

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN – LEÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES**

**Trabajo monográfico para optar al título de Licenciado en Ciencias de la
Educación con mención en Ciencias Sociales.**

TEMA:

**“ABUSOS, FALTA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LA EMPRESA UNIÓN
FENOSA, HACIA LOS CONSUMIDORES EN LA CALLE JOSÉ DE
MARCOLETA DEL BARRIO EL LABORÍO EN LA CIUDAD DE LEÓN”**

Autora: Bra. Ligia Gabriela Morales Camacho.

Tutora: Lic. María Isaura Paredes Carías

León, Abril de 2008.



TEMA:

“Abusos, falta de atención y gestión de la empresa Unión Fenosa, hacia los consumidores de la calle José de Marcoleta del barrio el Laborío en la ciudad de León”



INDICE

Dedicatoria.....	1
Agradecimiento.....	2
Resumen.....	3
Introducción.....	5
Capítulo I Propósitos de la Investigación	
Antecedentes.....	8
Planteamiento del Problema.....	10
Justificación.....	11
Capítulo II Objetivos e Hipótesis	
Objetivos General.....	12
Objetivos Específicos.....	13
Hipótesis.....	14
Capítulo III	
Marco Teórico.....	15
Capítulo IV	
Marco Metodológico.....	35
Capítulo V	
Presentación de los resultados de la Investigación.....	40
Resultados de las entrevistas realizadas a los representantes de la asociación de consumidores de León Unión Fenosa.....	42



Capítulo VI Consideraciones Finales

Conclusiones.....	46
Recomendaciones.....	47
Referencias Bibliográficas.....	48

ANEXOS.....50

- 1) Formato de Encuesta
- 2) Presentación de los Resultados de la Investigación
- 3) Formato de Entrevistas
- 4) Ley de defensa del consumidor
- 5) Reglamento de la ley de defensa del consumidor
- 6) ¿Por qué los consumidores deben ejercer sus derechos?
- 7) Normativa de Servicio Eléctrico
- 8) Glosario
- 9) Procedimientos para un buen reclamo
- 10) Conoce su medidor y como leerlo
- 11) Cambio del equipo
- 12) Como leer tu factura de energía
- 13) Consejos para ahorrar energía eléctrica y dinero
- 14) Fotografía de lectura del medidor en un domicilio
- 15) Fotografía de reparación de luminaria en la calle José de Marcoleta
- 16) Fotografía de una ciudadana realizando un reclamo por alta facturación
- 17) Mapa del barrio el Laborío



DEDICATORIA

La dedicación al estudio, es el precio del triunfo, el mejor tesoro y la mayor herencia que podemos dejar. Dedico este triunfo a mis seres queridos que me han apoyado para que alcance el ideal que me propuse y en especial a:

Dios, nuestro padre celestial por haberme permitido culminar la carrera, ya que me brindo fuerzas, ánimos y la fortaleza necesaria.

A mi madre, por su apoyo en la culminación de esta etapa y por la confianza depositada en mi, y motivación para continuar superándome y ser una fuente constante de aliento.

A mi familia y todas aquellas personas que de una u otra manera se involucraron en la colaboración del trabajo investigativo.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza en el camino de la vida, y a la Virgen María Santísima, por haberme dado salud, conocimientos y tolerancia, para poder culminar exitosamente los estudios.

Con mucho cariño, a la tutora María Isaura Paredes Carías, por haberme permitido compartir sus conocimientos, guiándome en el transcurso del trabajo investigativo.

Agradezco a los docentes que me enseñaron a tener una visión más amplia acerca del mundo, por su apoyo y comprensión para poder culminar los estudios en tan bella profesión, como es Ciencias Sociales.

“Comenzar bien es una gracia de Dios, continuar por el buen camino y no perder el ritmo, es una gracia aún mayor; pero las gracias de las gracias, es no desfallecer, aunque flaqueen las fuerzas seguir avanzando hasta el final”.

(Ligia Morales)



RESUMEN

El presente estudio titulado: “Abusos, falta de atención y gestión de la empresa Unión Fenosa, hacia los consumidores en la calle José de Marcoleta del barrio el Laborio en la ciudad de León”, es de tipo descriptivo, con enfoque metodológico cualitativo y cuantitativo.

El Universo estuvo constituido por setecientos veinte personas de la Calle José de Marcoleta, que utilizan el servicio de energía eléctrica, la muestra representada por cien habitantes.

El tipo de muestra fue probabilística. Las variables de estudio fueron: Instrumentos que amparan los derechos de los consumidores, abusos que afectan a los consumidores, atención a los Consumidores en Unión Fenosa, gestiones de los consumidores. La información fue recolectada a través de una encuesta presentando los resultados en cuadros y gráficos, conforme objetivos y variables.

Los resultados obtenidos fueron:

El 85% de los consumidores de la Calle José de Marcoleta, desconocen la ley que vela por los derechos de los consumidores, y el limitado conocimiento acerca de las instituciones que se encargan de asegurar el cumplimiento de dicha ley.

Los abusos más relevantes; el 93 % por la alteración en las facturas, el 98 % por la carencia de solicitar permiso para efectuar la lectura de los medidores o cambiar el equipo, 25% la inexistencia de luminarias en el alumbrado publico; y el 97% por la suspensión del servicio.



El 70 % considera que la atención brindada al cliente por Unión Fenosa es deficiente.

El 90 % de la mayor parte de la población recurre a la empresa distribuidora de servicios energéticos (Unión Fenosa), el 10 % a las instituciones que amparan los derechos de los consumidores, y los resultados obtenidos el 70 % han sido desfavorables para los consumidores y el 30% aun no tiene respuesta a sus solicitudes.



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata de ofrecer un panorama informativo sobre los derechos de los consumidores, dejando ver de esta manera las consecuencias que ocasiona el desconocimiento de ellos, tanto en los jóvenes como en los adultos de esta sociedad.

La violación de los derechos de los consumidores es antigua y ha continuado manifestándose en todas las ciudades, tanto que hoy en día existen instituciones encargadas de escuchar las quejas de los ciudadanos que se sienten afectados de manera directa frente a esta problemática.

Es por tal razón que se hace necesario explorar el problema ubicado en la calle José de Marcoleta del Barrio El Laborío, que consiste en el incumplimiento de las condiciones de calidad y cantidad, de modo que su retribución sea equivalente al consumo real del consumidor, todo de acuerdo a las normas éticas, medidas y demás requisitos que deben llenar los bienes y servicios que se brindan a los usuarios.

Los abusos originados por la empresa de servicios básicos energéticos se debe a la falta de conocimiento de la población en general, esto seguirá existiendo mientras las personas no estén conscientes de sus derechos como consumidores.

Una limitada parte de la población realiza gestiones a través de reclamos por las diversas arbitrariedades cometidas por la empresa Unión Fenosa, sin embargo esta no brinda la debida atención e importancia a las solicitudes y las resoluciones emitidas son desfavorables y desalentadoras para los consumidores del servicio de energía eléctrica.



Conscientes de que representa una parte fundamental de cada ciudadano conocer sus derechos se forman bases sólidas para realizar correctamente gestiones amparadas en la Ley y así hacer valer los derechos.

La investigación constará de siete capítulos los cuales detallo a continuación:

- **CAPÍTULO I:** abordará la finalidad de la investigación, donde encontrara los **antecedentes** en relación con el tema trabajos monográficos que proporcionen información para el estudio; el **planteamiento del problema** se refiere a los incógnitas para indagar que es lo problemático del contenido a investigar y la **justificación** que indicara la importancia del tema.
- **CAPÍTULO II:** Presentará los **objetivos** o propósitos del estudio, describiéndose las metas generales y particulares; y la **hipótesis** que es la posible respuesta al problema planteado.
- **CAPÍTULO III:** Mostrará el **Marco Teórico** o de referencia el cual presenta una revisión bibliografica del tema global y del problema específico.
- **CAPÍTULO IV:** Comprende el **Marco Metodológico**, proporcionando información sobre el tipo de estudio a realizar, diseño de la muestra, las variables , la recolección de la información mediante instrumentos confiables y validos para sustentar la investigación.
- **CAPÍTULO V:** Abordara la **presentación de los resultados** donde se analizan los datos para confirmar la hipótesis.



- **CAPÍTULO VI:** Proporciona información sobre las principales **conclusiones** que extraen lo fundamental del estudio, las **recomendaciones** pretenden remitir acciones concretas; y la **bibliografía** como la fuente de apoyo que facilita información para ampliar la esfera de la investigación.

Se utilizaron **anexos** que sirven para aportar información valiosa y complementaria con el de enriquecer el trabajo investigativo.



CAPITULO I

PROPOSITOS DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes

Con claridad meridiana podemos determinar que no existen trabajos bibliográficos previos que otorguen un referente indicador desde el punto de vista de los perjuicios causados a los consumidores de la calle José de Marcoleta de esta ciudad, pese a que se evidencia una normativa que al menos teóricamente está destinada a proteger los derechos de los usuarios en Nicaragua.

Y sobre este aspecto existen trabajos que desde el punto jurídico explican la aplicación de la Ley, pero no así las consecuencias económicas y sociales de los usuarios afectados; entre algunos de estos podemos mencionar:

- Blanca Adriana Díaz Calderón, Juan José Espinoza Treminio, Heimy Lucia Martínez Blandón Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y su procedimiento administrativo en el año 2005. – León, Nic. : UNAN, 2006. Tesis (Lic. en Derecho).
- Gabriela José Méndez Matamoros, Electra Patricia Zamora Gutiérrez. El consumidor y sus derechos en Nicaragua al amparo de la Ley No. 182/1994/ – León, Nic. : UNAN, 2003. Tesis (Lic. en Derecho).
- Cristian Javier Amaya Zúñiga, Denis Alcides Blandón Ordóñez, Dennis Mykell Castro Álvarez. Derechos de los usuarios de agua y energía eléctrica en la legislación Nicaragüense – León, Nic. UNAN, 2003: Tesis (Lic. en Derecho).



De lo anterior se deduce que existe una necesidad de organización por parte de la población, que desempeñe un papel activo en la búsqueda de soluciones a los problemas generados por la Empresa Unión Fenosa.

Por lo tanto se insta a la ciudadanía desarrollar actitudes, potenciar valores y modificar conductas, contribuyendo al desarrollo integral de la persona, dotándola de conceptos, procedimientos y actitudes que posibiliten la construcción de una sociedad de consumo cada vez más justa, solidaria y responsable, capaz de mejorar la calidad de vida de toda la sociedad, sin deteriorar el entorno, y los recursos económicos.



Planteamiento del problema

Los habitantes de la calle José de Marcoleta de esta ciudad como consumidores directos del servicio básico de energía eléctrica distribuida por la Empresa Unión Fenosa, sufren constantes abusos, falta de atención y gestión provenientes de las políticas internas aplicadas por este consorcio energético generando como consecuencias perjuicios económicos y materiales a la población.

En tal sentido los usuarios del servicio resultan ser vulnerables ante los desmanes de la transnacional que sistemáticamente quebranta la normativa que teóricamente protege los derechos del consumidor, sin embargo con esta investigación deduzco que el principal problema es: **Conocer las causas que generan los constantes reclamos entre la población que utiliza el servicio eléctrico y la deficiente atención prestada por Unión Fenosa.**



Justificación

Con la investigación monográfica se analizó los abusos, falta de atención y gestión de los consumidores en la calle José de Marcoleta en el Barrio El Laborío en la Ciudad de León; por parte de la Empresa Unión Fenosa. Se ha seleccionado este sector debido que éste se ha visto muy afectado por la empresa distribuidora de energía.

El desconocimiento de la población de leyes y las instituciones donde debemos recurrir para hacer valer los derechos es la causa principal por la cual considere importante indagar sobre este aspecto social, ya que contribuiré ampliando el conocimiento acerca del tema, al mismo tiempo crear una conciencia cívica en los habitantes del sector en estudio, en base a educación para el consumo.

La población tiene el reto de crear conciencia de cómo pueden y deben manifestar su inconformidad ante los abusos que comete la empresa de servicio básico energético, con el objetivo de ser promovedores y defensores de los derechos del consumidor y tener conocimiento acerca de la existencia de organizaciones y leyes creadas para la amparar derechos como consumidores de los servicios básicos.



CAPITULO II

OBJETIVOS E HIPOTESIS

2.1 Objetivo General

- Determinar los abusos, falta de atención de la empresa Unión Fenosa, hacia los consumidores, considerando las gestiones que realizan para hacer valer sus derechos los consumidores de la calle José de Marcoleta del Barrio El Laborío en la Ciudad de León.



2.3 Objetivos Específicos

- Indagar sobre los derechos de los consumidores en la Ley N° 182 y el conocimiento de las instituciones que velan por la defensa del consumidor.
- Analizar los tipos de abusos que afectan a los usuarios tomando en cuenta el cumplimiento de la normativa de servicios eléctricos.
- Valorar si la atención brindada a los consumidores es eficiente, eficaz, y en armonía con el cumplimiento de los deberes de la empresa, como distribuidora de los servicios básicos energéticos a la ciudadanía.
- Caracterizar las gestiones realizadas por los usuarios hacia la empresa Unión Fenosa, cuando sus derechos han sido quebrantados.



Hipótesis

Cuanto más efectivo sea el conocimiento de los derechos de los consumidores y el cumplimiento de los deberes de la empresa Unión Fenosa; mayor satisfacción habrá entre los usuarios del servicio eléctrico, y los reclamos se reducirán como consecuencia directa de la adecuada gestión empresarial y el correcto acatamiento de la Ley.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

Con este trabajo investigativo constato que la realidad circundante y concreta en la calle José de Marcoleta es homogénea a otras que experimentan diversas zonas de la ciudad, debido a que sus habitantes sufren la misma problemática generada por el accionar de la empresa Unión Fenosa en cuanto a la distribución del servicio de energía eléctrica a la población.

En este sentido los usuarios del servicio energético se constituyen en afectados directos de los abusos realizados por Unión Fenosa ; sin embargo hago notar que los consumidores del sector en estudio que en su totalidad comprende ciento veinte familias no se encuentran actualmente organizadas, ni afiliadas a ninguna institución que promueve y vele los derechos de los consumidores, situación que resulta mas provechosa para la transnacional que reiteradamente y en forma distinta produce consecuencias negativas y perdidas económicas al usuario, que en su mayoría se limita exclusivamente hacer reclamos a través de la empresa que le esta ocasionando el perjuicio.

