros relacionados con la prestación del servicio eléctrico.

NSE 1.1.3. El incumplimiento de lo dispuesto en la Ley, su Reglamento y en esta Normativa por parte de la Empresa de Distribución o del cliente o consumidor, será sancionado por el INE de conformidad con lo especificado en la Ley y su Reglamento y en la Normativa de Multas y Sanciones aprobada por el INE.

### CAPITULO 1.2: DEFINICIONES.

NSE 1.2.1. Definiciones. Para los efectos de la aplicación de esta Normativa. y en forma accesoria a las definiciones contenidas en la Ley y en su Reglamento, se establecen las definiciones siguientes:

- **Acometida:** Son los conductores que enlazan el sistema de distribución de la Empresa de Distribución con el punto de entrega al cliente.
- **Carga Contratada:** Es la potencia eléctrica contratada por el cliente con la Empresa de Distribución y que no necesariamente es demandada en su totalidad.
- **Capacidad remanente:** Capacidad disponible en una red de distribución que no es requerida por la Empresa de Distribución que posee dicha red para el abastecimiento de sus clientes ni de terceros con quienes existe un acuerdo por uso.
- **Carga Demandada:** Potencia eléctrica demandada en cualquier instante por una instalación eléctrica de un cliente o consumidor o un elemento específico de ella.
- **Carga Instalada:** Es la suma de las potencias nominales de los aparatos consumidores de energía eléctrica instalados en el sistema propio del cliente, y que no es necesariamente igual a la carga contratada y/o demandada.
- **Censo de carga:** Carga instalada y consumo promedio de los equipos eléctricos instalados en el sitio donde se suministra la energía eléctrica.

- **Cliente:** Se entiende por cliente de una Empresa de Distribución a la persona, natural o jurídica, que ha suscrito un contrato de servicio eléctrico con la Empresa de Distribución que le provee de energía eléctrica.
- **Código de Instalaciones Eléctricas de Nicaragua:** Es el conjunto de disposiciones que regulan las instalaciones eléctricas en baja tensión y el consecuente uso de la energía eléctrica, de acuerdo con la Ley de la Industria Eléctrica y su Reglamento.
- **Consumidor o Usuario final:** Es la persona natural o jurídica que hace uso de la energía eléctrica.
- **Consumo:** Es la energía eléctrica utilizada en un período de tiempo determinada registrada en distintas unidades de acuerdo a los diversos componentes del suministro.
- **Consumo Promedio:** Es la sumatoria de los consumos de un período dado dividido entre el total de los períodos.
- **Contrato de Servicio Eléctrico:** Documento en el que se establecen los derechos y obligaciones del cliente y de la Empresa de Distribución, en lo referido a la prestación del servicio eléctrico.
- **Demanda:** Es el valor promedio de la carga o potencia durante un período de tiempo.
- **Demanda Máxima:** Es la mayor potencia integrada en períodos de 15 minutos que ha sido demandada por el cliente en un período de facturación, registrada en Kw.
- **Demandómetro:** Es el dispositivo con el cual se puede registrar la Demanda Máxima.
- **Días:** Días calendario
- **Energía No Registrada:** Es la energía eléctrica suministrada por la Empresa de Distribución a un cliente o consumidor y que no ha sido registrada por el equipo de medición de la Empresa de Distribución.
- **Empresa de Distribución:** Es la empresa beneficiaria de una concesión de distribución.
- **Factor de Potencia:** Relación existente entre la potencia activa y la potencia aparente o total consumida.
- **Factura de Energía Eléctrica:** Documento utilizado por la Empresa de Distribución para el cobro del consumo de energía eléctrica y pago del mismo por parte del cliente o consumidor.
- **Frecuencia:** El número de ciclos por segundo de una corriente eléctrica alterna.
- **Gastos de Instalación:** Son los gastos en que incurre una Empresa de Distribución para proveer de energía a un nuevo servicio eléctrico, los cuales deben ser pagados por el cliente de acuerdo al pliego tarifario aprobado por el INE.
- **Medidor o Equipo de Medición:** Es un instrumento que registra el consumo y los distintos parámetros eléctricos o combinaciones de éstos, como potencia y energía.

- **Punto de Entrega:** Es el punto donde la Empresa de Distribución se conecta con la instalación interna del cliente, y en el cual se instala el medidor.
- **Servicio de Alumbrado Público:** Servicio de Iluminación en calles, parques y sitios de uso y propiedad pública, que brinda un Distribuidor bajo contrato celebrado con la Alcaldía de la respectiva Municipalidad.
- **Servicio Eléctrico:** Es el suministro de potencia y energía eléctrica en el punto de entrega, sin considerar si esta energía se está o no usando.
- **Servicio Provisional:** Es el servicio eléctrico suministrado a aquellas actividades que por su naturaleza no exceden períodos de tres meses.
- **Sistema de Distribución Primario:** Conjunto de redes de media tensión que se inician en la subestación y en cuyo recorrido suministran energía a los transformadores de distribución de los distintos consumidores.
- **Sistema de Distribución Secundario:** Conjunto de redes de baja tensión que se inician en el transformador de distribución y abastecen de energía a las acometidas de los distintos puntos de entrega de los clientes o consumidores.
- **Suspensión del Servicio:** Es el corte temporal o definitivo del suministro de energía eléctrica.
- **Transformador de Distribución:** Es el equipo que transforma el voltaje del Sistema de Distribución Primario a voltaje del Sistema de Distribución Secundario.
- **Voltaje o Tensión Eléctrica:** Es la diferencia de potencial eléctrico de valor efectivo o eficaz, medido en voltios, entre dos conductores cualesquiera de un circuito, o entre un conductor y tierra.

### **CAPÍTULO 1.3: ABREVIATURAS.**

- **BT:** Baja Tensión
- **CIEN:** Código de Instalaciones Eléctricas de Nicaragua
- **DGE:** Dirección General de Electricidad del INE
- **ENR:** Energía No Registrada
- **FP:** Factor de Potencia
- **INE:** Instituto Nicaragüense de Energía
- **SFN:** Sistema Financiero Nacional

## **TÍTULO 2: DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **CAPITULO 2.1: DE LA EMPRESA DE DISTRIBUCION**

NSE 2.1.1. La Empresa de Distribución tiene derecho a cortar los árboles o sus ramas que se encuentren próximos a los conductores aéreos y que puedan ocasionar perjuicio a las redes de distribución.

NSE 2.1.2. La Empresa de Distribución puede estimar consumos por medio de censos de carga, cuando fuere el caso; para lo cual deberá elaborar tablas de capacidades y de consumos promedios de equipos eléctricos, incluidos los de uso domiciliario, basados en estudios y/o mediciones de campo recientes. Dichas tablas deberán ser presentadas al INE para su aprobación.

NSE 2.1.3. La Empresa de Distribución tiene la obligación de colocar avisos en sus instalaciones eléctricas previniendo el peligro que éstas pudiesen representar para las personas y sus bienes, de modo que se eviten accidentes por imprudencia.

NSE 2.1.4. La Empresa de Distribución, de manera individual o en conjunto con las instituciones que ella estime conveniente, deberá realizar campañas y actividades educativas con el fin de informar a la población sobre la calidad, seguridad y riesgos de la electricidad, así como sobre las tarifas y uso de la energía.

NSE 2.1.5. La Empresa de Distribución tiene la obligación de publicar y colocar a la vista del público el procedimiento para leer el medidor, así como las normas de construcción aplicables en edificios y viviendas, de manera que el punto de entrega permita la correcta ubicación de los mismos.

NSE 2.1.6. La Empresa de Distribución tiene la obligación de notificar el inicio de las campañas de calibración de medidores a los clientes o consumidores que serán afectados, de acuerdo con lo indicado en la Normativa de Calidad de Servicio Eléctrico aprobada por el INE.