Es evidente que ante tales perspectivas educar a la población de la calle José de Marcoleta con la finalidad de lograr un consumo racional de energía es necesario, pero también es indispensable hacerles conocer cuales son sus derechos como consumidores y cuales gestiones pueden realizar ante la institución o instancia respectiva cuando sus derechos como usuarios del servicio de energía se encuentren quebrantados.



Con esta investigación enfatizo que es importante conocer la Ley 182 de Defensa de los Consumidores, la cual sirve de sustento bibliográfico y teórico comparando los derechos tutelados del consumidor, las obligaciones de la empresa energética con los usuarios del servicio, los abusos y la falta de atención cometida por la empresa hacia los habitantes que utilizan este servicio.

Sin pretender agotar toda la riqueza investigativa que suscita con relación a este tema, considero necesario crear alternativas de solución a la problemática de abusos, falta de atención de Unión Fenosa lo cual implica el actuar con voluntad y conciencia proveniente de la distribuidora energética, razón que conlleva a manifestar que este no es un trabajo acabado sino un pequeño aporte susceptible a ser enriquecido por los lectores.

3.1 Abusos de Unión Fenosa a los derechos de los consumidores, tomando en cuenta la normativa de servicios eléctricos.

Para iniciar se define el término **abuso** como el uso irregular o exagerado del aprovechamiento injusto de confianza que se deposita en una entidad. Considerando la definición anterior puedo manifestar que la población en general está sometida a constantes abusos y la ineficiencia de la empresa de servicios básicos Unión Fenosa que ha transgredido los derechos aprovechándose del poco conocimiento que poseen los consumidores.

Entre los abusos más sentidos podemos mencionar los siguientes: la transnacional emite tarifas que no son equivalentes al consumo real de cada hogar debido a que la empresa cobra un servicio que no presta a la población, en la actualidad los apagones y la duración prolongada de los cortes energéticos injustificados que afectan en forma severa la economía de subsistencia, debido a que el arancel mensual tiene un costo financiero elevado donde se refleja una



clara evidencia de desajuste en correspondencia al valor a facturar por el servicio prestado por la distribuidora de energía.

En cuanto al servicio de alumbrado público, Unión Fenosa cobra un servicio que brinda parcialmente debido a que su cobertura no beneficia a todos los usuarios, por las siguientes razones: luminarias inhabilitadas, viviendas alejadas del lugar de donde se encuentra ubicada la luminaria, sin embargo la población paga por este servicio.

La empresa en muchos casos suspende el servicio de energía eléctrica sin notificar primero al cliente y por escrito con quince días de anticipación en caso que el usuario haya caído en mora por lo que no cumple con lo establecido en el artículo 3.8.3 de la Normativa de Servicio Eléctrico, sin embargo no se puede suspender el servicio los días viernes después del medio día, o los días feriados (NSE 3.8.5)¹

La empresa no devuelve los medidores reparados ni dañados, sino que impone la compra de uno nuevo que ella misma distribuye, sin que el usuario tenga ninguna opción diferente si este se opone, los encargados toman la decisión de suspender el servicio eléctrico.

Unión Fenosa debe examinar, inspeccionar o cambiar el equipo de medición y accesorios utilizados en la transmisión de energía eléctrica en días hábiles y horas laborales, pero las personas encargadas de realizar esta labor se presentan sin previo aviso, procediendo a revisar el medidor sin consultar al cliente, sin considerar que es obligación de la empresa solicitar permiso para tener acceso al domicilio (NSE 5.4.1) .

¹ NSE: Normativa de Servicio Eléctrico



El cliente tiene derecho a impedir la lectura, inspección o revisión de los medidores, sino hubo notificación por escrito señalando el día a realizar la actividad prevista, sin embargo la empresa manipula los medidores sin autorización y en muchas ocasiones en las actas de inspección aparecen firmas de ciudadanos desconocidos en lugar de la firma del propietario del hogar, eso es completamente ilegal.

Es responsabilidad de la empresa distribuidora de energía calibrar los medidores y equipos asociados, para asegurar la exactitud del consumo, pero Unión Fenosa no entrega al cliente una copia del certificado de calibración, como lo indica la Normativa de Servicio Eléctrico en el artículo 5.5.2.

3.2 Falta de atención a los consumidores por parte de la empresa unión fenosa

Se entiende por el término **atención** como la satisfacción al cliente, con cortesía, urbanidad, demostración de respeto, y para que se preste especial esmero a la ciudadanos en lo que van a expresar o realizar. Sin embargo en las empresas públicas como privadas, las quejas de los clientes pasan inadvertidas.

La deficiencia en atender las emergencias, en cuanto al tiempo prolongado para restablecer la energía por cualquier problema que se halla dado, las reparaciones llevan hasta tres días en solucionarse y la población carece del servicios durante esos días; altas y bajas de energía donde los usuarios pierden sus aparatos electrodomésticos de los cuales la empresa no se hace responsable de los daños.

La empresa no informa al cliente acerca de sus derechos y responsabilidades que tienen como consumidores del servicio básico energético, al realizar una gestión el consorcio hace caso omiso del silencio administrativo empresarial, por medio del cual se establece un tiempo limite de quince días para contestar las quejas y



peticiones presentadas ante sus instalaciones, sin embargo los clientes quedan insatisfechos con las resoluciones emitidas.

La ineficiente prestación en la calidad y eficiencia del servicio representa una permanente violación de los derechos colectivos e individuales de los ciudadanos, al no contar con las condiciones básicas para tener una vida digna correspondiente a las características ambientales de la ciudad de León.

En la mayoría de las sucursales de Unión Fenosa, existe personal e instalaciones para atender la inconformidad de los usuarios, sin embargo los resultados son negativos para los consumidores.

La distribución de la factura es enviada a la vivienda por el personal encargado de realizar esta labor sin embargo para efectuar el pago se realizan largas filas para efectuar la cancelación de la factura.

3.3 Gestiones que realizan los consumidores:

Se define el término **gestión**, como la acción y efecto de administrar o realizar diligencias conducentes al logro de sus objetivos, para obtener resultados eficaces que satisfagan las necesidades de los individuos.

Es responsabilidad de todo consumidor hacer valer sus derechos a través de los procedimientos correspondientes, adquiriendo los conocimientos y habilidades para efectuar elecciones y servicios seguros y de calidad, estando concientes de sus responsabilidades básicas y como hacerlos efectivos.



Las gestiones se realizan a través de los constantes **reclamos**² por parte de los usuarios debido a la falta de efectividad y cumplimiento de la Ley de Defensa de los Consumidores.

Cabe señalar que el sector con mayor número de quejas es el sector servicio, por ser estos los más involucrados con la población, ya que debe de resolver sus problemas y satisfacer a los demandantes con menores recursos y limitaciones presupuestarias, siendo los de mayor relevancia los siguientes: La alteración en la facturación ya que cobran más del consumo real, de cada hogar y el consumidor si tiene los recursos económicos para cancelar este tiene que realizar arreglos de pago, con fin de evitar la suspensión del servicio.

La suspensión de energía eléctrica, sin haber transcurrido el tiempo para cancelar el monto de la factura, lo que indica un gasto económico para pagar la reconexión del servicio.

Falta de alumbrado publico, ya que la luminaria se encuentra en mal estado o inhabilitada, sin embargo se sigue cobrando.

Los resultados obtenidos en las demandas de los consumidores en contra de proveedores de servicios públicos, en cuanto a los casos resueltos nos indican 30 % es favor de los clientes al presentar sus quejas, luego de haber agotado las vías correspondientes dentro de la institución de servicio afectada, y el 70 % restante se encuentra en proceso.

² Se entiende por **Reclamo**, la oposición o contradicción que se hace a una cosa injusta, mostrando no consentir en ella de forma oral o escrita, para amparar sus derechos como consumidor. Pedir o exigir con derechos una compensación por los daños y perjuicios ocasionados según indica la ley.



3.4 Instrumentos que amparan los derechos de los consumidores:

3.4.1 Red de Defensa del Consumidor:

En Nicaragua existieron expresiones de consumidores organizados desde los años sesenta, pero hasta inicio de la década de los años noventa que surge una iniciativa de ciertos municipios del país que da lugar a la formación de las primeras organizaciones locales de consumidores, pero por diversas razones, las asociaciones referidas fueron perdiendo dinamismo a lo largo de esa década y hasta mediados del dos mil uno y ante el deterioro creciente de las condiciones de vida, casi todas esas organizaciones de bases decidieron unirse, con miras a constituir un movimiento social, entorno a la red nacional de los consumidores.

En este primer año de vigencia (2001) la red logró constituir en un referente indiscutible, en un debate entorno a las condiciones de vida de la población, así como la lucha de las privatizaciones y en las críticas, propuestas alternativas frente a las organizaciones políticas tradicionales.

Los métodos utilizados por la red han sido sistemáticos en los medios de comunicación, jornadas de información puntual, reclamos colectivos, campañas masivas, preparación de recursos de amparo tanto administrativos como inconstitucionales frente a oficinas gubernamentales y empresas proveedoras de servicios públicos.

La Red mantiene su autonomía para proyectarse en el ámbito local y desarrollar acciones y establecer alianzas para alcanzar metas propias. A través de la Red los Consumidores expresan su voluntad uniendo criterios, estableciendo metas comunes, participando en campañas nacionales, sintiéndose representados y respaldados para hacer valer sus derechos.



3.5 Instituciones que velan por la defensa de los derechos a los consumidores:

3.51 Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)

Sustituyo al Ministerio de Economía y Desarrollo, estando facultado para conocer la en materia los derechos del consumidor. Por medio de la Dirección del Consumidor (DDC), tiene como principal función, administrar la Ley 182 y su Reglamento, en el sentido de:

- Conocer y resolver todas aquellas denuncias y quejas que los consumidores presenten en contra de los proveedores, aplicando las sanciones establecidas en la ley y su reglamento, cuando corresponda.
- Mantener una estrecha coordinación con las asociaciones u organizaciones de consumidores, las municipalidades y además instituciones gubernamentales, a fin de obtener apoyo a las actividades de defensa de los consumidores y con ello facilitar el cumplimiento de la Ley.
- Diseñar e implementar planes de capacitación para orientar a la población a nivel nacional sobre los derechos y deberes de los consumidores.
- Recomendar nuevos instrumentos legales y administrativos que se consideren necesario para mejorar la calidad de los bienes y servicios en el país.



3.5.2 Dirección de Defensa del Consumidor (DDC)

La razón de ser de la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC), es servir y brindar con calidad, calidez y apoyo a los usuarios de bienes y servicios;

La promulgación de la Ley 182 y su reglamento, da origen a la creación de la DDC, fijándose como objetivo hacer valer los derechos de los consumidores en todo el territorio nacional.

Uno de los servicios más importantes, consiste en atender y resolver satisfactoriamente las quejas, ya sean que estas provengan del sector público o privado. La DDC esta compuesta por cuatro departamentos para atender al público:

- **Departamento de Instrucción de Procesos:** Instruye el proceso administrativo, realiza las diligencias que sean necesarias para comprobar la demanda, elabora proyectos de Resolución.
- **Departamento de Asuntos del Consumidor:** Recibe los reclamos interpuestos por los consumidores y realiza los Trámites Conciliatorios entre las partes para resolver en ese momento un reclamo.
- **Departamento de Verificación y Control:** Realiza las verificaciones de los precios de los productos básicos de consumo humano con la finalidad de evitar el acaparamiento y el agiotaje.
- **Departamento de Divulgación y Educación al Consumidor:** Tiene la responsabilidad de divulgar y educar a la ciudadanía sobre los derechos que le confiere la Ley 182 en su carácter de consumidores.



3.5.3 Asociación de Consumidores de León (ADECONLE)

Se constituyó como asociación en el año dos mil cuatro, su sede institucional se encuentra en la ciudad de León, siendo su principal política de acción dirigida a cumplir los siguientes objetivos: contribuir con la promoción y cumplimiento de las leyes que protegen a los consumidores, establecer una campaña de educación para los usuarios a hacer efectiva la participación ciudadana y a establecer filiales en cada Municipio de León.

En ese sentido sus actividades están dirigidas a brindar información a los consumidores a través de los servicios de orientación, educación para el consumo, asesoría jurídica principalmente para reclamos directos ante los proveedores y Entes Reguladores.

Desempeña un papel importante ya que actúa como interlocutor válido y evita en la medida de las posibilidades relaciones confrontativas promoviendo el único interés común de los consumidores, como es el de reclamar sus derechos.

3.5.4 Instituto de Atención al Usuario y el Consumidor

Desde su constitución en el año dos mil cinco, inició a promover los derechos de los usuarios creando conciencia de la importancia social y económica de la implementación de una política de defensa del consumidor.

Como instancia consultiva tiene como objetivo principal la promoción y protección de los consumidores en el departamento de León; por lo tanto su defensa conlleva un compromiso paralelo de asumir ciertas responsabilidades, como solidaridad, conciencia crítica, preocupación social.



3.5.5 Ente Regulador:

El Instituto Nicaragüense de Energía (INE), es el Ente Autónomo del Estado y tiene como objetivo regular, supervisar y fiscalizar el sector energía, así como aplicar las políticas energéticas establecidas por el gobierno de Nicaragua.

Este debe garantizar la adquisición de bienes, servicios de mejor calidad, normar el mercado de energía eléctrica, poniendo en vigencia las normas y reglamentos que rigen las actividades relacionadas a la generación, transmisión, distribución, comercialización, verificando su correcto cumplimiento de requisitos técnicos, económicos y legales para el otorgamiento de licencias, concesiones; supervisando que las mismas sean utilizadas acordes a las condiciones contractuales.

En cuanto a calidad y eficiencia de los servicios, vela por el buen funcionamiento, definiendo los indicadores de confiabilidad y seguridad, además avalúa las tarifas de energía eléctrica del consumidor.

3.6 Proceso de adopción de políticas para protección a los consumidores

En el contexto histórico Nicaragüense, el gobierno de la época (1990 - 1996) diseño políticas públicas de contraste frente al sistema de economía centralizado que debía ser sustituido para lograr una transformación integral a la sociedad, lo que origina la existencia de una ley que logre equilibrar las relaciones de los proveedores de bienes y servicios, para amparar los derechos de los consumidores

Es responsabilidad del Estado propiciar medidas compensatorias que permitan contrarrestar **fluctuaciones coyunturales**³ solucionando problemas y tensiones

³ Se entiende por **Fluctuaciones Coyunturales**; como alzas y descensos de los precios, en un momento determinado.



sociales ocasionados por los diversos proveedores, sin embargo los consumidores continúan esperando mejor calidad y eficiencia en la prestación de los servicios energéticos, tarifas equitativas a su consumo real y la expansión de la capacidad de estos para que sean puestos a disposición a más sectores de la población.

La nación ha tenido que recurrir a la adopción de leyes sectoriales que contienen ciertas disposiciones legales importantes y pertinentes que están directamente relacionadas al tema energético, al ente regulador y respecto al consumo de la población, siendo los de mayor relevancia los siguientes:

- **“Ley No. 272 de la Industria Eléctrica”.**

Las disposiciones de la industria eléctrica se ajustaran a las siguientes reglas: Los agentes económicos que se dediquen a las actividades de transmisión y distribución de energía eléctrica están regulados por el Estado, los que se dediquen a la generación de electricidad realizaran sus operaciones en un contexto de libre competencia, no obstante, no podrán realizar actos que impliquen competencia desleal ni abuso de una eventual **posición dominante**⁴ en el mercado. Esta actividad de regulación estará a cargo del INE.

La función de regulación del servicio de energía eléctrica tendrá como objetivo básico propiciar la adecuada y eficiente prestación del servicio de electricidad, cuidando su continuidad, calidad y cobertura, velando por evitar practicas que constituyan competencia desleal o abuso de posiciones dominantes en el mercado.

⁴ Se define **posición dominante**; como un agente económico respecto al mercado de sus servicios cuando atiende el 25% o más de dicho mercado.



- **“Ley No. 271 de Reforma a la Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Energía (INE)”**

El **INE** tendrá las siguientes funciones en relación con el subsector de energía eléctrica, prevenir y adoptar medidas necesarias de la competencia en el suministro o prestación de los productos y los servicios regulados en el subsector eléctrico.

El Instituto Nicaragüense de Energía promueve las relaciones eficientes entre los suministros y consumidores, que tendrá como resultado tarifas menores a los usuarios y ganancias según la inversión financiera de la empresa eléctrica.

3.6.1 Ley de Defensa de los Consumidores

Aprobada el catorce de noviembre del año mil novecientos noventa y cuatro, publicada en la Gaceta, Diario Oficial No. 213, consta de diez capítulos y cuarenta y tres artículos, La ley 182 tiene por objeto garantizar a los consumidores y usuarios la protección de sus derechos en la adquisición de bienes y servicios de mejor calidad en sus relaciones comerciales, mediante un trato justo, amable y equitativo por parte de los proveedores.

La ley de defensa de los consumidores poco a poco ha ido tomando la importancia que se merece, pero no todos los ciudadanos manejan cuáles son sus derechos, a donde recurrir en caso de que algún proveedor abuse o falte al cumplimiento de las leyes y otros factores que causan que el usuario reclame a fin de que sus derechos sean reivindicados.⁵

3.6.2 Reglamento del Consumidor

⁵ Ver anexo, Ley de Defensa del Consumidor



El día doce de mayo del año mil novecientos noventa y nueve, la Asamblea Nacional mediante Decreto No. 2187 aprueba el Reglamento, elaborado por la Comisión de Producción, Distribución y Consumo de este Poder del Estado, el cual fue publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 169 del 3 de septiembre de 1999, consta con veinte capítulos y ciento veinte y siete artículos.

Este instrumento jurídico tiene por objeto la definición de los preceptos contenidos en la Ley 182, estableciendo los procedimientos que garantizan los derechos de los consumidores los cuales son irrenunciables y prevalecen con el propósito de asegurar mejor calidad, eficiencia en los bienes y servicios de parte de los proveedores, creando condiciones que favorezcan a la población.⁶

- **Significado y propósito de la Ley de Defensa de los Consumidores**

El consumidor es parte fundamental, desenvolviéndose en el mismo y tomando decisiones que a su criterio son las adecuadas, y este tiene la responsabilidad de informarse acerca de la calidad de los bienes y servicios que ofrecen los proveedores; este juzga dicha información atendiendo su contenido y significado de acuerdo al sentido común de las palabras y oraciones, y lo que estas sugieren o afirman, sin recurrir a interpretaciones posibles, en este sentido es necesario garantizar equidad, atención, ya sea de las instituciones publicas o privadas, Esto implica que:

- La información que los proveedores ofrezcan acerca de sus servicios debe ser veraz y adecuada, por lo tanto que no sea susceptible de producir confusión o engaño en el consumidor, en relación a la calidad y el precio del producto.
- Existen procedimientos efectivos que la reclamación o reparación por los daños y perjuicios que el proveedor pueda producir al usuario, siempre y cuando

⁶ Ver anexo, Reglamento de la Ley de Defensa del Consumidor.



la responsabilidad de dicho daño o perjuicio recaiga en la empresa que presta a los usuarios.

- Existan medios de control de la calidad de los bienes y servicios, a fin de que éstos no impliquen riesgos a la salud o seguridad del consumidor.
- Se deben establecer mecanismos que permitan al Estado adoptar las medidas necesarias para evitar el monopolio y la especulación de los bienes básicos de consumo.
- **Categoría de consumidores de acuerdo a la Ley 182 y su Reglamento**

Se realizó un análisis de quienes son consumidores dentro del marco jurídico de la Ley 182 y su reglamento, documentos legales que en sus artículo cuatro, inciso “a” y artículo dos inciso “e” respectivamente se establece el siguiente concepto:

Los consumidores: Son todas aquellas personas, que en calidad de usuarios adquieran o utilicen como **destinatario final** de bienes y servicios cual sea su naturaleza, se beneficien de los mismos para satisfacer necesidades personales o colectivas.

Al respecto es importante identificar la frase **destinatario final**, en este sentido se define como todas aquellas individuos que intervienen en las relaciones comerciales en donde los bienes, productos y servicios son utilizados para satisfacer necesidades de índole privada, que han adquirido para beneficiarse de manera personal o familiar no para prestar servicio a terceras personas.

En otras palabras, para que entrar dentro de la conceptualización de consumidores que la ley 182 y su Reglamento establecen, es necesario entrar en la relación de mercado única y exclusivamente como un cliente cuya finalidad, en



la obtención de bienes, para que seamos sujetos de protección de la ley en cuanto a la aplicación del concepto, se debe mantener la categoría de destinatario final de servicios que adquirimos dentro de las relaciones de oferta y demanda del ámbito comercial.

- **Derechos del Consumidor**

De conformidad con la Ley N° 182: de Defensa de los Consumidores se consideran los derechos de mayor relevancia los siguientes:

- a) Protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios:**

Los bienes y servicios destinados a los consumidores deberán presentarse de forma que no existan peligros para su salud y seguridad, al adquirir un bien o servicio es vital cersorarce si el proveedor brinda información acerca de la fecha de vencimiento, recomendaciones del contenido, y puntualizar los niveles de peligrosidad.

- b) Educación para el consumo :**

Al consumidor le corresponde el derecho a la educación en materia de consumo para que pueda actuar informado y sea capaz de elegir con claridad entre los bienes y servicios, que le permita conocer las características esenciales de los productos que se le ofrecen (calidad, cantidad y precios), efectuando una elección racional, utilizando los servicios con toda seguridad de manera satisfactoria, siendo concientes de sus derechos y responsabilidades.

- c) Una información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado:**



Todo consumidor tiene derecho a que se le brinde la debida información sobre la composición, finalidad y aditivos utilizados, cantidad de producto, fecha de producción y vencimiento del producto instrucción e indicaciones para su uso, advertencia, riesgos e incompatibilidades con otros productos.

d) Un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios:

Los proveedores tienen la responsabilidad de garantizar a los usuarios, un trato amable, justo, equitativo, tratando de evitar los perjuicios hacia los ciudadanos, por parte de las empresas publicas o privadas que brindan bienes o servicios a la población en general.

e) Una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos y que sean responsabilidad del proveedor:

El consumidor tiene derecho a la justa reparación de los daños y perjuicios sufridos por una compra o utilización de productos defectuosos o de servicios deficientes, mediante procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos, el proveedor debe dar solución en un plazo máximo de diez días para reivindicar el daño causado.

f) Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no cumpla:

Se entiende por promociones y ofertas a la forma de proporcionar adicionalmente otro bien o servicio a un precio menor o gratuito, prometer dos o mas bienes o servicios por un mismo precio, adquirir bienes y servicios con el incentivo particular en sorteos, rifas, concursos, En cada uno de estos casos los



proveedores deberán informar lo siguiente: El nombre de la persona natural o jurídica que realice la promoción, identificación del bien o servicio a promocionar, fecha de inicio y finalización de la promoción y lugares donde se realizara este. Antes de comprar, asegúrese de que una oferta realmente le beneficie. Compare precios, presentaciones y calidad, exigiendo el cumplimiento de las promociones al proveedor al adquirir un artículo extendiéndole un documento habilitante para posteriores reclamos.

g) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores:

Los consumidores tienen derecho a constituirse en organizaciones para defender mejor intereses individuales o colectivos, el objetivo principal de las asociaciones es promover y proteger los derechos de los usuarios, representarlos ante las autoridades administrativas y proveedores, para amparar a los usuarios de bienes, servicios y productos, cuando sean perjudicados proporcionándole asesoramiento y asistencia para realizar las gestiones pertinentes según el caso.

h) Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses:

Los consumidores que consideren que han sido lesionados en sus derechos y que no hayan recibido una respuesta satisfactoria de parte de sus proveedores, podrán hacer valer los mismos, ante las siguientes instancias: Asociación de Consumidores de León, Instituto de Atención al Usuario y el Consumidor, Ente Regulador, Tribunales Comunes sin perjuicio de la instancia administrativa; el usuario tiene derecho a la protección jurídica en los términos y alcance que resulten más adecuados, los órganos de las administraciones públicas competentes en materia de consumo, adoptaran o promoverán medidas correctas para suplir o equilibrar situaciones de subordinación en que pueda encontrarse el consumidor.



I) La preservación de un medio ambiente adecuado que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales:

El estado tiene la obligación de garantizar que ningún producto que se comercialice en el país ponga en riesgo los recursos naturales así como orientar a la población sobre aquellos productos que puedan causar daño alguno a su salud y al medio ambiente por lo que les recomendará la disminución del uso de las mismas, debe hacerse un manejo adecuado que garantice la conservación, la protección, del medio ambiente, aplicando el marco legal en forma correcta para lograr un equilibrio entre el desarrollo económico, social, político y ambiental del país.

J) Reclamar a las instituciones del estado la negligencia por los servicios públicos prestados y que hayan producido un daño directo al consumidor:

El estado tiene la obligación de garantizar que los servicios públicos brindados por las empresas públicas y privadas no causen daños al consumidor, es necesario que existan y que se aplique la coordinación interinstitucional para lograr resultados positivos de cada una de las instituciones del estado, es obligación del consumidor reclamar sus derechos ante las instituciones que velan por el bienestar de los usuarios.

K) Estar protegido en relación a su vida, su seguridad y sus bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo, todo cargo de los proveedores de estos servicios, que tienen que indemnizar:

Todo proveedor de bienes y servicios de consumo humano, y cuando haga uso de los servicios de transporte de todo tipo, que se percate de peligros o riesgos imprevistos para la salud y seguridad física de los consumidores, y este tiene la responsabilidad de comunicar tal hecho, a la mayor brevedad posible a la



autoridad competente e informar al público consumidor sobre la existencia de los riesgos o peligros que hubieren.

En conclusión, todos estos derechos protegen a los consumidores y la violación de cualquiera de estos por parte de terceros merece una sanción, por lo que se insta a acudir a las instancias correspondientes para denunciar cualquier abuso a los derechos.⁷

⁷ Ver anexo, ¿Porqué los consumidores deben ejercer sus derechos?



CAPITULO IV MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Estudio

El tipo de investigación que se realizó fue **descriptivo**, su propósito como su nombre lo indica es describir situaciones y eventos. Según Dankhe⁸, busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Su enfoque es cualitativo y cuantitativo.

Por tanto, se estableció una relación entre abusos, falta de atención y gestión que realizan los consumidores debido a los perjuicios ocasionados por el accionar de la empresa Unión Fenosa.

Paradigma Sociocrítico

El paradigma sociocrítico introduce la corriente de forma explícita y la autorreflexión crítica en los procesos del conocimiento. Tiene como finalidad la transformación de la estructura de las relaciones sociales y dar respuesta a determinados problemas generados por éstas.

Se utilizó este paradigma debido a la concordancia con los objetivos propuestos en la investigación.

⁸ Dankhe, G. "La investigación científica". En: Fernández Collado. La comunicación humana. *Ciencias Sociales*. México: Mc Graw-Hill 1989



Área de Estudio

Se localiza en el Barrio El Laborío de la ciudad de León, exactamente en la calle José de Marcoleta conformado por cuatro cuadras en orientación de este a oeste, iniciando desde el Parque Infantil Erick Benito Esquivel Balladares hasta llegar al Parque del Cacique Adiac. Limitando al norte Barrio Zaragoza, al sur Barrio El Laborio, al este Barrio El Sagrario y al oeste Barrio de Sutiava.⁹

El sitio de interés cuenta con ciento veinte domicilios en total, logrando identificar entre la población muestral pequeños negocios como; un hospedaje, taller de reparación de electrodomésticos, pulperías, y una estación de radio.

Unidad de Análisis

La unidad de análisis son los pobladores de la calle José de Marcoleta, con problemas generados por el accionar de la empresa Unión Fenosa.

Universo

Setecientos veinte personas¹⁰ que habitan en la Calle José de Marcoleta, que utilizan el servicio de energía eléctrica, y se encuentran inconformes por los desmanes que genera la empresa Unión Fenosa.

Muestra

Conformada por cien habitantes de la calle José de Marcoleta seleccionado veinte y cinco personas por cada cuadra, los cuales presentan características similares debido a que son usuarios del servicio energético, y en algunos casos sus

⁹ Tomado de Matriz de Priorización. Ficha de información básica. Alcaldía Municipal de León. Noviembre 2007.

¹⁰ Item.



derechos han sido trasgredidos por la empresa distribuidora de energía Unión Fenosa.

Tipo de Muestreo

Los habitantes de la calle José de Marcoleta, se seleccionaron al azar por el método probabilístico aleatorio simple, a los que se les aplicó una encuesta tomando en cuenta las principales variables de la investigación, con el objetivo de conocer los perjuicios ocasionados por la empresa de servicios básicos energético.