NSE 2.1.7. La Empresa de Distribución debe ofrecer a los clientes fascículos que establezcan los requisitos técnicos y de seguridad mínimos que deben cumplir las instalaciones eléctricas de baja tensión, de acuerdo al CIEN.

NSE 2.1.8. La Empresa de Distribución tiene la obligación de colocar anuncios en las oficinas de atención a los clientes, sobre los derechos y obligaciones tanto de los clientes y consumidores como de la Empresa de Distribución.

NSE 2.1.9. La Empresa de Distribución deberá poner a disposición del cliente o consumidor, en cada centro de atención comercial, un libro de quejas, foliado y rubricado por el INE, donde el usuario podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

NSE 2.1.10. La Empresa de Distribución tiene la obligación de atender las emergencias a la brevedad. Para ello, deberá establecer y poner en conocimiento de sus clientes medios de recepción especiales para avisos de emergencias y cuadrillas especiales para su atención, que den prioridad a dichas emergencias y faciliten su resolución en el menor tiempo posible.

NSE 2.1.11. La Empresa de Distribución deberá mantener el servicio dentro de los criterios de calidad establecidos en su Contrato de Concesión, en la presente Normativa, y en la Normativa de Calidad del Servicio aprobada por el INE. En el caso de interrupciones programadas, deberá avisar a los clientes que serán afectados por dichas interrupciones con tres (3) días de antelación.

NSE 2.1.12. La Empresa de Distribución debe mantener un registro completo de todas las interrupciones, tanto las debidas a emergencias como las programadas, exceptuando las interrupciones momentáneas ocasionadas por la operación de equipos automáticos. Esos registros deben mostrar las causas de la interrupción, fecha, hora, duración, localización, número aproximado de clientes afectados y, en casos de interrupciones de emergencia, las acciones tomadas para su corrección y prevención.

NSE 2.1.13. Además de lo indicado en los artículos anteriores, la Empresa de Distribución tiene los derechos y obligaciones adicionales que se definen en la presente Normativa.

## **CAPITULO 2.2: DE LOS CLIENTES Y CONSUMIDORES**

NSE 2.2.1. Los clientes o consumidores tienen derecho a solicitar y recibir de la Empresa de Distribución cualquier información referente a la prestación del servicio eléctrico.

NSE 2.2.2. Los clientes o consumidores tienen la obligación de mantener sus instalaciones eléctricas y de utilizar la energía eléctrica en forma adecuada, de modo que no interfieran en el suministro del servicio eléctrico de otros y no representen peligro para la seguridad de las personas y de sus bienes.

NSE 2.2.3. Es responsabilidad del cliente que el diseño, instalación, operación y mantenimiento de sus instalaciones cumplan con el CIEN. El diseño de la instalación debe contar con la aprobación de una autoridad competente refrendada por el INE.

NSE 2.2.4.. Además de lo indicado en los artículos anteriores, los clientes y consumidores tienen los derechos y obligaciones adicionales que se definen en la presente Normativa.

## **TITULO 3: SERVICIO ELECTRICO**

### **CAPITULO 3.1: OBJETO.**

NSE3.1.1. Toda persona natural o jurídica dentro del área de concesión de La Empresa de Distribución tiene el derecho de obtener un servicio eléctrico, previo cumplimiento de los requisitos que para tal efecto fijan la Ley, su Reglamento, esta Normativa y las demás disposiciones aplicables.

NSE 3.1.2. La Empresa de Distribución tiene la obligación de prestar, dentro de su área de concesión, el servicio eléctrico a toda persona natural o jurídica que lo solicite debidamente, con las condiciones de calidad definidas por la Normativa de Calidad del Servicio, la Normativa de Servicio Eléctrico y las tarifas establecidas en su pliego tarifario, ambos aprobados por el INE.

NSE 3.1.3. Se exceptúa de lo establecido en los dos artículos anteriores a los servicios provisionales, que corresponden al suministro de energía eléctrica a circos, construcciones, ferias u otros similares. Dichos servicios serán suministrados con la instalación o no de un medidor, a conveniencia de la Empresa de Distribución, por un período no mayor a tres (3) meses, renovable por una (1) única vez. Las condiciones técnicas y económicas del suministro se acordarán entre la Empresa de Distribución y el cliente; el INE resolverá a pedido de alguna de las partes en caso de que no se llegue a un acuerdo.

### **CAPITULO 3.2: SOLICITUD DE SERVICIO ELÉCTRICO.**

NSE 3.2.1. Para recibir un nuevo servicio eléctrico, el solicitante o su representante deberá proporcionar a la Empresa de Distribución los datos requeridos de acuerdo al formato de solicitud de servicio eléctrico.

NSE 3.2.2. La Empresa de Distribución contará con un formato de solicitud de servicio eléctrico, que incluirá como mínimo la siguiente información:

- a) Número que identifica la solicitud.
- b) Identificación del cliente.
- c) Dirección donde se requiere el servicio eléctrico.
- d) Características del suministro (sistema de conexión, tensión, etc).
- e) Carga instalada.
- f) Tipo y magnitud de la carga a contratar.

NSE3.2.3. Junto con la solicitud de servicio, el solicitante deberá presentar a la Empresa de Distribución la siguiente información:

- a) Un documento de identificación del solicitante.
- b) Título de propiedad, contrato de arrendamiento vigente, cesión de derechos u otro documento legalmente aceptable.
- c) Certificado de inspección, que indica que las instalaciones internas del inmueble cumplen con lo estipulado en el CIEN; este certificado deberá ser otorgado por la autoridad competente.

NSE 3.2.4. La Empresa de Distribución deberá responder a la solicitud dentro de un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, indicándole al solicitante la fecha de conexión.

### **CAPITULO 3.3: RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO.**

NSE 3.3.1. En caso de rechazo de una solicitud de servicio nuevo, la Empresa de Distribución deberá informar al solicitante el motivo que lo justifica.

NSE 3.3.2. La Empresa de Distribución únicamente podrá rechazar una solicitud de servicio eléctrico o su energización en los casos siguientes:

- a) Cuando no se ubique dentro de su área de concesión.



- b) Cuando el solicitante estuviese en mora con la Empresa de Distribución, por haber tenido cuenta anterior insolvente, la Empresa de Distribución podrá rechazar la solicitud en tanto el solicitante no salde sus deudas pendientes con la empresa.
- c) Cuando el solicitante haya realizado la ampliación o construcción de circuitos de distribución primarios o secundarios y éstas no cumplan con el CIEN o el código de instalaciones eléctricas de distribución reconocido por la Empresa de Distribución. En caso de falta de acuerdo, el INE resolverá a pedido de alguna de las partes.
- d) Por cualquiera otra causa específicamente señalada en la Ley y su Reglamento.

NSE 3.3.3. La Empresa de Distribución no podrá rechazar una solicitud de servicio eléctrico por alguna de las siguientes causas:

- a) Facturas pendientes de pago por parte de un cliente anterior que ocupó el inmueble donde se instalará el servicio eléctrico.
- b) Incumplimiento de obligaciones que no estén relacionadas con la prestación del servicio eléctrico

#### **CAPITULO 3.4: CONTRATO DE SERVICIO ELECTRICO.**

NSE 3.4.1. Previo al inicio de la prestación del servicio eléctrico la Empresa de Distribución y el cliente firmarán un Contrato de Servicio Eléctrico en idioma español (en las comunidades indígenas deberá estar también escrito en la lengua autóctona), que será vigente a partir de la fecha en que dicho servicio sea suministrado. El formato de dicho contrato será definido por la Empresa de Distribución de acuerdo a lo establecido en esta Normativa y deberá ser aprobado por el INE.