Operacionalización de las variables

Instrumentos que amparan los derechos de los consumidores:

- a) Red de defensa del consumidor
- b) Instituciones que velan por la defensa de los derechos del consumidor.
- c) Ley de Defensa de los Consumidores
- d) Reglamento de la Ley de Defensa a los Consumidores
- e) Derechos del consumidor

Abusos que afectan a los Consumidores

- a) Cumplimiento de la Normativa del Servicio Eléctrico

Atención a los Consumidores en Unión Fenosa

- a) Eficacia y eficiencia en la resolución de problemas

Gestiones de los Consumidores



- a) Reclamos ante la empresa Unión Fenosa
- b) Solicitudes ante las instituciones que velan por los derechos de los consumidores.

Instrumentos para Recolectar la Información:

Se diseñó y realizó una **encuesta** con el objetivo de conocer las opiniones y experiencias vividas por los habitantes de la Calle José de Marcoleta, para comprender mejor los impactos en cuanto a las arbitrariedades cometidas por la empresa distribuidora de energía eléctrica.

La **entrevista** aplicada a los representantes de la Empresa Unión Fenosa y de la Asociación de Consumidores de León, con el fin de conocer sus criterios acerca de los abusos, falta de atención y gestión de los usuarios del servicio energético.

Las **fuentes documentales**, como: “Procedimiento para el Reclamo en la Prestación de los Servicios Básicos”, “Como Leer tu Factura de Energía”, “Conoce tu medidor y Como Leerlo”, “Cambio de Equipo”, como referencias para alcanzar mayor confiabilidad en la información.

Procesamientos de los datos

Una vez recolectada la información fue procesada manualmente, por técnica de palote. Los resultados fueron manejados en programa Microsoft Office Excel, para presentarlos en cuadros y gráficos, conforme objetivos y variables del presente estudio.

Análisis de datos



Los datos obtenidos fueron analizados por método estadístico descriptivo, con tablas de distribución de frecuencia simple y porcentajes de datos según variables. Se presentan tablas y gráficos para facilitar la comprensión de la información encontrada.

Aspectos éticos

La información fue utilizada para fines del presente estudio. Se explicó a los participantes que la información es anónima y su propósito únicamente es, conocer las causas que generan los constantes reclamos entre la población que utiliza el servicio eléctrico y la deficiente atención prestada por Unión Fenosa. . Se garantizó confidencialidad de los informantes y se respetó la decisión de quienes se opusieron a brindar información.



CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los siguientes resultados corresponden a la información recopilada por medio de los diferentes instrumentos aplicados en transcurso de la investigación con el objetivo de determinar los abusos, falta de atención de la empresa Unión Fenosa, hacia los consumidores, así como las gestiones que realizan para hacer valer sus derechos los jóvenes y adultos en la calle José de Marcoleta del Barrio El Laborío en la Ciudad de León. Se utilizó la Encuesta la cual fue realizada a 100 habitantes del sector en estudio, obteniendo como resultado lo siguiente:

En primer lugar, pese a que los pobladores del sector argumentan tener conocimientos del significado de ser consumidores del servicio energético, lo cual se colige de sus afirmaciones que evidencian la falta de conocimientos de la ley que protege sus derechos como tal, y por ende también desconocen las instituciones que defienden a los usuarios de bienes y servicios.

Así mismo al no tener dominio de la Ley que le ampara como consumidor, tampoco es de esperar que dominen o tengan indicios informativos de la Normativa de Prestación de Servicios Eléctricos, siendo este el marco regulatorio de la empresa distribuidora de energía Unión Fenosa, y está por el contrario manipula tal normativa, sin embargo es responsabilidad de la ciudadanía interesarse y conocer más acerca de leyes que le protegen como usuarios de bienes y servicios.

La consecuencia inmediata derivada de la manipulación de la Normativa son los constantes abusos reiterados tales como: alteración en la facturación, falta de autorización para revisar o cambiar medidores, prestación parcial del servicio de alumbrado público, la carencia de notificación en la suspensión del servicio eléctrico.



En cuanto a la atención que brinda la empresa a sus clientes es deficiente, debido a que no existe una cultura de relaciones humanas, hacia los ciudadanos que merecen eficiencia, eficacia y prontitud en la solución de los problemas.

Pese a ello es ante la misma empresa que el usuario realiza mayoritariamente sus reclamos, aunque también reciben respuestas deficientes, desalentadoras y las arbitrariedades cometidas son constantes e injustas, pero encubiertas por la falta de conocimientos de los usuarios, con relación a sus derechos y al procedimiento a utilizar en el reclamo de los mismos, los resultados obtenidos de las diversas gestiones en su mayoría son desfavorables y contraproducentes para los usuarios, y la minoría aun espera solución a sus solicitudes; sin olvidar la falta de organización existente entre la población, la limitada educación para el consumo y la poca publicidad acerca de las leyes que protegen los derechos de los consumidores.



Resultados de la entrevista realizada a un representante de la Asociación de Consumidores de León.

1- ¿Cuál considera usted la causa principal de la creación de la Ley 182 de Defensa de los Consumidores?

Debido a problemas que había presentado la población ante los desmanes que se daban en relación a las arbitrariedades y alzas que se dan en los costos por los servicios públicos.

2- ¿Cuáles son las bases esenciales de la Ley No. 182?

Concretamente como su nombre lo indica es la defensa del consumidor, debido a que estamos expuestos a la compra de bienes de servicios básicos.

3- Como institución ¿Qué acciones han realizado para informar a la población en general sobre la existencia de la Ley No. 182?

Se ha hecho poco por que no cuentan con los recursos necesarios, pero tratan de visitar las zonas periféricas afectadas por las empresas, actividades públicas, conferencias en colegios con el objetivo de impulsar la ley.

4- ¿Cuáles considera usted las causas del escaso conocimiento de la población sobre la Ley No. 182 y la existencia de la Asociación de Consumidores de León?

Se debe a la poca importancia de educación del consumo de la población en general, los recursos inexistentes para poder realizar una extensa divulgación.



5- ¿Cuáles son las arbitrariedades más frecuentes que exponen los consumidores ante su institución?

Principalmente se deben a la alta facturación, suspensión de la energía, y la falta de alumbrado publico, el irrespeto y maltrato que les dan a los consumidores y las diversas anomalías de esta empresa.

6- ¿Qué gestiones realiza la institución para proteger a los usuarios que a la empresa de servicios básicos energéticos?

Existe un procedimiento legal no solamente en la aplicación de la Ley No. 182, se analiza la factura para ver si el reclamo a efectuarse es lógico, se realiza una relación con la Normativa existente en Unión Fenosa, en caso de la empresa de servicios de energía se espera un periodo estipulado donde esta contesta, si esta no lo hace en tiempo y forma se recurre al ente regulador.

7- ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos de las gestiones que realizan como institución?

Que no continúen irrespetando los derechos de los usuarios, que no se les corte el servicio cuando tiene un reclamo, mientras no se emita una resolución.



Resultados de la entrevista realizada a un representante de la Empresa Unión Fenosa

1- Como empresa distribuidora de servicios básicos energéticos ¿Qué deberes tienen que cumplir con la prestación del servicio que brindan a la ciudadanía leonesa?

En base a la Normativa de Servicio Eléctrico deben cumplir con la calidad del servicio y la atención prestada a la población que consume este servicio.

2- ¿Qué opina usted acerca de las injusticias que argumenta la ciudadanía que la empresa comete?

Considero que es un mal entendido para sacar algún beneficio los pobladores, aunque se cometen algunos errores.

3- ¿Considera que la atención que proporcionan a la población es eficiente?

No en un cien por ciento de calidad la cual tratamos de superar, admitimos que tenemos deficiencias.

4- ¿Cómo es la relación que mantienen distribuidor - cliente?

Es íntima, netamente comercial ya que sin clientes no podría existir distribuidor de energía.



5- ¿Qué relación sostiene con las instituciones que amparan los derechos de los consumidores?

Es bastante fluida, tratamos de estar en acuerdo para evitar confrontaciones.

6- ¿A qué se debe principalmente los reclamos que realizan los consumidores?

Se debe a la alta facturación en consumo, la energía no registrada, la falta de alumbrado público.

7- ¿Qué medidas toma la empresa cuando sus clientes realizan reclamos?

Se efectúa un procedimiento amparado bajo la normativa para proporcionarle respuestas a los reclamos que plantea la población ante las oficinas según lo establecido en días, fechas y horas.



CAPITULO VI

CONSIDERACIONES FINALES

Conclusiones

Una vez obtenidos los resultados se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Los consumidores desconocen las disposiciones que plantea la ley que vela por los derechos de los consumidores debido a la poca preocupación de la población, la débil divulgación que ha tenido; y el limitado conocimiento acerca de las instituciones que se encargan de asegurar el cumplimiento de dicha ley.

2. Los abusos que afectan a los consumidores tomando en cuenta el cumplimiento de la Normativa de Servicios Eléctricos, siendo los de mayor relevancia la alteración en las facturas, carencia de solicitar permiso para efectuar la lectura de los medidores o cambiar el equipo, la inexistencia de luminarias en el alumbrado público y la suspensión del servicio.

3. La atención brindada al cliente por Unión Fenosa es deficiente, ya que no existe una cultura de relaciones humanas hacia las personas que consumen este servicio, los cuales merecen eficiencia y eficacia en cuanto al cumplimiento de los deberes de la empresa para brindar con prontitud soluciones a sus problemas.

4. La mayor parte de la población de la calle José de Marcoleta, recurre a la empresa distribuidora de servicios energéticos (Unión Fenosa) para hacer valer sus derechos a través de reclamos, sin embargo no le prestan la ayuda suficiente, tornando de esta manera más difícil la realización de una gestión; por lo tanto en su mayoría los resultados obtenidos han sido desfavorables para los consumidores y la minoría aun no tiene respuesta a sus solicitudes.



Recomendaciones

Los consumidores que indaguen más acerca de la Ley No. 182 con el objetivo de mantenerse informado sobre este tema, para amparar sus derechos como usuarios de los servicios básicos.

Las instituciones encargadas de proteger a los usuarios, que difundan o publiquen información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios a través de los diversos medios de comunicación.

A Unión Fenosa:

- a) Que cumpla totalmente con sus deberes establecidos en la normativa de servicios eléctricos.
- b) Ajustar el arancel tarifario en concordancia con el gasto de cada sector.
- c) Promover campañas de ahorro energético a la población.
- d) Brindar información sobre los diferentes cambios que influyen en el servicio energético.
- e) Mejorar la atención capacitando a sus empleados para brindar un trato amable y cordial a las personas que realizan alguna gestión.
- f) Brindar soluciones a corto plazo a las solicitudes realizadas por los consumidores.



Referencias Bibliográficas

LIBROS:

a) Libros con un Autor

Barrantes Echevarria, Rodrigo. Investigación un Camino al Conocimiento. Un enfoque cualitativo y cuantitativo. San José: CR. EUNED, 1999.

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. México. Mc. Graw – Hill, 1997.

b) Libros con Tres Autores

Dobles Cecilia, Zúñiga Magali y García Jacqueline, Investigación en Educación. Procesos, Interacciones, Construcciones. San José. C.R.: EUNED, 2001.

PUBLICACIONES PERIODICAS

Revistas

Artículo de Revista con Autor

Gutiérrez Lineth. “Procedimiento para el Reclamo en la Prestación de los Servicios Básicos”. Revista Información al Consumidor. No. 6, Págs. 9-10. Julio 2007.

Méndez Juárez, Irma “Como Leer tu Factura de Energía”. Revista Información al Consumidor No. 5, Pág. 27. Agosto 2007

Solórzano, Roger. “Conoce tu medidor y Como Leerlo”. Revista Información al Consumidor No. 10 Págs. 22 – 23. Junio 2007.



Arias, Ricardo. “Cambio de Equipo”. Revista Información al Consumidor No. 5
Págs. 25– 32. Enero 2007.

Ficha

Matriz de Priorización. Ficha de información básica. Alcaldía Municipal de León.
Noviembre, 2007.

Diarios oficiales

“Ley de Defensa de los Consumidores”. Constitución Política, Gaceta: Diario Oficial Nicaragua, 14 de Noviembre, 1994.

“Reglamento de Defensa de los Consumidores”. Constitución Política, Gaceta:
Diario Oficial Nicaragua, 03 de Septiembre, 1999.

Enciclopedia

Artículo sin Autor dentro de una Enciclopedia

“Abusos, Atención, Gestión, Reclamo”. (En Diccionario Enciclopédico Hispánico Universal XVII) Págs. 13, 167, 713, 1207, 1990

ANEXOS

ANEXO No. 1

FORMATO DE ENCUESTA

Estimado habitante de la calle José de Marcoleta soy estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. UNAN – LEON, el motivo de la presente es para conocer los abusos, falta de atención y las gestiones que realizan como consumidores del servicio energético, su colaboración será valiosa para culminar el trabajo monográfico. Agradezco de antemano su cooperación.

Datos Generales:

Sexo: F M

Edad:

I – Instrumentos de defensa de los derechos del consumidor:

1) ¿Conoce usted que significa ser un consumidor del servicio básico de la energía?

Si _____ No _____

2) - ¿Tiene usted conocimiento de la norma o Ley que protege sus derechos como consumidor?

Si _____ No _____

3) ¿Le gustaría conocer mas de la ley su reglamento?

Si _____ No _____

4) ¿ Conoce cuales son sus derechos como consumidor?

Si _____ No _____ No contesto _____

5) ¿Conoce usted de la existencia de las instituciones que amparan los derechos de los consumidores en León?

Si_____ No_____

6- ¿Posee información sobre la Normativa de Prestación de los Servicios Eléctricos?

Si_____ No_____

II – Abusos falta de atención y gestión de los consumidores:

1) ¿Considera que las tarifas impuestas por Unión Fenosa son equivalentes a su consumo?

Si_____ No_____ No contesto_____

2) ¿Solicita Unión Fenosa a usted la autorización para revisar el medidor o cambiar el equipo?

Si_____ No_____

3) ¿Es usted beneficiario del servicio de Alumbrado Público?

Si_____ No_____

4) ¿Cómo considera el servicio de Alumbrado Público?

Bueno_____ Regular_____ Malo_____ No contesto_____

5) ¿notifican a usted por escrito la suspensión del servicio eléctrico?

Si_____ No_____

6) ¿Cómo considera la atención brindada por la Empresa?

Muy Bueno_____ Bueno_____ Regular_____
Malo_____

7) ¿Ha recibido ayuda por parte de la empresa cuando la ha solicitado?

Si_____ No_____ No contesto_____

8) ¿A quien recurre al momento de la realizar un reclamo?

Unión Fenosa _____

Asociación de Consumidores de León _____

Instituto de Atención al Usuario y el Consumidor _____

Instituto Nicaragüense de Energía _____

No contesto _____

9) ¿Cómo le ha respondido la empresa cuando a realizado un reclamo?

Eficaz _____

Deficiente _____

10) ¿Qué tipo de reclamos realiza usted cuando considera que sus derechos como consumidor han sido violentado?

Alteración en la Facturación _____

Suspensión de Energía Eléctrica _____

Cobro de Alumbrado Público _____

11) ¿Cómo han sido los resultados obtenidos al realizar una gestión?

Bueno _____ Regular _____ Malo _____ No contesto _____

Anexo No. 2

Presentación de Resultados de la Investigación.

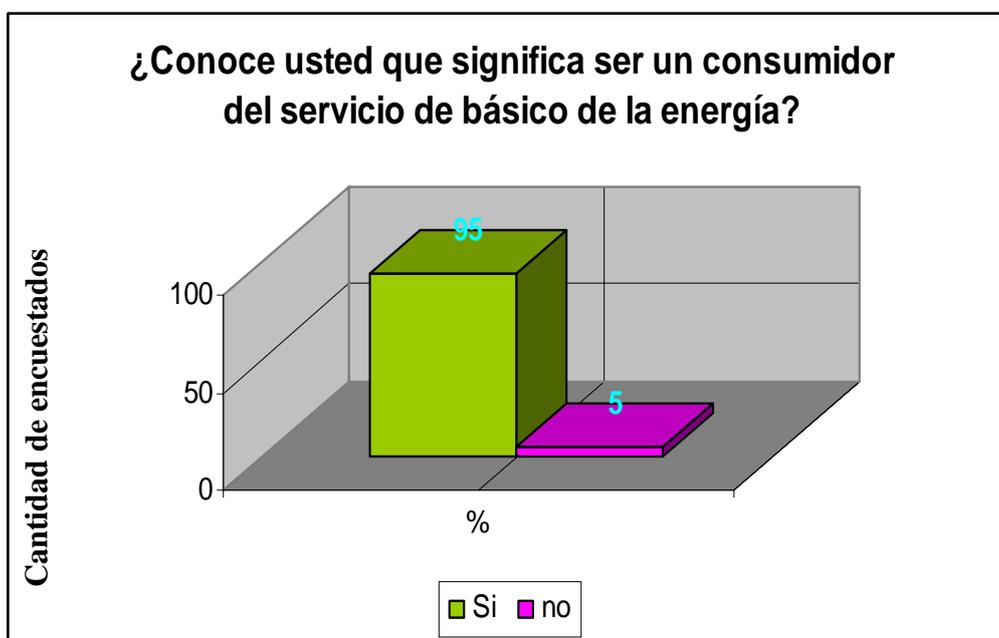
I – INSTRUMENTOS DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Tabla No. 1

Significado de ser consumidor de los servicios energéticos.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
1	¿Conoce usted que significa ser un consumidor del servicio básico de la energía?	Si	95
		No	5
Total			100

Gráfico No. 1



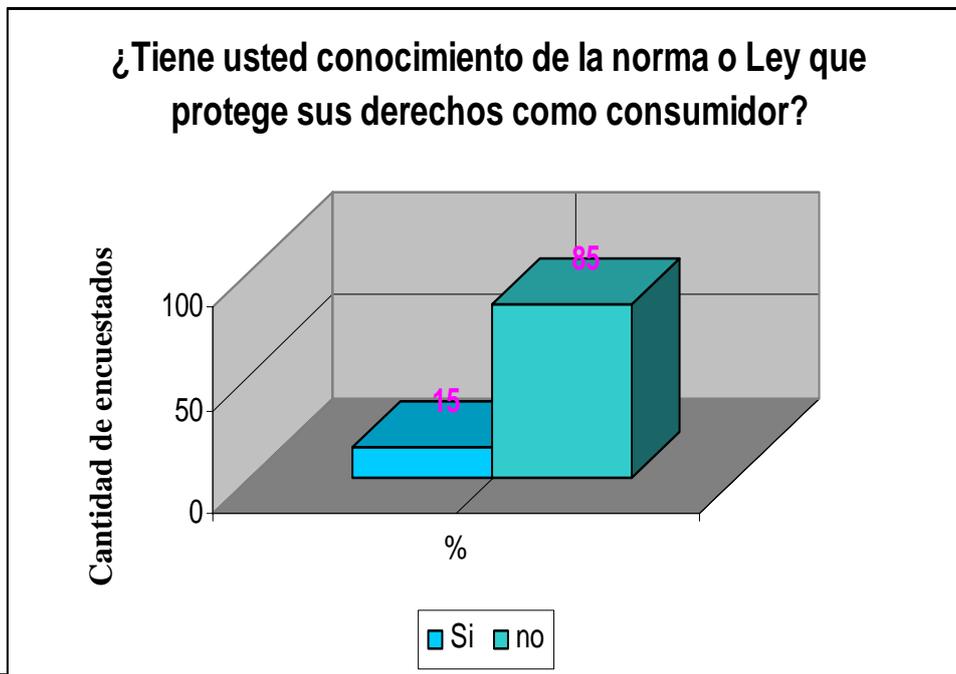
Respuesta

■	El 95 % ciudadanos conocen el significado de ser consumidores del Servicio Energético debido a la difusión de los medios de comunicación.
■	El 5% de las personas no conocen por que no le prestan atención.

Tabla No. 2
Conocimiento de la Ley 182.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
2	¿Tiene usted conocimiento de la norma o Ley que protege sus derechos como consumidor?	Si	15
		No	85
Total			100

Gráfico No. 2



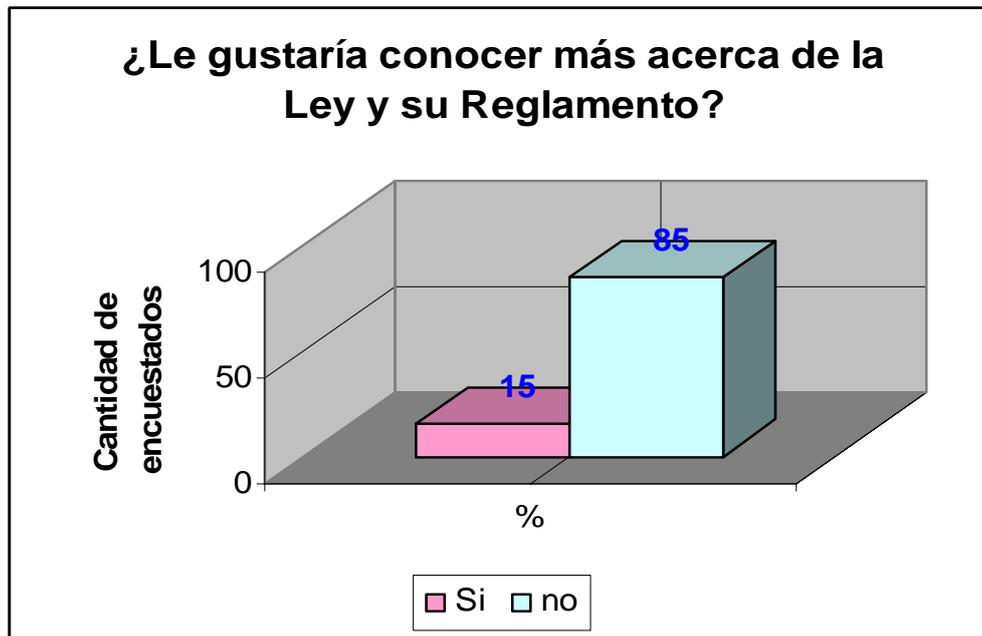
Respuesta

■	El 15% de los ciudadanos tienen conocimientos acerca de la Ley que los ampara como consumidores
■	El 85% de los habitantes no poseen conocimientos por lo tanto se encuentran vulnerables al no tener información para hacer valer sus derechos.

Tabla No. 3
Conocimiento acerca de la Ley.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
3	¿Le gustaría conocer más acerca de la Ley y su Reglamento?	Si	95
		No	5
Total			100

Gráfico No. 3



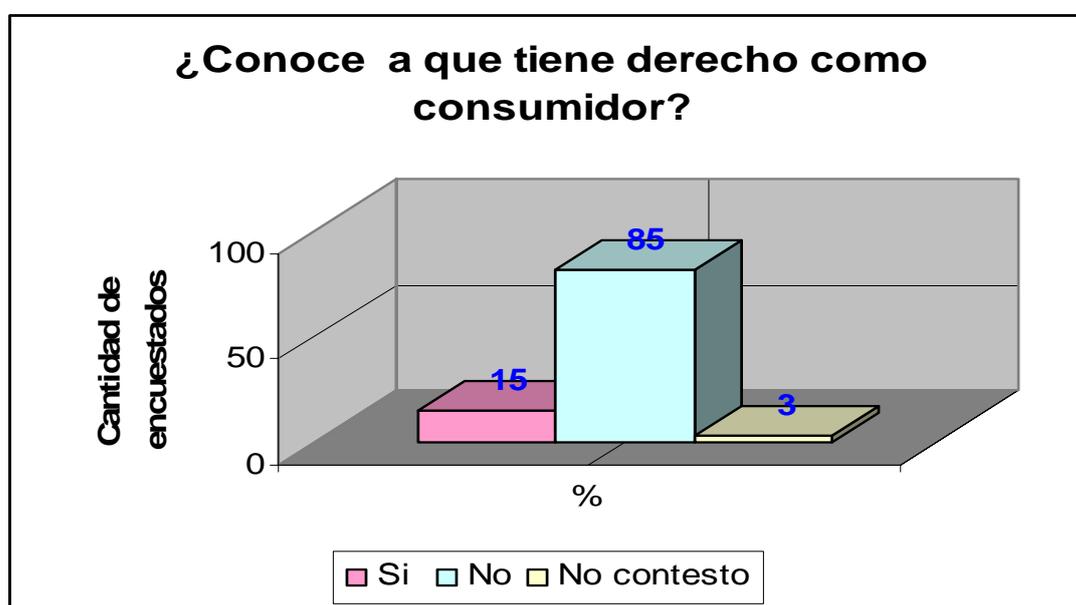
Respuesta

■	El 15% de las personas les gustaría conocer mas sobre la Ley que los ampara como usuarios.
■	El 85% de la población no lo considera importante en su vida cotidiana.

Tabla No. 4
Conocimientos acerca de los derechos del Consumidor.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
4	¿Conoce a que tiene derecho como consumidor?	Si	15
		No	82
		No contesto	3
Total			100

Gráfico No. 4



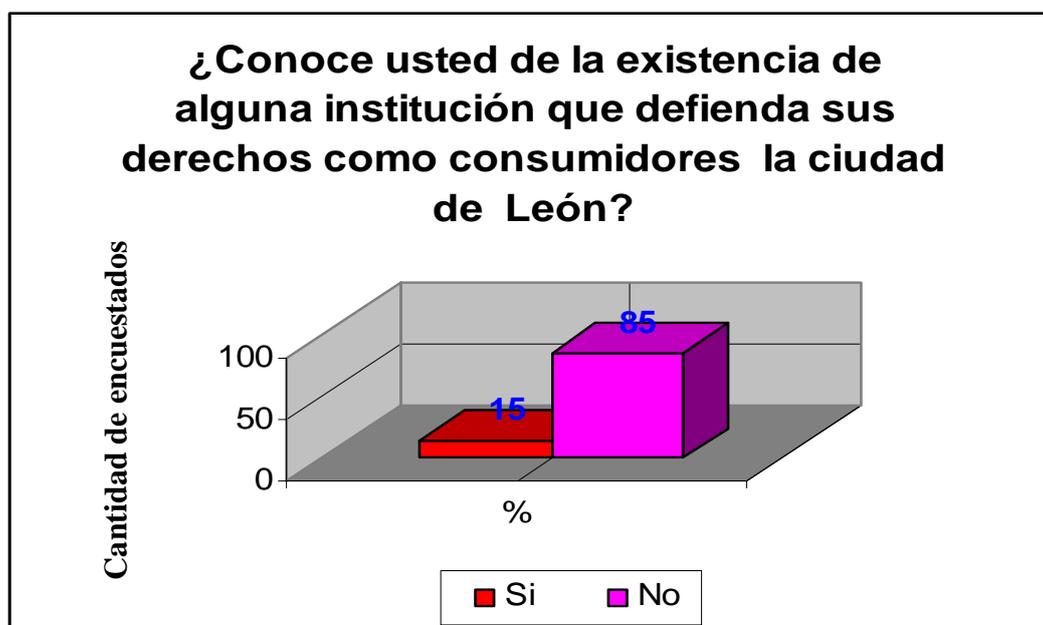
Respuesta	
■	El 15% de los ciudadanos conocen sus derechos como usuarios de los servicios básicos.
■	El 82% Los consumidores no se han interesado en este tema para proteger sus interese económicos.
■	El 3% de los habitantes no contestaron la pregunta.

Tabla No. 5

Conocimientos acerca de las instituciones de defensa de los consumidores.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
5	¿Conoce usted de la existencia de alguna institución que defienda sus derechos como consumidores la ciudad de León?	Si	15
		No	85
Total			100

Gráfico No. 5

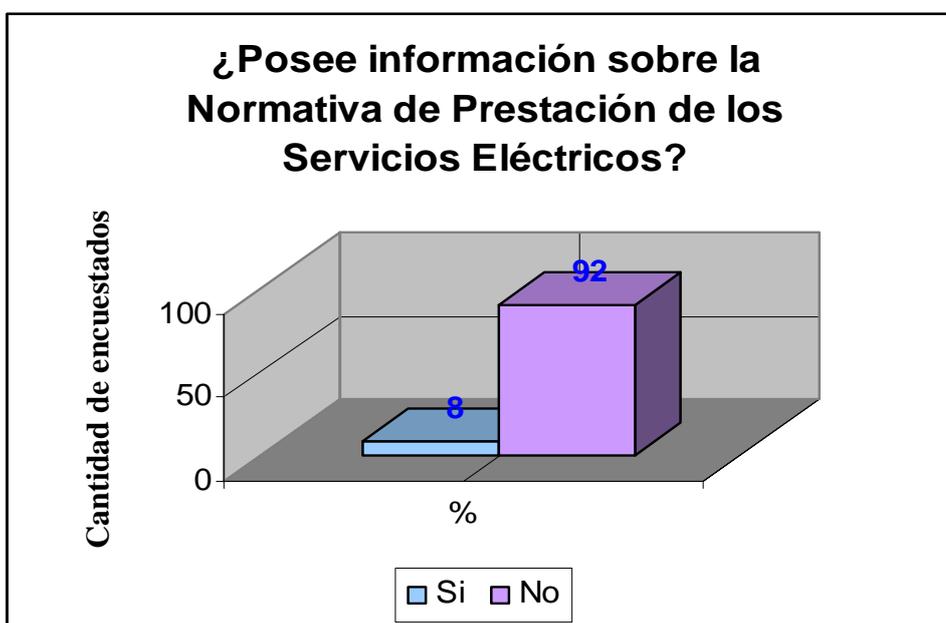


Respuesta	
■	El 15 % de las personas conocen las instituciones a donde recurrir para exponer las diversas arbitrariedades que lesionan sus derechos como consumidores.
■	El 85% de la población no conoce la instancia por que no han realizado gestiones.