NSE 3.4.2. La tarifa aplicable dependerá de la actividad y magnitud de la carga solicitada. El Usuario seleccionará el voltaje que desea dentro de los voltajes indicados en el Artículo NSE 8.1.2

NSE 3.4.3. El Contrato de Servicio Eléctrico deberá incluir como mínimo la siguiente información:

- a) Número del contrato.
- b) Nombre o razón social de la Empresa de Distribución.
- c) Nombre o razón social del cliente.
- d) Identificación del cliente. En caso de persona jurídica documento que acredite la representación de la persona autorizada para suscribir el contrato e identificación de la misma.
- e) Dirección exacta del lugar donde se instalará el servicio eléctrico.
- f) Teléfono, fax u otros del cliente
- g) Datos del fiador (cuando corresponda).
- h) Características del suministro (sistema de conexión).
- i) Carga instalada.
- j) Carga contratada.
- k) Clasificación del cliente, de acuerdo a lo establecido en la Normativa de Tarifas aprobada por el INE.

- l) Código y nombre de la Tarifa aplicable, de acuerdo al Pliego Tarifario.
- m) Número y características del medidor.
- n) Gastos de instalación y depósito de garantía.
- o) Plazo para la conexión del servicio (establecido por la Normativa de Calidad del Servicio).
- p) Los deberes y derechos de la Empresa de Distribución y del cliente, de acuerdo a lo establecido en esta Normativa.

NSE 3.4.4. La Empresa de Distribución deberá actualizar los contratos con los clientes que actualmente cuentan con servicio eléctrico conforme al formato aprobado por el INE, a los que no podrá requerir el pago de cargo alguno o depósito de garantía.

NSE 3.4.5. Al suscribir un Contrato de Servicio Eléctrico, la Empresa de Distribución está obligada a proporcionar al cliente una copia del mismo y a suministrar gratuitamente un ejemplar de las tarifas vigentes. Asimismo, pondrá a disposición del cliente un ejemplar de esta Normativa y un documento escrito en el cual se describan los procedimientos para leer su medidor. La Empresa de Distribución podrá cobrar por esta documentación el costo de reproducción de la misma y será opción del cliente el comprarla o no.

NSE 3.4.6. Únicamente la persona contratante es la deudora del servicio eléctrico y, en caso de incumplimiento de pago, el fiador, si lo hubiera.

NSE 3.4.7. La energía eléctrica suministrada por la Empresa de Distribución a un cliente o consumidor final, no podrá ser vendida por éste a terceros.

### **CAPITULO 3.5 DEPOSITO DE GARANTIA**

NSE 3.5.1. La Empresa de Distribución podrá requerir al solicitante de un nuevo servicio de energía eléctrica un depósito de garantía equivalente a un mes de su consumo estimado basándose en su censo de carga. El solicitante, a su elección, podrá enterar este depósito al contado o en cuotas cuyo plazo no exceda de seis (6) meses.

NSE 3.5.2. El depósito de garantía devengará una tasa de interés anual igual a la tasa promedio de los depósitos a plazos a un año del Sistema Financiero Nacional (SFN) más el deslizamiento cambiario vigente. El depósito, incluidos intereses, será reembolsado al cliente o a su representante en un plazo no mayor de siete (7) días, después de transcurridos dieciocho (18) meses consecutivos sin mora.

NSE 3.5.3. Los clientes correspondientes a las categorías medianas y altas demandas conectados ya sea en 120/240 V, 480V, 13.2 kV y 24.9 kV tienen la opción de entregar en concepto de depósito una Garantía Bancaria, con validez de dieciocho (18) meses o hacer un depósito en efectivo. Los clientes residenciales deberán necesariamente entregar, cuando corresponda, un depósito en efectivo o una garantía bancaria.

NSE 3.5.4. En caso de suspensión del servicio eléctrico por mora, la Empresa de Distribución podrá hacer uso del depósito o la garantía bancaria para cubrir la mora.

NSE 3.5.5. Cuando a un cliente se le suspenda el servicio eléctrico por causa de mora, será considerado por la Empresa de Distribución como un cliente nuevo para fines del depósito de garantía, debiendo enterar en consecuencia el depósito mencionado.

NSE 3.5.6. La Empresa de Distribución tendrá derecho a exigir al cliente que aumente su depósito de garantía o garantía bancaria por consumo vigente, cuando el valor del consumo promedio mensual registrado en los últimos seis (6) meses exceda del cincuenta por ciento (50%) del valor correspondiente al depósito vigente.

NSE 3.5.7. El cliente podrá requerir de la Empresa de Distribución una reducción del depósito de garantía o la garantía bancaria proporcional a la reducción de su consumo promedio mensual registrado en los últimos seis (6) meses cuando se hubiese reducido en más del cincuenta por ciento (50%) respecto del valor correspondiente al depósito vigente. En este caso la Empresa de Distribución deberá aceptar el requerimiento, salvo que el cliente en dicho período haya registrado moras o incumplimientos de pago.

NSE 3.5.8. Al transcurrir el plazo de vigencia del depósito de garantía o al solicitarse la terminación del Contrato de Servicio Eléctrico dentro de tal plazo, la Empresa de Distribución utilizará éste total o parcialmente para cancelar las deudas pendientes que el cliente tuviera a la fecha relacionadas con la prestación del servicio eléctrico. El resto del depósito de garantía, de corresponder, deberá ser liberado por la Empresa de Distribución dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

### **CAPITULO 3.6 CONEXION DE UN NUEVO SERVICIO.**

NSE 3.6.1. Al aprobarse una solicitud de servicio eléctrico, el solicitante y la Empresa de Distribución acordarán el voltaje y sistema de conexión. La tarifa a aplicar resultará del Pliego Tarifario vigente por la Empresa de Distribución, de acuerdo a lo establecido en la Normativa de Tarifas aprobada por el INE.

NSE 3.6.2. El cliente de un nuevo servicio deberá pagar el Gasto de Instalación correspondiente, establecido como Costo de Conexión en el pliego Tarifario vigente. La Empresa de Distribución deberá ofrecer un plan de pagos del Gasto de Instalación en hasta seis (6) cuotas mensuales, iguales y consecutivas, que incluyan un interés monetario proporcional a la tasa promedio de los depósitos a plazos a un año del SFN, más el deslizamiento cambiario vigente.

NSE 3.6.3. Una vez aprobada la solicitud de instalación del servicio eléctrico y realizados los trámites de pago pertinentes, la Empresa de Distribución deberá realizar la conexión del suministro dentro de los siguientes plazos y de conformidad con la demanda: Hasta 10 kw, en un plazo de diez días corridos; más de 10 kw hasta 50 kw, en un plazo de veinte días corridos; más de 50 kw, los plazos los convendrá el cliente y la Empresa Distribuidora; de conformidad con lo establecido por la Normativa de Calidad del Servicio, aprobada por INE.

### **CAPITULO 3.7: CAMBIOS EN LAS CARACTERISTICAS DE CONSUMO.**

NSE 3.7.1. El cliente o consumidor está obligado a informar a la Empresa de Distribución cualquier cambio relevante en sus características de consumo respecto a lo acordado en el Contrato de Servicio dentro de un plazo no mayor de treinta (30) días de ocurrido el mismo; si de ello resulta la necesidad de una reclasificación tarifaria, la misma se hará efectiva a partir de la facturación inmediata posterior.

NSE 3.7.2. Si se comprueba que la información suministrada por el cliente no es correcta, o que éste ha incumplido su obligación de informar los cambios en las características de consumo de acuerdo al Contrato de Servicio, la Empresa de Distribución deberá informar al cliente y realizar la facturación utilizando, cuando corresponda, lo establecido al respecto en la Normativa de Tarifas aprobada por el INE. Si de dicha diferencia le correspondiese una tarifa distinta, podrá realizar ajustes a la facturación ya emitida como la diferencia entre la tarifa contratada y la que correspondería, con un interés del 1% mensual más el deslizamiento cambiario vigente. Este ajuste podrá aplicarse a facturación retroactiva hasta un máximo de tres (3) meses de detectada la diferencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 44 de la Ley de la Industria Eléctrica.

NSE 3.7.3. Toda persona natural o jurídica que solicite cambio de razón social del servicio eléctrico deberá presentar a la Empresa de Distribución el título de propiedad, o la cesión de derechos debidamente registrados, o el contrato de arrendamiento vigente u otro documento que acredite la titularidad del solicitante.

NSE 3.7.4. Una vez aprobada la solicitud de cambio de razón social, el cliente y la Empresa de Distribución firmarán un nuevo Contrato de Servicio Eléctrico.

NSE 3.7.5. La Empresa de Distribución podrá exigir el pago de un cargo por el cambio de la razón social del servicio eléctrico, de acuerdo a un pliego tarifario previamente aprobado por el INE.

NSE 3.7.6. La Empresa de Distribución sólo podrá rechazar la solicitud de cambio de razón social cuando la información presentada por el cliente resulte insuficiente o incompleta, o cuando se demuestre que la misma ha sido alterada para justificar el cambio.

NSE 3.7.7. Los suministros se realizarán con los voltajes normalizados por la Empresa de Distribución, cada categoría tarifaria se ubicará en el voltaje que le corresponde de acuerdo a la Normativa de Tarifas y a la presente Normativa, aprobada por el INE.

NSE 3.7.8. Los clientes tienen el derecho de solicitar un voltaje diferente al que le corresponde según la clasificación tarifaria; para ello deberán contratar con la Empresa de Distribución la capacidad de suministro mínima que le corresponde a la categoría tarifaria en la cual el suministro se realiza con el voltaje requerido. Asimismo deberán acordar con la Empresa de Distribución la cancelación de los costos de obra que implica la solicitud de cambio y los plazos para la ejecución y habilitación de las nuevas condiciones del suministro. En caso de falta de acuerdo, alguna de las partes podrá solicitar la intervención del INE, el que resolverá sobre el tema; sin detrimento de uso de los recursos administrativos a los que las partes tenga derecho.

### **CAPITULO 3.8: SUSPENSION DEL SERVICIO.**

NSE 3.8.1. La Empresa de Distribución podrá suspender el servicio en los casos y condiciones que se indican en esta Normativa.

NSE 3.8.2. La Empresa de Distribución procederá con la suspensión del servicio eléctrico en forma inmediata, sin necesidad de aviso previo al cliente y sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar, en los casos siguientes:

- a) Cuando a juicio de la Empresa de Distribución o del INE o de las autoridades competentes tales como la Dirección General de Bomberos o Benemérito Cuerpo de Bomberos y de acuerdo a las normas eléctricas vigentes, la instalación interna del cliente presente condiciones que ponen en peligro la seguridad de las personas o de las propiedades.
- b) Cuando exista uso ilícito de la energía eléctrica, entendiéndose como tal:
  - b.1) Robo y/o hurto de la energía eléctrica,
  - b.2) Manipulación del equipo de medición para impedir el registro correcto de la energía consumida (uso fraudulento).
  - b.3) Violación de las condiciones del contrato de servicio.
- c) Cuando el cliente o consumidor venda energía eléctrica a terceros.

NSE 3.8.3. En caso de mora, la Empresa de Distribución procederá a suspender el servicio eléctrico de acuerdo a la Ley y a su Reglamento, para lo cual notificara por escrito al cliente con quince (15) días previos a la suspensión del servicio.

NSE 3.8.4. La Empresa de Distribución podrá proceder a la terminación o rescisión del contrato de servicio si han transcurrido más de treinta (30) días a partir de la fecha efectiva del corte y no han desaparecido las causas que originaron la suspensión, y/o el cliente o consumidor no ha cancelado los gastos de reconexión y/o no ha cumplido con las sanciones pecuniarias a las que se haya hecho acreedor.

NSE 3.8.5. Salvo por las causas expresadas en el artículo NSE 3.8.2, la Empresa de Distribución no podrá suspender el servicio los días viernes después de mediodía, ni los días feriados, o el día anterior a un feriado, o cuando el personal de la empresa Distribuidora no se encuentre disponible para recibir pagos y/o para reconectar el servicio.

NSE 3.8.6. La Empresa de Distribución no puede suspender el servicio si el cliente tiene reclamos interpuestos sin resolver sobre la factura objeto de suspensión, ya sea ante la Empresa de Distribución o ante el INE. Si el reclamo está en el INE, el cliente o consumidor deberá presentar constancia emitida por INE (dirigida a la Empresa de Distribución) de que su reclamo está pendiente.

NSE 3.8.7. Cuando la Empresa de Distribución comprobare que un cliente está causando disturbios a través de las líneas del servicio eléctrico, se lo hará saber por escrito ordenándole la desconexión inmediata del equipo que ocasiona el disturbio. El cliente sólo podrá reconectar el equipo una vez corregida la anomalía. En caso contrario, la Distribuidora procederá a la suspensión del servicio. El INE podrá imponer al cliente una multa, de conformidad con lo especificado en la Normativa de Multas y Sanciones.

NSE 3.8.8. En caso que un cliente cuente con varios contratos de servicios, sólo es sujeto de corte el servicio que no cumpla con lo especificado en esta Normativa.

NSE 3.8.9. El cliente puede solicitar la suspensión del servicio debido a:

- a) Situaciones de peligro para la seguridad de las personas y de sus propiedades. En este caso, la Empresa de Distribución debe suspender el servicio de manera inmediata.
- b) Terminación definitiva del Contrato de Servicio. La Empresa de Distribución deberá efectuar el cierre del servicio en un plazo máximo de siete (7) días a partir de la fecha de solicitud del cliente.

### **CAPITULO 3.9: RECONEXION DEL SERVICIO.**

NSE 3.9.1. Los servicios suspendidos serán reconectados una vez desaparecidas las causas que originaron la suspensión, previa cancelación por parte del cliente de los costos de reconexión y de las sanciones pecuniarias a las que se haya hecho acreedor, de conformidad con lo especificado en la Normativa de Multas y Sanciones aprobada por INE.

NSE 3.9.2. La reconexión se hará en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas después de superadas las causas que dieron origen a la suspensión del servicio, siempre y cuando corresponda a un día laborable.

NSE 3.9.3. El cliente o consumidor debe cumplir los trámites correspondientes para solicitar la reconexión en un período no mayor a treinta (30) días a partir de la fecha de corte, en caso contrario, la Empresa de Distribución podrá proceder a la terminación y resolución del Contrato de Servicio Eléctrico.

## **TITULO 4: AMPLIACION DEL SISTEMA DE DISTRIBUCION**

### **CAPITULO 4.1: REQUISITOS.**

NSE 4.1.1. El diseño e instalación de las redes de distribución primarias y/o secundarias, debe cumplir las normas y criterios establecidos en el manual de estructuras aplicado por la Empresa de Distribución, el cual, a su vez, deberá cumplir los requerimientos del Código de Instalaciones Eléctricas de Distribución aprobado por el INE.

### **CAPITULO 4.2: AMPLIACIONES REALIZADAS POR EL CLIENTE**

NSE 4.2.1. Todo trabajo de ampliación o construcción de circuitos de distribución primarios o secundarios a realizar por un cliente dentro del área de concesión de la Empresa de Distribución requiere la aprobación previa de esta última.

NSE 4.2.2. El cliente deberá presentar el proyecto de construcción a la Empresa de Distribución, la cual sólo podrá rechazarlo de verificar incumplimiento a las normas y criterios establecidos en el arto. 4.1.1, aplicado por la Empresa de Distribución en sus obras.

NSE 4.2.3. La Empresa de Distribución deberá responder al solicitante dentro de un plazo de treinta (30) días de presentado el proyecto, sin costo alguno. En caso de rechazo, deberá informar el o los motivos que lo justifican. Ante la falta de respuesta en el plazo indicado, se entenderá que la Empresa de Distribución acepta la solicitud. En caso de desacuerdo entre las partes, el INE resolverá a solicitud de alguna de ellas.