Tabla No. 6
Información de la Normativa de Servicios Eléctricos.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
6	¿Posee información sobre la Normativa de Prestación de los Servicios Eléctricos?	Si	8
		No	92
Total			100

Gráfico No. 6



Respuesta	
■	El 92 % de los ciudadanos no poseen información acerca de la normativa del servicio eléctrico, debido a los limitados conocimientos que brindan los medios de comunicación.
■	El 8% de las personas tienen información parcial.

II- ABUSOS, FALTA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONSUMIDORES.

Tabla No. 1

Tarifas impuestas por Unión Fenosa.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
1	¿Considera que las tarifas impuestas por Unión Fenosa son equivalentes a su consumo?	Si	5
		No	93
		No contesto	2
Total			100

Gráfico No.1

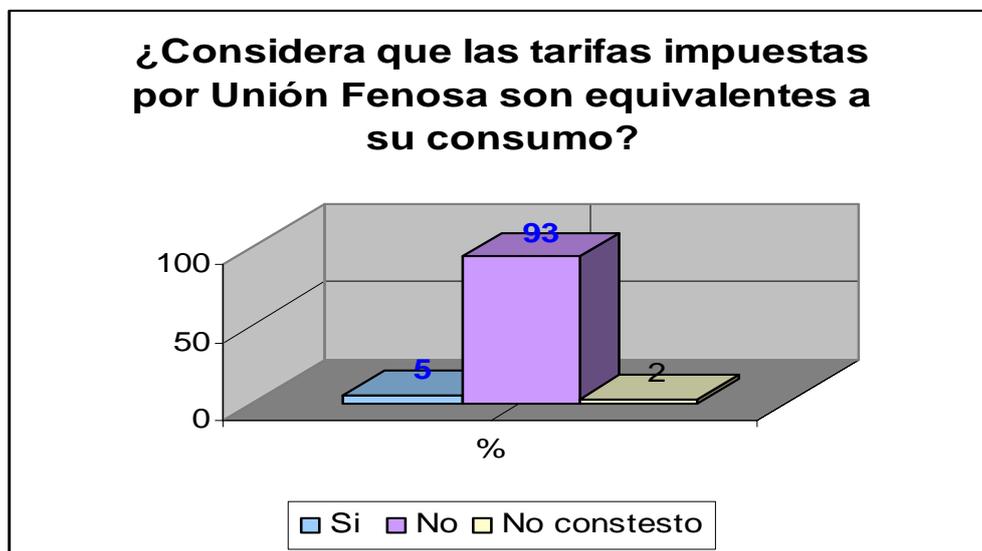
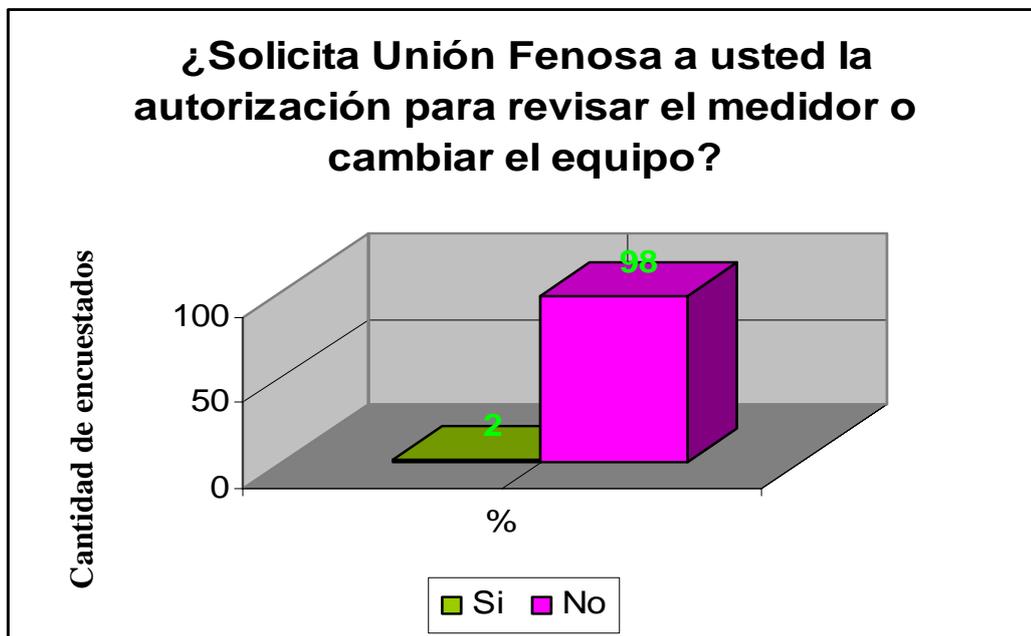


Tabla No. 2
Autorización para efectuar revisión de Medidor.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
2	¿Solicita Unión Fenosa a usted la autorización para revisar el medidor o cambiar el equipo?	Si	2
		No	98
Total			100

Gráfico No. 2



Respuesta

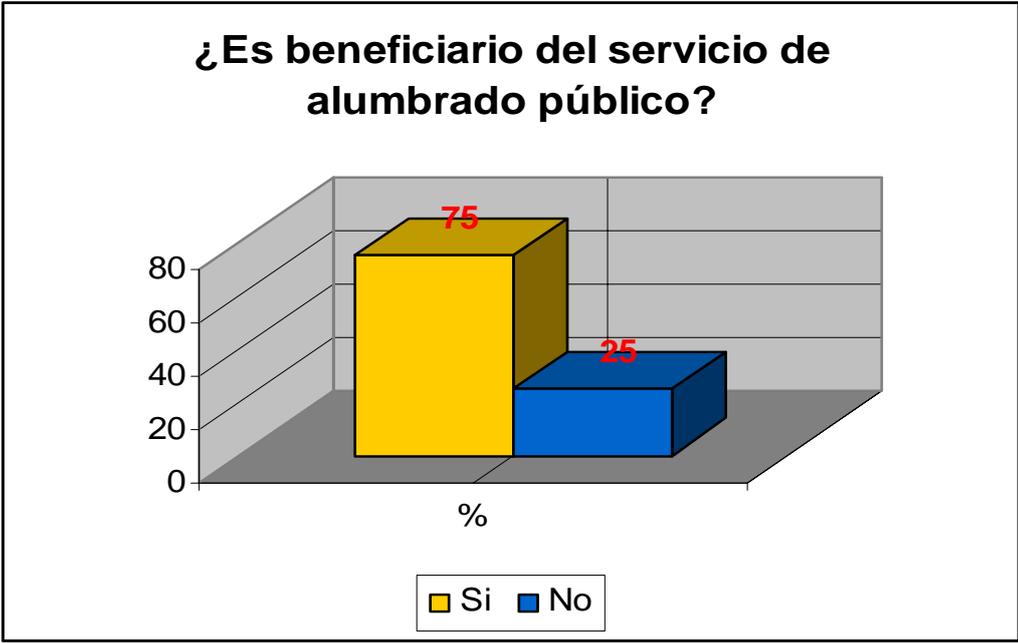
Respuesta

	El 5% de la población esta de acuerdo con el costo económico que paga mensualmente a la empresa Unión Fenosa.
	El 93% considera que las tarifas no son equivalentes a su consumo, debido a que la empresa cobra un servicio con el que no se cuenta, como los prolongados cortes energéticos, sin embargo el costo de la factura cada es mas elevado.
	El 2% de los ciudadanos argumenta que han solicitado permiso.

Tabla No. 3
Servicio de alumbrado publico.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
3	¿Es beneficiario del servicio de alumbrado público?	Si	75
		No	25
Total			100

Gráfico No. 3

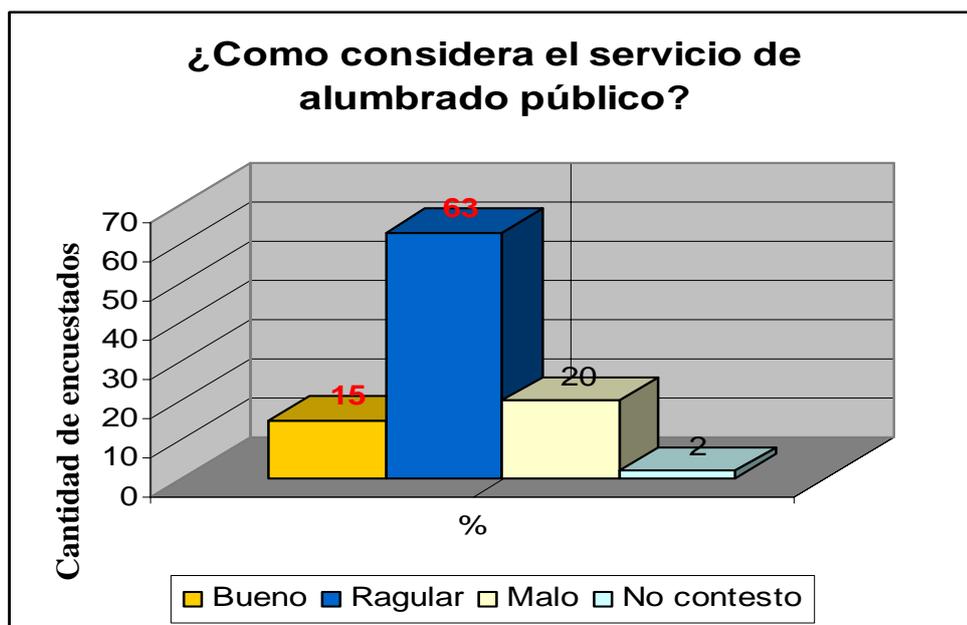


Respuesta	
■	El 75% de las personas cuenta con el servicio de alumbrado público.
■	El 25% de los consumidores argumenta que cada vez que se suspende el servicio eléctrico que da inhabilitado; esta alejado de sus viviendas.

Tabla No. 4
Calidad del servicio de alumbrado público.

Nº de Pregunta	pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
4	¿Como considera el servicio de alumbrado público?	Bueno	15
		Regular	63
		Malo	20
		No contesto	2
Total			100

Gráfico No. 4



Respuesta

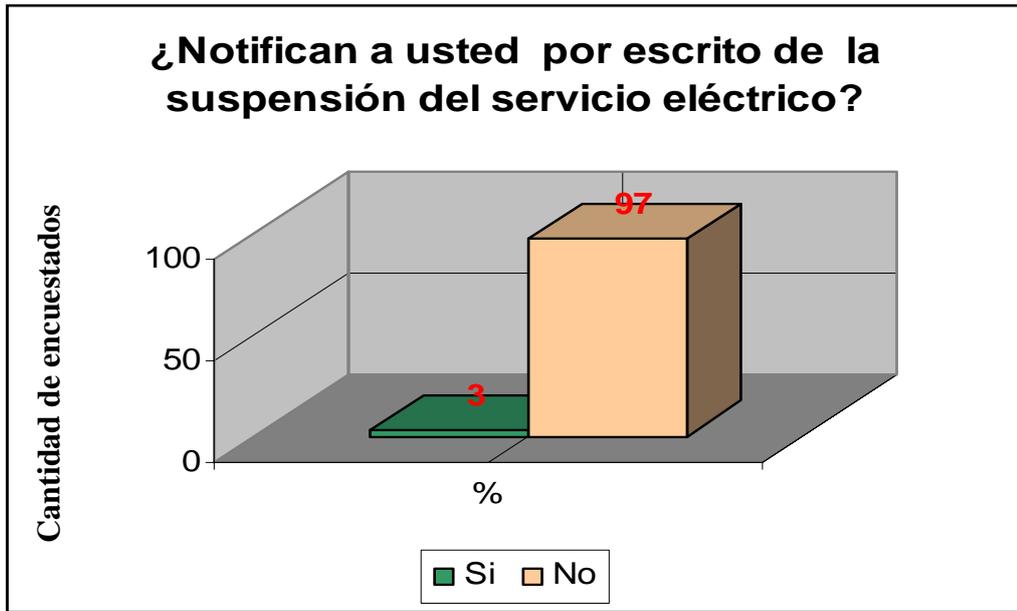
■	El 15% de las personas dicen que la iluminación de su comunidad les proporciona protección, seguridad en la realización de diversas actividades.
■	El 63% de los ciudadanos consideran servicio de alumbrado público, regular por lo tanto se encuentran conformes con este.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
5	¿Notifican a usted por escrito de la suspensión del servicio eléctrico?	Si	3
		No	97
Total			100

■	El 20% de los habitantes argumenta que es malo, debido a que han presentado algunos problemas en cuanto a que no brinda una cobertura en su totalidad.
■	El 2% de los consumidores no respondieron la pregunta.