**CAPITULO 4.3: AMPLIACIONES CON APORTES REEMBOLSABLES**

NSE 4.3.1. Es obligación de la Empresa de Distribución proporcionar servicio de energía eléctrica de acuerdo a los voltajes indicados en el artículo NSE 8.1.2 de la presente normativa a todas las personas que soliciten dicho servicio y que no estén a más de 150 metros de cualquier punto la red de distribución. Para nuevos servicios que requieran de una ampliación de las redes de distribución de la Concesionaria, no prevista en su programa de expansión, la concesionaria podrá requerir del solicitante un aporte en efectivo o en obras, si la localización del servicio en cuestión estuviese ubicado a más de ciento cincuenta (150) metros de la red de distribución. Los plazos para la realización de las conexiones por parte de la concesionaria se regirán por lo establecido en el artículo NCS 5.1.2 de la normativa de Calidad del Servicio.

NSE 4.3.2. La Empresa de Distribución reembolsará al cliente el aporte señalado en el artículo precedente en un plazo que será acordado entre las partes, de conformidad con la magnitud de la obra; dicho plazo no podrá ser menor a dieciocho meses (18) a partir de la fecha de inicio de la vigencia del Contrato de Servicio Eléctrico, debiendo pagarle igualmente una tasa de interés anual igual a la tasa promedio de los depósitos a plazos vigentes en el SFN, más el deslizamiento cambiario vigente.

**CAPITULO 4.4: OPERACION Y MANTENIMIENTO**

NSE 4.4.1. Los materiales y equipos utilizados por la Empresa de Distribución y por los cuales el cliente ha dado el aporte reembolsable a que se refiere el Capítulo 4.3 de la presente Normativa serán propiedad exclusiva de la Empresa de Distribución, por lo que ésta es responsable de su operación y mantenimiento hasta el punto de entrega.

NSE 4.4.2. Las instalaciones eléctricas de distribución serán propiedad exclusiva del cliente y la Empresa de Distribución estará exenta de la responsabilidad del mantenimiento y reposición de dichas instalaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando las características de las instalaciones del cliente sean diferentes a las estipuladas en el Contrato de Servicio o no estén comprendidas en los servicios prestados por la Empresa de Distribución.
- b) Cuando las instalaciones estén ubicadas después del Punto de Entrega o por condiciones especiales, no estén normalmente al libre y continuo acceso de la Empresa de Distribución.
- c) Cuando las líneas, postes y transformadores se encuentren dentro de la propiedad del cliente y sean para su uso exclusivo.

**CAPITULO 4.5: NUEVAS URBANIZACIONES**

NSE 4.5. 1. Las redes de distribución construidas por las empresas urbanizadoras deberán ser donadas a la Empresa de Distribución si están dentro de su área de concesión, siendo esta última responsable por su operación, mantenimiento y reposición.

NSE 4.5.2. Los gastos correspondientes a la energización de los cables de enlace y obras anexas entre una nueva urbanización y los puntos de alimentación de la Empresa de Distribución, estarán a cargo de la nueva urbanización.

## **TITULO 5: MEDICION DEL SERVICIO ELECTRICO**

### **CAPITULO 5. 1: RESPONSABILIDAD SOBRE EL EQUIPO DE MEDICION**

NSE 5.1.1. La Empresa de Distribución deberá instalar un equipo de medición individual para el registro del consumo de energía de cada servicio eléctrico, excepto en los servicios provisionales en que podrá optar por no hacerlo. La Empresa de Distribución garantizará que dicho equipo de medición se encuentre correctamente calibrado, dentro de los parámetros establecidos en esta Normativa y dentro de su vida útil.

NSE 5.1.2. El medidor se instalará con un sistema de conteo en cero y con sus sellos respectivos.

NSE 5.1.3. El medidor es propiedad de la Empresa de Distribución. El cliente informará a la Empresa de Distribución sobre cualquier daño del medidor y en especial cuando observe daños por vandalismos, siempre y cuando el medidor se encuentre dentro de su propiedad.

NSE 5.1.4. Los medidores únicamente podrán ser manipulados por personal de la Empresa de Distribución debidamente identificados.

NSE 5.1.5 El cliente será responsable por cualquier daño causado al equipo de medición y sus accesorios por aumentos de carga no declarados y deberá cubrir el costo de reposición del equipo y material dañado.

### **CAPITULO 5.2: REGISTRO DE MEDIDORES**

NSE 5.2.1. Cada medidor estará identificado con un código único que identifique a la Empresa de Distribución, al cliente y al mismo medidor, por medio del cual se podrá acceder a la base de datos comercial y obtener información sobre la sucursal y el cliente al que corresponde, así como al registro e historial propio del medidor.

NSE 5.2.2. La Empresa de Distribución deberá mantener actualizado un registro de las características básicas de todos los medidores instalados que contenga la fecha de fabricación, el nombre y dirección del cliente, el código de identificación y la fecha y resultados de la última calibración y/o inspección.

### **CAPITULO 5.3: LOCALIZACION DE LOS EQUIPOS DE MEDICION**

NSE 5.3.1.El cliente deberá proveer sin costo para la Empresa de Distribución un lugar apropiado y de fácil acceso en la pared exterior de las edificaciones, a una altura máxima de 2.5 metros, y a una distancia adecuada, para la instalación de los equipos y accesorios necesarios para medir la energía (y la demanda máxima cuando corresponda), y la realización de una lectura confiable. Para ello la Empresa de Distribución establecerá los criterios constructivos a cumplir por los clientes para la instalación del equipo de medición. Los equipos de medición y sus accesorios serán sellados por la Empresa de Distribución para el control de los mismos y no podrán ser intervenidos por el cliente, consumidor o por terceros.



NSE 5.3.2. Solamente el personal de la Empresa de Distribución, debidamente identificado, está autorizado para la inspección, revisión, ajuste y cambios de ubicación de los equipos de medición, ya sea a solicitud del cliente o consumidor o por conveniencia propia. Si el cliente o consumidor ha construido un anexo o barrera física que impide la correcta visibilidad del medidor, la Empresa de Distribución cobrará en concepto de reubicación el cargo correspondiente, previamente aprobado por el INE.

NSE 5.3.3. Para aquellos suministros en los cuales su naturaleza lo justifique, el INE podrá autorizar a la Empresa de Distribución fijar el punto de entrega en un punto diferente al del límite del predio.

NSE 5.3.4. En edificios de apartamentos, condominios y similares, el medidor de cada uno de los servicios o de los locales, deberá ser instalado en un lugar apropiado y de fácil acceso, previsto para ese fin.

NSE 5.3.5. La Empresa de Distribución notificará al cliente con tres (3) días hábiles de anticipación el cambio de ubicación de un medidor de difícil acceso. Si por ausencia del cliente no es posible el acceso al inmueble para hacer efectivo el traslado, la Empresa de Distribución podrá instalar otro medidor, el cual reemplazará al que está instalado internamente; posteriormente la Empresa de Distribución procederá a retirar el medidor de difícil acceso.

NSE 5.3.6. Los clientes pueden, por su cuenta, instalar equipos de medición después del Punto de Entrega, adicionales al de la Empresa de Distribución, y utilizarlos para reclamos. Para ello, el equipo de medición deberá estar calibrado y certificado, de acuerdo al patrón de la Distribuidora, de modo que cumpla con el porcentaje de error establecido en la presente Normativa. En caso que fuese nuevo, bastará el certificado del fabricante.

#### **CAPITULO 5.4: REVISION Y CORRECCION DE MEDIDORES**

NSE 5.4.1. La Empresa de Distribución, por medio de su personal debidamente identificado, podrá examinar, inspeccionar o cambiar el equipo de medición y sus accesorios en días hábiles en horas laborables. Para ello, solicitará al cliente permiso para tener acceso a sus instalaciones. En caso que el cliente impida la lectura, la inspección o la revisión de los medidores, se le notificará de inmediato por escrito señalándose el siguiente día hábil para la realización de la actividad prevista. En caso que nuevamente el cliente impida la lectura, inspección o revisión de los medidores, la Empresa de Distribución procederá a informar al INE, solicitando la imposición de la sanción correspondiente al cliente. De proceder, el INE aplicará la correspondiente multa y ordenará al cliente o consumidor que permita el acceso al personal de la Empresa de Distribución..

NSE 5.4.2. Luego de realizar una inspección o revisión, la Empresa de Distribución está obligada a informar y a entregar al cliente una constancia de los resultados de la misma. Para realizar una corrección o cambio en el equipo de medición o en sus accesorios deberá previamente demostrar y notificar por escrito al cliente la anomalía que la justifica.

## **CAPITULO 5.5: CALIBRACION**

NSE 5.5.1. Es responsabilidad de la Empresa de Distribución que cada medidor instalado, y sus equipos asociados, estén debidamente calibrados y sellados conforme a la Normativa de Calidad (NCS5.1.12), de manera tal, que la energía y la potencia sean medidas con un margen de error de +/-2% en relación con el patrón establecido por la Empresa de Distribución.

NSE 5.5.2. Todo medidor electromecánico y sus equipos asociados a instalarse, deberán estar debidamente calibrados y certificados para asegurar su exactitud. La Empresa de Distribución deberá de entregar al cliente copia del certificado de calibración. Además, deberán estar dentro del rango de su vida útil y en perfecto estado.

NSE 5.5.3. Todo cliente podrá requerir sin costo la calibración de su medidor y sus equipos asociados, si ha transcurrido un plazo igual o mayor a cinco años desde su última calibración. Si el cliente solicita a la Empresa de Distribución esta revisión antes de los cinco años, y se obtuviese un resultado fuera de los márgenes de error establecidos, los costos de la calibración correrán por cuenta de la Empresa de Distribución, en caso contrario, el cliente asumirá los costos.

NSE 5.5.4. Las solicitudes de calibración de medidores y los equipos asociados, deberán ser satisfechas en un plazo máximo de siete (7) días hábiles a partir de la fecha de solicitud.

## **TITULO 6: LECTURA, FACTURACION Y COBRO**

### **CAPITULO 6.1: DISPOSICIONES GENERALES**

NSE 6.1.1. La Empresa de Distribución emitirá y distribuirá una factura a cada uno de sus clientes de acuerdo a la tarifa que le corresponda y a lo establecido en la Normativa de Tarifas aprobada por el INE. La Empresa Distribuidora establecerá los mecanismos pertinentes que aseguren la distribución de las facturas a los Clientes en tiempo y forma; informando periódicamente al INE sobre la aplicación de los mismos.

NSE 6.1.2. El cliente sólo podrá solicitar cambio de tarifa si cumple los requisitos contemplados en la Normativa de Tarifas aprobada por el INE. De ser aceptado el cambio, éste pasará a ser aplicado por la Empresa de Distribución a partir de la siguiente facturación.

### **CAPITULO 6.2: CONSUMO A FACTURAR**

NSE 6.2.1. La lectura de los medidores deberá efectuarse mensualmente y de acuerdo a programación de la Empresa de Distribución. El período de lectura y de facturación no podrá ser inferior a veintiocho (28) ni exceder de treinta y tres (33) días corridos, excepto para la factura por terminación de contrato o cuando la Empresa de Distribución y el cliente hayan acordado diferentes períodos de lectura y de facturación, lo cual debe constar en el Contrato de Servicio Eléctrico

NSE 6.2.2. La Empresa de Distribución sólo podrá estar eximida de realizar la lectura y medición por razones de casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como: huelgas, huracanes, terremotos, asonadas, inundaciones, erupciones volcánicas, tornados y accidentes automovilísticos, en cuyos casos podrá facturar valores estimados

basándose en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de consumo medido. En el caso de clientes nuevos, la estimación se hará en base a un censo de carga.

NSE 6.2.3. En el caso que la facturación se realice por estimación debido a situaciones de caso fortuito o fuerza mayor citados en el NSE6.2.2, se efectuarán reajustes una vez finalizada dicha situación excepcional. La metodología de estimación deberá ser aprobada por el INE en forma previa a su implementación.

NSE 6.2.4. Cuando se suministre energía sin que sea registrada por el equipo de medición, en los casos descritos a continuación, la Empresa de Distribución tendrá derecho a cobrar la energía eléctrica, por los meses que se presentase la anomalía, pero en ningún caso podrá refacturar más de seis (6) meses; para el cobro tomará como base el consumo promedio de energía durante los últimos seis (6) meses consecutivos con lecturas correctas durante el último año facturado; en caso contrario, se hará mediante la estimación de su consumo basándose en un censo de carga:

- a) Cuando se altere o impida intencionalmente el funcionamiento normal del equipo de medición.
- b) Cuando premeditadamente se obstaculice el medidor para impedir que se puedan tomar las lecturas registradas.
- c) Cuando se use la energía en forma clandestina sin menoscabo de la aplicación de sanciones y multas a las que el cliente se hubiese hecho acreedor de acuerdo a la normativa de multas y sanciones.

NSE 6.2.5. Cuando se origine una facturación errónea por fallas técnicas o mecánicas del equipo de medición, por mala instalación del mismo o por lecturas erróneas, las facturas se reajustarán a favor del cliente o de la Distribuidora según el caso. El reajuste se hará por el tiempo que existió la falla, sin que este período supere un máximo de tres (3) meses si es a favor de la Empresa de Distribución o un máximo de veinticuatro (24) meses si es a favor del cliente. Se tomará como base la tarifa vigente del mes que se facturó erróneamente. Los reajustes deberán incluir un interés del 1% mensual.

NSE 6.2.6. Si hay facturación errónea por mala aplicación tarifaria, los ajustes se realizarán durante el tiempo que subsistió el error a favor del cliente o consumidor o de la Empresa de Distribución basándose en la tarifa vigente del mes que se facturó erróneamente, refacturando sin embargo, no más de veinticuatro (24) meses si es a favor del cliente o hasta tres (3) meses si es a favor de la Empresa de Distribución, siempre que el cliente o consumidor no haya pagado tales facturas.

## **CAPITULO 6.3: CONTENIDO DE LA FACTURA**

NSE 6.3.1. La factura debe incluir el desglose en córdobas de los diferentes cargos que resultan del Pliego Tarifario vigente.

NSE 6.3.2. La factura debe incluir como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre o razón social de la Empresa de Distribución
- b) Nombre o razón social del cliente y número de identificación
- c) Número de medidor y su factor multiplicador

- d) Número de la factura
- e) Fecha de emisión de la factura
- f) Fecha de entrega (por medio de sello al dorso)
- g) Fecha de vencimiento de la factura
- h) Código y nombre de la Tarifa aplicada
- i) Lectura anterior y actual de los medidores de energía y demanda máxima, según corresponda. Si la medición es estimada, deberá ponerse una nota en la factura indicando “ESTIMADO”.
- j) Mes de Consumo
- k) Período de consumo
- l) Carga Contratada
- m) Carga Demandada.
- n) Factor de potencia y recargo en córdobas, de corresponder.
- o) Cargo fijo y su valor en córdobas
- p) Cargos por capacidad contratada y su valor en córdobas, de corresponder
- q) Cargos variables por Consumo, consumo facturado (en Kwh) y su valor en córdobas
- r) Recargos, tasas o impuestos aplicados
- s) Débitos o créditos
- t) Cargo de Alumbrado Público
- u) Valor total de la factura
- v) Histórico de consumo (promedio 6 meses)
- w) Cargo por regulación
- x) Cargo por impuesto municipal
- y) Cargo por comercialización
- z) Ajuste por uso de combustibles (sí lo hubiera)

#### **CAPITULO 6.4: VENCIMIENTO DE FACTURAS**

NSE 6.4.1. Las facturas serán distribuidas mensualmente, salvo que la Empresa de Distribución y el cliente hayan acordado diferentes períodos en el Contrato de Servicio.