Tabla No. 5
Notificación de la suspensión del servicio eléctrico

Gráfico No.5

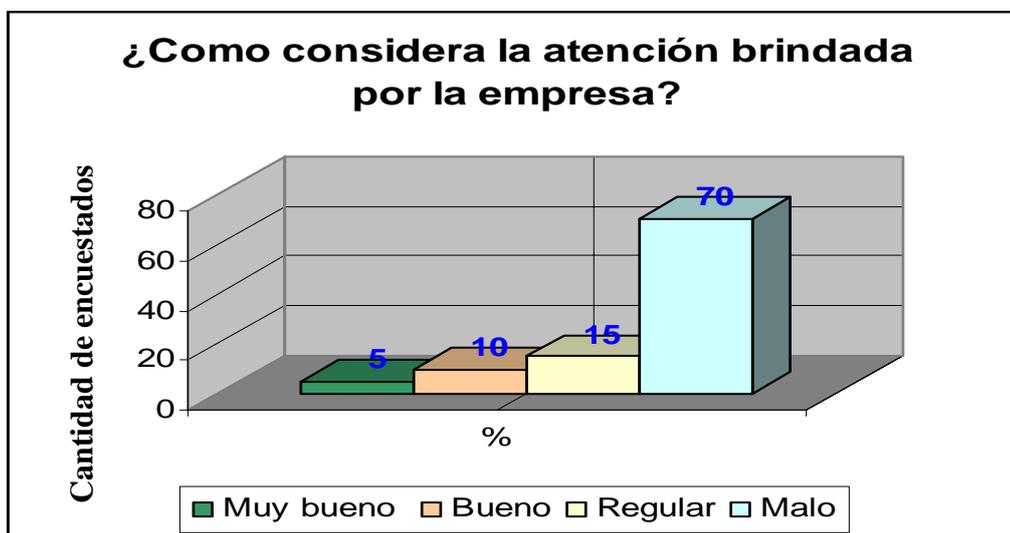


Respuesta	
■	El 3% de la población, argumenta que si les han avisado ya sea por incumplimiento del monto de la factura.
■	El 97% argumenta que no le notifican la suspensión del servicio eléctrico con anticipación.

Tabla No. 6
Atención de la empresa Unión Fenosa.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
6	¿Como considera la atención brindada por la empresa?	Muy bueno	5
		Bueno	10
		Regular	15
		Malo	70
Total			100

Gráfico No. 6

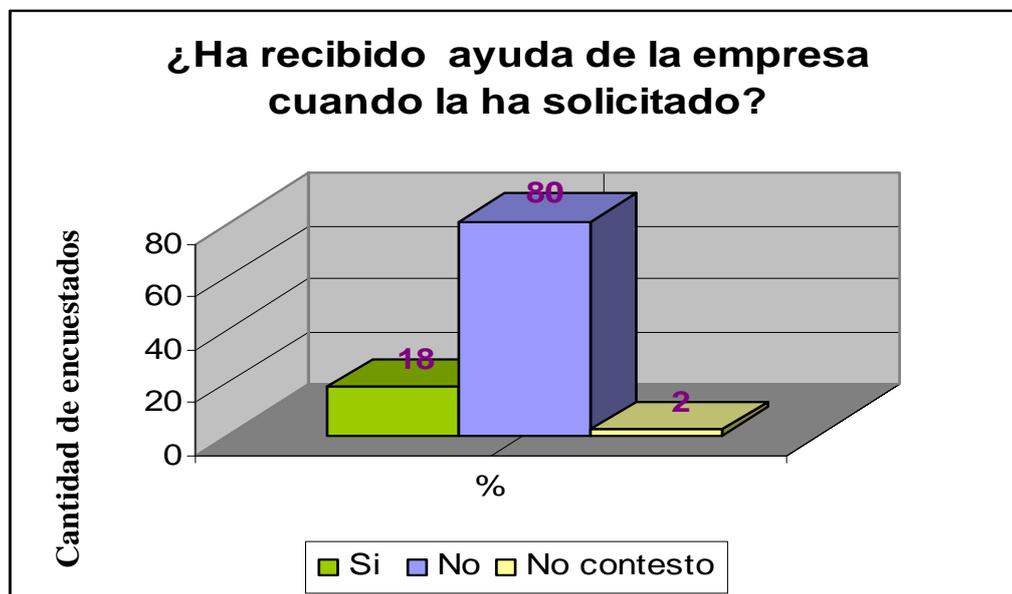


Respuesta	
■	El 5% de las personas esta conforme respecto a la atención y la prontitud en la respuestas a sus problemas.
■	El 10% de los consumidores dicen que los han atendido bien y están satisfechos con sus soluciones.
■	El 15 % de los ciudadanos argumentan que es regular.
■	El 70% de la población considera que es un servicio de mala calidad por que la atención brindada no es la que merecen, ya que la empresa recibe una remuneración económica por parte del usuario.

Tabla No. 7
Ayuda de la empresa Unión Fenosa a la ciudadanía.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
7	¿Ha recibido ayuda de la empresa cuando la ha solicitado?	Si	18
		No	80
		No contesto	2
Total			100

Gráfico No. 7



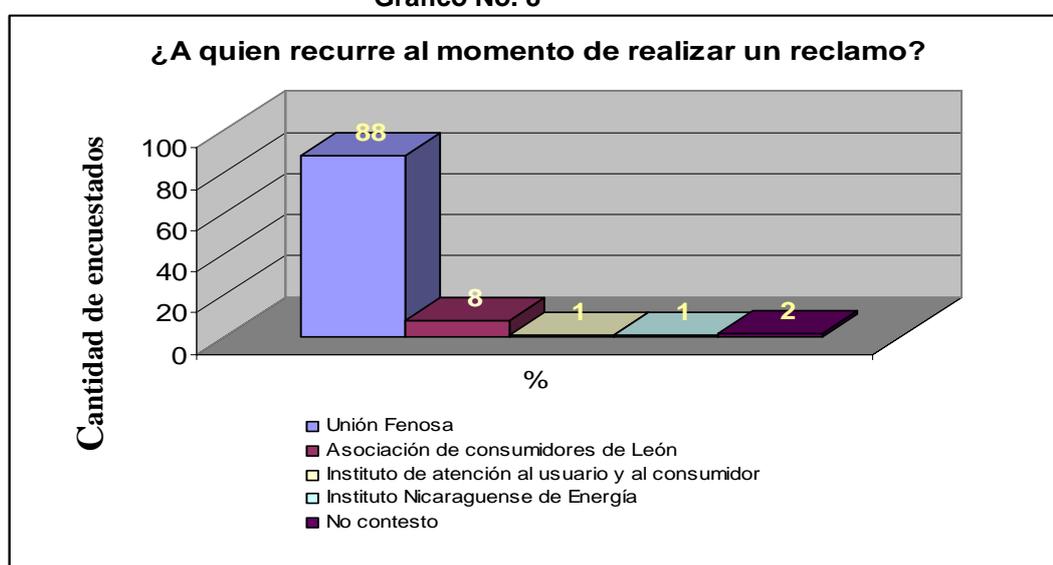
Respuesta	
■	El 18% de la población, argumenta que ha recibido ayuda por parte de la empresa.
■	El 80% de los habitantes argumenta que no ha recibido colaboración por parte de la empresa, por que cada vez que han realizado alguna gestión no le brindan soluciones a sus problemas.
■	El 2% de las personas no respondieron la pregunta.

Tabla No. 8

Instancias que recurre para realizar sus reclamos.

Nº	No Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
8	¿A quien recurre al momento de realizar un reclamo?	Unión Fenosa	88
		Asociación de Consumidores de León	8
		Instituto de Atención al Usuario y al Consumidor	1
		Instituto Nicaragüense de Energía	1
		No Contesto	2
Total			100

Gráfico No. 8



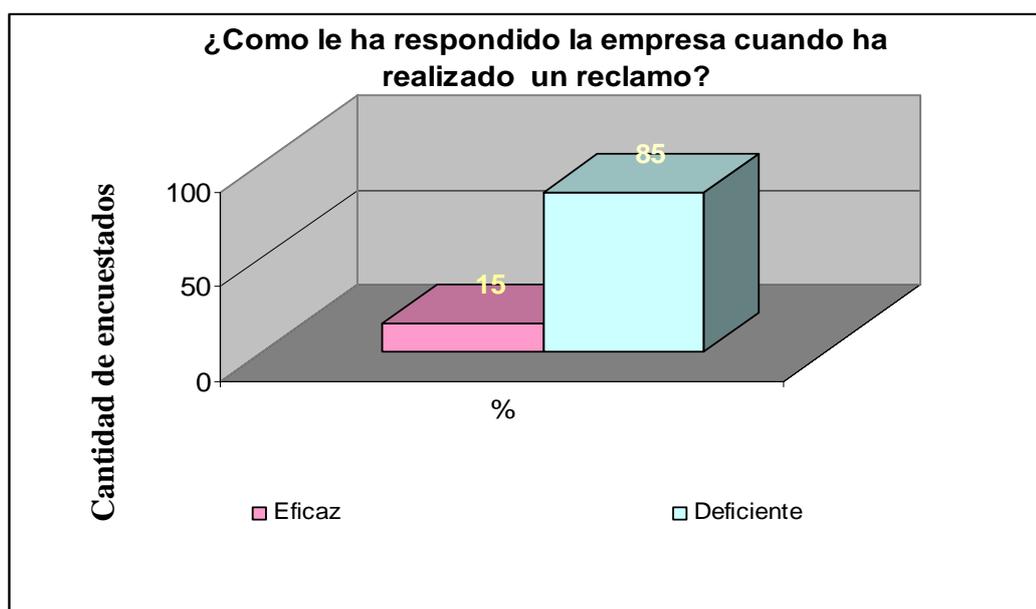
Respuesta	
■	El 88% de las personas recurre a la empresa Unión Fenosa para realizar sus reclamos.
■	El 8% de los consumidores dicen que se dirigen a la Asociación de Consumidores de León, para le brinden accesoria.
■	El 1 % de los ciudadanos argumentan que consultan al Instituto de Atención al Usuario y al Consumidor, con el fin de encontrar respuestas a sus inquietudes.
■	El 1% de la población dice que realizo su gestión ante el Instituto Nicaragüense de Energía, luego de haber agotado las instancias anteriores.
■	El 2% de los usuarios no respondieron.

Tabla No. 9

Respuesta de la empresa en la realización de un reclamo.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
9	¿Como le ha respondido la empresa cuando ha realizado un reclamo?	Eficaz	15
		Deficiente	85
Total			100

Gráfico No. 9

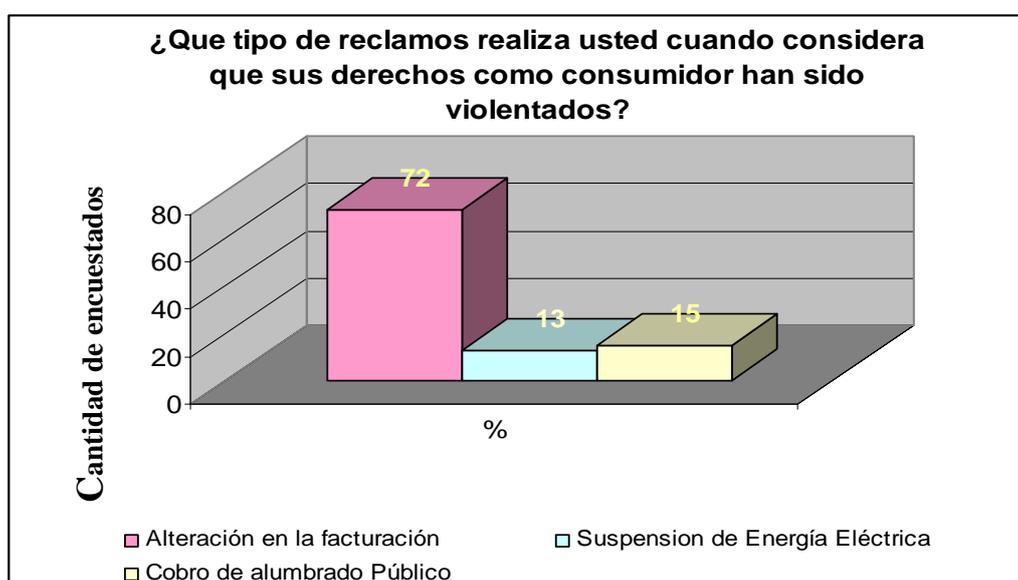


Respuesta	
■	El 15% de la población, argumenta que las acciones realizadas fueron satisfactorias ya que las soluciones obtenidas eran las que esperaban como consumidores.
■	El 85% de los habitantes, afirma que al realizar reclamos las soluciones han sido deficientes debido a que las respuestas que brinda la empresa son de baja calidad ya que no facilitan respuestas a lo inmediato.

Tabla No. 10
Tipos de reclamos que realizan los consumidores.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
10	¿Que tipo de reclamos realiza usted cuando considera que sus derechos como consumidor han sido violentados?	Alteración en la factura.	72
		Suspensión de energía Eléctrica.	13
		Cobro de alumbrado Público.	15
Total			100

Gráfico No.10

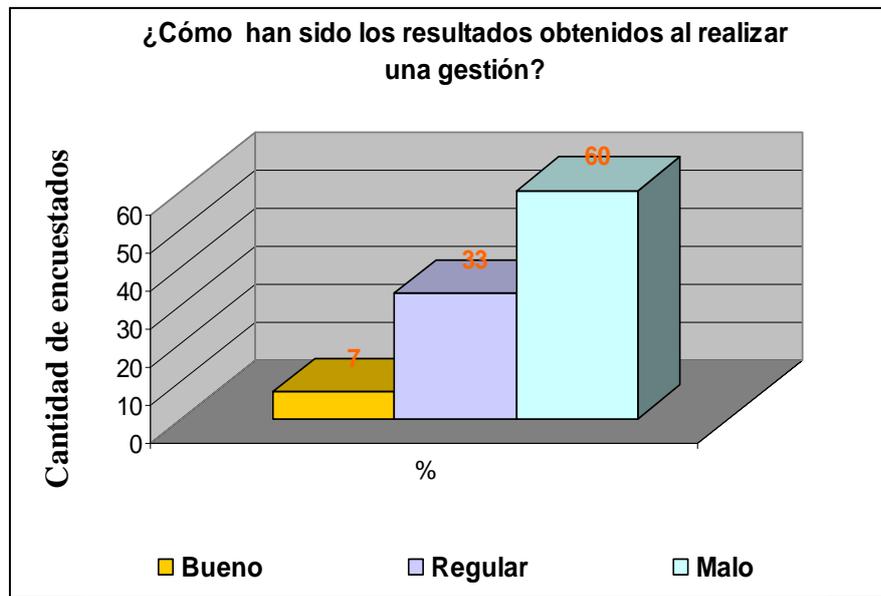


Respuesta	
■	El 72% de la población, reclama por alteración en la facturación, debido a que al alza de la energía, perjudica el presupuesto familiar.
■	El 13% de los habitantes argumenta que demanda por la suspensión de la energía eléctrica.
■	El 15 % de las personas reclama por el cobro de alumbrado público, servicio que la empresa facilita de forma parcial.

Tabla No. 11
Resultados obtenidos de una gestión.