NSE 6.4.2. La fecha de vencimiento de la factura deberá ser por lo menos, posterior en quince (15) días a la fecha de entrega al cliente.

NSE 6.4.3. La Empresa de Distribución podrá aplicar al monto adeudado un interés no mayor al uno por ciento (1 %) mensual, más el deslizamiento de la moneda vigente, a partir de la fecha de su vencimiento previsto hasta la de su pago efectivo.

NSE 6.4.4. Si la fecha de vencimiento de la factura es un día no hábil, para evitarse recargos e intereses la factura debe pagarse el día hábil después de la fecha de vencimiento.

#### **CAPITULO 6.5: PAGO DE FACTURAS**

NSE 6.5.1. Un cliente que incumpla un acuerdo de pago convenido con la Empresa de Distribución es un cliente en mora.

NSE 6.5.2. En tanto un cliente no solicite la suspensión del servicio o la terminación de su Contrato, estará obligado al pago de las facturaciones que surjan de su tarifa hasta un período máximo de tres (3) meses. En particular, deberá pagar los cargos fijos aún cuando no se registre consumo.

NSE 6.5.3. El cliente puede pagar su factura en los centros de pago de la Empresa de Distribución o por otros medios o centros de pago definidos por la Empresa. Para tal fin, la Empresa de Distribución deberá habilitar los centros de pago necesarios en su área de concesión para el fácil acceso de los clientes o consumidores.

NSE 6.5.4. La Empresa de Distribución podrá realizar acuerdos de pago para el caso de facturación retroactiva por facturación errónea debido a fallas del equipo de medición o lecturas erróneas.

NSE 6.5.5. La Empresa de Distribución podrá celebrar acuerdos de pago con el cliente o consumidor si los mismos son solicitados por el cliente o consumidor.

## **TITULO 7: PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS**

### **CAPITULO 7.1: DISPOSICIONES GENERALES**

NSE 7.1.1. Los procedimientos para la interposición de reclamos por parte de clientes o consumidores y su resolución, se regirán por los principios de simplicidad, eficacia, transparencia, igualdad, responsabilidad y gratuidad por parte de la Empresa de Distribución. Se exceptúan de la aplicación del principio de gratuidad los costos reales de las pruebas técnicas efectuadas a petición del cliente o consumidor, (tales como calibración del equipo de medición) que demuestren que se encuentran dentro de los límites permisibles, los cuales serán cargados al cliente o consumidor.

NSE 7.1.2. La Empresa de Distribución mantendrá un banco de datos de los reclamos, consignando allí los datos generales, los resultados y los últimos reportes de reclamos efectuados por los usuarios.

NSE 7.1.3. Si el cliente o consumidor accede por escrito, la Empresa de Distribución podrá aplicar parcial o totalmente, según corresponda, el valor que resulte de un reclamo resuelto a favor del cliente o consumidor, a cualquier tipo de cuentas pendientes de pago relacionadas estrictamente con la prestación del servicio eléctrico que el cliente o consumidor mantenga con la Empresa. En caso contrario, la Empresa de Distribución deberá entregar el valor en efectivo que corresponde al reclamo aceptado, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de la correspondiente resolución favorable al cliente o consumidor.

NSE 7.1.4. Una vez que la Empresa de Distribución o el INE, si fuera el caso, hayan dado curso a un reclamo por facturación deberá ser cancelado por éste en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la notificación de la correspondiente resolución.

**CAPITULO 7.2: DERECHOS DE RECLAMO DE LOS CLIENTES Y CONSUMIDORES**

NSE 7.2.1. Los clientes o consumidores de un servicio eléctrico tienen el derecho de interponer un reclamo por cualquier acción u omisión de la Empresa de Distribución que consideren injustificada, y a obtener una resolución en los plazos definidos en esta Normativa. Los clientes y consumidores pueden interponer sus reclamos ya sea personalmente o mediante representante debidamente acreditado.

NSE 7.2.2. Los clientes y consumidores tienen derecho a una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos que sean responsabilidad de la Empresa de Distribución.

NSE 7.2.3. Son objeto de reclamo los aspectos relacionados con la instalación, medición, lectura, facturación, cobro, aplicación de tarifas establecidas y otros vinculados a la prestación del servicio eléctrico.

NSE 7.2.4. El cliente o consumidor tiene derecho a introducir ante la Empresa de Distribución reclamos por daños y perjuicios ocasionados por deficiencias en la calidad, seguridad y continuidad en el suministro del servicio eléctrico. En caso de un evento asociado a la calidad del suministro, el cliente deberá especificar fecha y hora aproximada en que aconteció dicho evento.

NSE 7.2.5. Si el cliente o consumidor no presenta los reclamos en los plazos establecidos en la presente normativa, deberá pagar el valor de la factura y/o asumir los daños y perjuicios sufridos.

**CAPITULO 7.3: PRESENTACION DE UN RECLAMO**

NSE 7.3.1. Salvo las excepciones establecidas en la presente Normativa, los reclamos podrán ser presentados verbalmente o por escrito. La Empresa de Distribución podrá establecer otras modalidades de presentación de reclamos, siempre y cuando los plazos definidos para resolverlos puedan ser contabilizados y cuenten con la aprobación previa y específica del INE.

NSE 7.3.2. Los reclamos deberán incluir como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre o razón social del reclamante.
- b) Domicilio donde se le harán llegar las notificaciones.
- c) Número de identificación del cliente.
- d) Causa y descripción del reclamo.
- e) Argumentos que justifiquen su reclamo.
- f) Si es reclamo por facturación, copia o número de la factura objeto del reclamo.

NSE 7.3.3. De considerarlo conveniente, la Empresa de Distribución podrá solicitar al cliente o consumidor que presente su reclamo por escrito.

**CAPITULO 7.4: TRAMITE DE UN RECLAMO**

NSE 7.4.1. La Empresa de Distribución tiene el derecho de no tramitar el reclamo de un cliente o consumidor únicamente cuando el servicio eléctrico de dicho cliente o consumidor presente alguna de las condiciones siguientes:

- a) Cuando se encuentre en situación de robo o hurto de energía debidamente comprobado.
- b) Cuando se encuentre en situación de uso fraudulento del equipo de medición o que impida el registro correcto de la energía consumida.
- c) Cuando el cliente venda energía eléctrica a terceros de manera ilegal.
- d) Cuando el cliente no esté solvente, es decir, cuando tenga pendiente de pago facturas que no correspondan al mes objeto de reclamo.

NSE 7.4.2. Desaparecidas las causales que inhabilitaban el trámite del reclamo, la Empresa de Distribución deberá proceder al trámite y resolución del mismo.

NSE 7.4.3. La Empresa de Distribución tiene la obligación de informar por escrito al cliente o consumidor la resolución de su reclamo. En la resolución deberá informar que puede recurrir a una autoridad superior de la Empresa Distribuidora en los siguientes cinco (5) días hábiles y posteriormente al INE para la revisión de su caso si no estuviere conforme.

NSE 7.4.5. De no resolver la Empresa de Distribución los reclamos presentados o los Recursos de Revisión interpuestos por los clientes o consumidores en los plazos establecidos, se entenderá que éstos proceden a favor del cliente o consumidor, siendo aplicable lo dispuesto en la presente Normativa en el caso de resoluciones favorables a clientes y consumidores.

**CAPITULO 7.5: RECLAMOS POR FACTURACION**

NSE 7.5.1. Los reclamos por facturación deben presentarse ante la Empresa de Distribución en un período no mayor de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la factura.

NSE 7.5.2. Todo pago duplicado de la factura de energía eléctrica deberá ser reclamado por el cliente en un término de tres (3) meses contados a partir del último pago objeto de reclamo; en caso contrario, la Empresa de Distribución deberá aplicar de oficio la nota de crédito correspondiente.

NSE 7.5.3. La Empresa de Distribución deberá dar respuesta a los reclamos por facturación en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de presentación del reclamo. Vencido dicho plazo, si la Empresa de Distribución no resuelve, el reclamo se dará por aceptado a favor del cliente o consumidor, por lo que éste estará autorizado a cancelar la factura objeto de reclamo con un valor igual al promedio de las seis (6) últimas facturas consecutivas abonadas por el mismo o a acudir ante la autoridad superior de la Empresa de Distribución y posteriormente al INE, siguiendo el procedimiento establecido en esta Normativa.

NSE 7.5.4. En el caso de rechazar un reclamo, la Empresa de Distribución deberá notificar al cliente la justificación del mismo, extendiéndole certificación sobre los resultados para que él pueda hacer uso de los recursos ante las instancias correspondientes.

NSE 7.5.5. Si el cliente ya pagó su factura, no se realizarán los reajustes previstos en el artículo. NSE 6.2.6 a favor de la Empresa de Distribución en caso de falta de lectura o de errores en la misma que hayan dado como resultado una subestimación del consumo, excepto en los casos fortuitos de fuerza mayor.

## **CAPITULO 7.6: RECLAMO POR DAÑOS Y PERJUICIOS**

NSE 7.6.1. Los reclamos por daños y perjuicios deberán presentarse por escrito ante la Empresa de Distribución en un plazo no mayor a setenta y dos (72) horas hábiles después de ocurrido el suceso, detallando los daños y perjuicios, fecha en que ocurrieron y hora aproximada.

NSE 7.6.2. La Empresa de Distribución deberá resolver los reclamos por daños y perjuicios en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir de su fecha de recepción..

NSE 7.6.3. Si el reclamo es resuelto a favor del cliente o consumidor, la Empresa de Distribución deberá pagarle los daños y perjuicios en un plazo máximo de quince (15) días después de la fecha de emitida la resolución. El reembolso de estos daños será realizado en base a una tabla de depreciación de los equipos que la Empresa de Distribución deberá someter a aprobación del INE para su posterior utilización.

NSE 7.6.4. El cliente o consumidor tiene la opción de reparar o no los bienes dañados en el entendido de que lo hace sin ningún compromiso por parte de la Empresa de Distribución en tanto ésta no emita una resolución. En ningún caso el valor de la reparación deberá ser mayor al valor actual del bien dañado.

NSE 7.6.5. Los reclamos por daños y perjuicios no procederán cuando la instalación interna del cliente o consumidor no cumpla con las disposiciones del CIEN, si el origen del daño fuese imputable a ello, o cuando los daños y perjuicios se hayan originado por razones de casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como: huracanes, terremotos, asonadas, inundaciones, erupciones volcánicas, tornados, huelgas y accidentes automovilísticos.

NSE 7.6.6. La Empresa de Distribución esta obligada a proporcionar los voltajes indicados en el artículo NSE 8.1.2, en caso de voltajes distintos al rango especificado y en especial en caso de bajo voltaje deberá a la mayor brevedad posible corregir esta anomalía. Si la variación de voltajes fuera de los rangos establecidos persiste por más de 15 días, la distribuidora podrá ser sancionada de acuerdo a la normativa de Multas y Sanciones, el usuario está en derecho de reclamar por los daños y perjuicios que esto le ocasione. En casos especiales, la distribuidora podrá solicitar al INE la ampliación del plazo con la debida justificación.



## **CAPITULO 7.7: RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

NSE 7.7.1. La Empresa de Distribución y los clientes tienen derecho a acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses.

NSE 7.7.2. Las reclamaciones, discrepancias, dudas e interpretaciones de las condiciones del suministro serán resueltas por medio de dos (2) vías administrativas, que evaluarán los medios de prueba aportados para emitir sus resoluciones:

- a) La Empresa de Distribución, mediante sus oficinas de atención al cliente, en primera instancia y en segunda instancia ante la autoridad superior designada para resolver los Recursos de Revisión.
- b) El INE, mediante la oficina de atención al cliente de la Dirección General de Electricidad. Las resoluciones de las dos instancias anteriores no inhiben al cliente del servicio eléctrico, de recurrir a los procedimientos establecidos por la Ley de Defensa de los Consumidores, (Ley No. 182).

NSE 7.7.3. Un cliente o consumidor puede hacer uso del Recurso de Revisión ante la autoridad superior de la Empresa de Distribución si luego de presentado el reclamo ante la Empresa de Distribución y resuelto en tiempo por ella, tal resolución no satisface al cliente o consumidor. En este caso, la autoridad superior de la Empresa de Distribución deberá resolver y responder en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.

NSE 7.7.4. La Empresa de Distribución establecerá y hará de conocimiento de sus clientes y consumidores la autoridad superior ante la cual éstos pueden hacer uso del Recurso de Revisión.

NSE 7.7.5. Si un cliente que interpone un recurso ante la autoridad superior de la Empresa de Distribución no recibe la resolución del mismo dentro del plazo indicado, o si la resolución no le parece satisfactoria, puede hacer uso del Recurso de Apelación y presentarse a las oficinas del INE, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles a partir de la notificación de la resolución de la autoridad superior de la Empresa de Distribución, o a partir del vencimiento del plazo que ésta tiene para resolver.

NSE 7.7.6. El INE, por medio de su Oficina de Atención al Cliente, recibirá el reclamo y detallará en un informe escrito los resultados de cada inspección que realice. La Dirección General de Electricidad (DGE), emitirá su resolución en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles a partir de la aceptación del mismo, cuando se trate del Departamento de Managua, y doce (12) días hábiles para el resto del país, poniendo en conocimiento de las partes los considerandos básicos utilizados para emitir su resolución.

## **TITULO 8: CARACTERISTICAS TECNICAS DEL SERVICIO ELECTRICO**

### **CAPITULO 8.1 DE LA FRECUENCIA Y EL VOLTAJE DE SUMINISTRO**

NSE 8.1.1 La Empresa de Distribución suministrará la energía eléctrica con una frecuencia de 60 ciclos con variaciones de +/-0.5%.

NSE 8.1.2 La Empresa de Distribución suministrará la energía eléctrica a los voltajes nominales descritos a continuación, con variación de +/- 8% en el punto de entrega al cliente:

- Voltaje monofásico de 120 voltios, dos conductores.
- Voltaje monofásico 120/240 voltios, tres conductores.
- Voltaje trifásico 120/240 voltios, tres o cuatro conductores.
- Voltaje trifásico 120/208 voltios, tres o cuatro conductores.
- Voltaje trifásico 480 voltios, tres o cuatro conductores.
- Voltaje monofásico 7.6 kV o 14.4 kV, dos conductores o cualquier otro voltaje de distribución que la distribuidora emplee en esa área.
- Voltaje trifásico 13.2 kV o 24.9 kV o cualquier otro voltaje de distribución que la distribuidora emplee en esa área, cuatro conductores.

## **TITULO 9. DISPOSICIONES VARIAS**

### **CAPITULO 9.1 APLICACIÓN.**

NSE 9.1.1 Esta Normativa de Servicio Eléctrico deroga y sustituye a las Normas Generales para la Prestación del Servicio Eléctrico (Acuerdo 5-96), aprobadas por INE el 5 de marzo de 1996, modifica a la Resolución No06-2000 y aclara la Resolución No 12-2001. La presente Resolución entrará en vigencia a partir del 17 de julio del 2001.

Dado en la ciudad de Managua, a los diez y siete días del mes de julio del dos mil uno.

## **CONSEJO DE DIRECCION**

**OCTAVIO SALINAS**

**PRESIDENTE**

**GONZALO PEREZ**

**MIEMBRO**

**ANTE MI:**

**DONALD ESPINOSA**

**SECRETARIO**