Nº de Pregunta	Pregunta	Respuesta	No. de Encuestados
11	¿Cómo han sido los resultados obtenidos al realizar una gestión?	Bueno	7
		Regular	33
		Malo	60
Total			100

Gráfico No. 11



Respuesta	
■	El 7% de la población, considera que a pesar del tiempo prolongado que se tardan en brindar respuesta a sus problemas, los resultados fueron satisfactorios.
■	El 33% de los habitantes afirman que las respuestas han sido contraproducentes.
■	El 60 % de las personas dicen que los resultados han sido desfavorables y las soluciones a sus problemas no cumplen con sus expectativas.

ANEXO No. 3
FORMATO DE ENTREVISTAS

Con el fin de cumplir con el objetivo número uno de la investigación se realizó una entrevista dirigida a un representante de la **ASOCIACION DE CONSUMIDORES EN LEÓN**.

- 1- ¿Cuál considera usted la causa principal de la creación de la Ley 182 de Defensa de los Consumidores?
- 2- ¿Cuáles son las bases esenciales de la Ley No. 182?
- 3- ¿Cómo institución que acciones han realizado para informar a la población en general sobre la existencia de la Ley No. 182?
- 4- ¿Cuáles considera usted las causas del escaso conocimiento de la población sobre la Ley No. 182 y la existencia de la Asociación de Consumidores de León?
- 5- ¿Cuáles son las arbitrariedades más frecuentes que exponen los consumidores ante su institución?
- 6- ¿Qué gestiones realiza la institución para proteger a los usuarios que a la empresa de servicios básicos energéticos?
- 7- ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos de las gestiones que realizan como institución?

ENTREVISTA DIRIGIDA A UN REPRESENTANTE DE LA EMPRESA UNION FENOSA

- 1- Como empresa distribuidora de servicios básicos energéticos ¿Qué deberes tienen que cumplir con la prestación del servicio que brindan a la ciudadanía leonesa?
- 2- ¿Qué opina usted acerca de las injusticias que argumenta la ciudadanía que la empresa comete?
- 3- ¿Considera que la atención que proporcionan a la población es eficiente?
- 4- ¿Cómo es la relación que mantienen distribuidor - cliente?
- 5- ¿Qué relación sostiene con las instituciones que amparan los derechos de los consumidores?
- 6- ¿A que se debe principalmente los reclamos que realizan los consumidores?
- 7- ¿Qué medidas toma la empresa cuando sus clientes realizan reclamos?

ANEXO No.4

Ley No. 182

Publicado en La Gaceta No.213 del 14 de noviembre de 1994 El Presidente de La República de Nicaragua. Hace saber al pueblo Nicaragüense que: La Asamblea Nacional de la República de Nicaragua En uso de sus facultades; Ha Dictado La Siguiente:

Ley de Defensa de los Consumidores

Capítulo I

OBJETO Y AMBITO DE APLICACION DE LA LEY

Art. 1. La presente Ley tiene por objeto garantizar a los Consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas, individuales o colectivas.

Art. 2. Esta Ley es de Orden Publico e Interés Social, los derechos que confiere son irrenunciables y prevalecen sobre otra norma legal, uso costumbre, práctica comercial o estipulación en contrario.

Art. 3. Son actos jurídicos regulados por esta Ley, los realizados entre dos partes que intervienen en una transacción en su carácter de proveedor y consumidor; el objeto recaerá sobre cualquier clase de bienes o servicios públicos o privados.

Se incluyen servicios públicos tales como el suministro de energía, acueductos y alcantarillados, telecomunicaciones y correos, puertos, transportes y otros similares.

Se exceptúan los servicios que se prestan en virtud de una relación laboral y los servicios profesionales regulados por otra ley.

Art. 4. Para los efectos de esta Ley se adoptan las siguientes definiciones:

a) Consumidores: Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza.

b) Proveedores: Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores.

Art. 5. La importación, producción y comercialización de medicamentos de consumo humano deberá ser reguladas por el Poder Ejecutivo. El control de calidad y precios de estos productos deberán ser parte de estas regulaciones.

CAPITULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Art.6.- Los bienes y Servicios que se oferten en el territorio nacional, deberán cumplir con las condiciones de cantidad y calidad de modo que su retribución sea equivalente al pago que hace el consumidor, todo de acuerdo a las normas de calidad etiquetas, pesas y medidas y demás requisitos que deban llenar los bienes y servicios que se vendan en el país.

Art. 7.- Los productos, actividades y servicios puestos a disposición de los consumidores no, deben implicar riesgos para la salud o la seguridad, de los, consumidores. Cuando la utilización de un bien o servicio signifique riesgo para la salud debe ser puesto en conocimiento de los consumidores por, medios, claros y apropiados. Quienes incurran en violación a esta disposición, responderá civil o criminalmente, según el caso.

Art. 8.- Cuando exista escasez de productos básicos de consumos necesarios para la subsistencia humana, el Ministerio de Economía y Desarrollo tomara las medidas necesarias para evitar su acaparamiento por las personas que se dedican a su comercialización.

Art. 9.- No podrá condicionarse la venta de un producto a la prestación de un servicio o a la adquisición de otro bien no requerido por el consumidor; salvo cuando se trate de ofertas o de la prestación de servicios en la que los prestatarios importan sus, repuestos para dar ese servicio.

Es obligación de los proveedores, extender factura o constancia por la venta de bienes o servicios se, exceptúan los bienes básicos de consumo popular.

Art. 10.- Los representantes, distribuidores o expendedores de determinada marca de bien, están obligados a mantener la necesaria cantidad de repuestos que garantice, plenamente, la reparación del bien objeto de la representación distribución o expendio, en caso de deterioro del mismo.

Art. 11.- Las autoridades administrativas competentes por si o en colaboración con organizaciones de consumidores realizen campañas o actividades educativas con la finalidad de mantener informados a los consumidores sobre calidad de los productos, seguridad o riesgos que representa contra la salud.

Capítulo III

Derechos de los Consumidores.

Art. 12.- Los consumidores tienen derecho a:

- a) Protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios:
- b) Educación para el consumo;
- c) Una información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado;
- d) Un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios;

- e) Una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos y que sean responsabilidad del proveedor;
- f) Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no cumpla;
- g) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores;
- h) Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses;
- i) La preservación de un medio ambiente adecuado que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales;
- j) Reclamar a las instituciones del Estado la negligencia por los servicios públicos prestados y que hayan producido un daño directo al consumidor;
- k) Estar protegido en relación a su vida, su seguridad y sus bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo, todo cargo de los proveedores de estos servicios, que tienen que indemnizarlos cuando fueren afectados.

Capítulo IV Información y Publicidad.

Art. 13.- Todo proveedor de bienes brindará al consumidor información clara, veraz y suficiente al menos sobre las siguientes características:

- a) Composición, finalidad y aditivos utilizados;
- b) Cantidad de productos;
- c) Fecha de producción y vencimiento del producto;
- d) Instrucciones e indicación para su uso;
- e) Advertencia, riesgos e incompatibilidades con otros productos.

Art. 14.- Los proveedores de servicios deberán tener una tarifa adecuada a la clase de los mismos, expuesta en sitio visible del lugar en que se prestan, y ajustarse a ella sin perjuicio de detallar al consumidor los materiales empleados, no incluidos en la tarifa con su precio respectivo.

Art. 15.- Los precios de los bienes y servicios deberán incluir el valor de los mismos y toda clase de impuestos o cargas a que se encuentren afectos y que sean a cargo del consumidor. El monto del precio deberá indicarse en moneda nacional, de manera clara, y se expondrán a la vista del público.

Art. 16.- Los datos que ostenten los productos en sus etiquetas o empaques, se expresarán en idioma Español; y se ajustarán estrictamente a su naturaleza, características y condiciones, además de la finalidad enunciada; todo de acuerdo a las leyes sobre la normalización, etiquetas, metrología y al reglamento de la presente Ley.-

Las leyendas garantizantes o cualquier otra equivalente deberán indicar en qué consiste la garantía, las condiciones, formas, alcances, plazos y el lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva; además se utilizarán términos claros y precisos.

Art. 17.- Cuando se expendan al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, se deberán indicar tales circunstancias en las facturas, de manera clara y precisa.

Art. 18. Cuando se exija algún requisito para la venta de determinado producto o servicio y el consumidor lo cumple, no podrá negársele a éste la adquisición del producto o prestación del servicio ni podrá cobrársele un precio mayor que el de la oferta publicada.

Art. 19.- La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades o servicios constituye delito de estafa, sin perjuicio de otras responsabilidades penales y civiles.-

Se considera que hay engaño cuando:

a) En cualquier tipo de información, comunicación, publicidad comercial, envases o etiquetas se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente impliquen inexactitud oscuridad, omisión, ambigüedad o exageración:

b) Se induzca al consumidor a engaño, error o confusión sobre:

- El origen comercial geográfico del bien ofrecido:

- El lugar de prestación del servicio:

- Componentes o ingredientes del bien ofrecido:

- Los beneficios e implicancias del uso del producto o la contratación del servicio:

- Las características básicas del producto vender o el servicio a prestar, tales como dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad u otros:

- Fecha de elaboración y vida útil del bien:

- Los términos de garantías que se ofrezcan:

- Los reconocimientos nacionales o extranjeros tales como medallas, premios, trofeos o diplomas:

- El precio del bien ofrecido, las formas del pago y el costo al crédito.

Art. 20.- En las promociones y ofertas comerciales deberá indicarse en forma clara los términos de la misma, o sea su plazo o duración y la calidad y número de bienes o servicios ofrecidos. Cuando se tratare de dinero, deberá especificarse la suma total ofrecida debidamente desglosada en los diversos premios, si los hubiere. Esta información podrá ser verificada por la autoridad competente.

Capítulo V

De la Protección Contractual y del contrato de Adhesión. -

Art. - 21.- Se entiende por contrato de adhesión aquel cuyas cláusulas se establecen unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar Sustancialmente su contenido al momento de contratar. -

Art. 22. - Los contratos de adhesión deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Estar escritos en idioma español. En las comunidades indígenas que se expresan en lenguas autóctonas, el contrato deberá también estar escrito en sus propias lenguas;
- b) Redactados en términos claros y sencillos;
- c) Legible a simple vista para una persona de visión normal;
- d) No ser remitidos a textos o documentos que no se faciliten al consumidor; previa o simultáneamente a la celebración del contrato, cuando tales textos o documentos no sean del conocimiento público.-

Art. 23.- Las cláusulas de los contratos serán interpretados del modo más favorable al consumidor.-

Art. 24.- No producen ningún efecto las cláusulas de un contrato cuando en ellas se establezca alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Modificación unilateral del contrato o la rescisión del mismo por parte del proveedor, en perjuicio del consumidor;
- b) Exoneración del proveedor de su responsabilidad civil; salvo que el consumidor caiga en incumplimiento del contrato;
- c) Fijación de término de prescripciones inferiores a los establecidos en el Código Civil;
- d) Limitar u obstaculizar el derecho de acción del consumidor contra el proveedor, o invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- e) Imposición obligatoria del arbitraje;
- f) Renuncia de los derechos del consumidor contenidos en la presente Ley. –

Capítulo VI

De las operaciones de Crédito y las ventas a Domicilio.-

Art. 25.- En las operaciones de venta en que se conceda crédito a los consumidores, deberá indicarse de manera clara lo siguiente;

- a) Precio de venta de contado del producto que se ofrece;
- b) Valor del pago inicial o prima;
- c) Tasa de interés que se aplicará sobre el saldo, así como tasa de interés moratorio en caso de no pagar en el tiempo indicado, las cuotas de amortización;

- d) Monto total de los intereses a pagar;
- e) Detalle y monto de cualquier otro recargo que se aplique en el contrato;
- f) Suma total a pagar por el bien o servicio ofrecido;
- g) Derecho del Consumidor a pagar anticipadamente el crédito con la deducción de los intereses aún no causados.

Los contratos que se realicen a crédito deberán extenderse en original y duplicado, uno para el proveedor y otro para el consumidor.-

De las Ventas a Domicilio.-

Art. 26.- Venta a domicilio es la que se efectúa fuera del local o establecimiento del proveedor y en el domicilio del consumidor. Deberá estar amparada en documento escrito que deberá contener el nombre, dirección y teléfono del proveedor, representante o distribuidor; descripción del bien o servicio de que se trate señalar la garantía ofrecida. Si la modalidad es a crédito deberá cumplir con lo establecido en el artículo anterior.-

Capítulo VI I Responsabilidad Civil.-

Art. 27.- El proveedor incurre en responsabilidad Civil en los casos siguientes:

- a) Venta de bienes y servicios atribuyéndoles características o cualidades distintas de las que realmente tiene;
- b) Falta de cumplimiento con las condiciones de la oferta, promoción o propaganda;
- c) Venta de bienes usados o reconstruidos, como si fueran nuevos;
- d) Promoción de bienes y servicios con base a declaraciones falsas, concernientes a desventajas o riesgos de la competencia;
- e) Ofrecer garantías sin estar en capacidad de darlas.

Capítulo VIII Del Procedimiento.-

Art. 28.- El consumidor podrá optar por pedir la rescisión del contrato o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia o disminuyan su calidad o su posibilidad de uso, al que normalmente se le destina; y que de haberlos conocido el consumidor éste no los hubiere adquirido.

Art. 29. Los consumidores deberán realizar directamente ante el expendedor las reclamaciones por compra de bienes de mala calidad o con defectos identificados por aquéllos, sin perjuicio de que posteriormente se determine si las responsabilidades deben correr a cargo del importador, distribuidor o fabricante.-

Art. 30.- Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto o en su caso a la devolución de la suma pagada por el mismo, en los siguientes casos:

a) Cuando habiendo sido considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser, o la calidad sea inferior a la indicada en el envase o paquete;

b) Si el producto se encontrare en mal estado.-

Art. 31. Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho a que se le repare sin costo adicional en el plazo más breve posible, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que correspondan. Este derecho deberá ejercerse dentro de los treinta días siguientes, a partir de la recepción del bien. -

Art. 32.- Los derechos que esta ley otorga a los consumidores con respecto a las responsabilidades civiles, deberán ser ejercidos dentro un plazo de 15 días a la fecha de la recepción del bien o dentro de 30 días cuando se trate de servicios; el proveedor deberá dar satisfacción al reclamo en un plazo que no exceda de los 10 días.

Art. 33.- Si el proveedor no satisface el reclamo al consumidor, éste lo interpondrá ante el órgano competente que designe el Ministerio de Economía y Desarrollo, quien intervendrá para hacerle valer su derecho; todo de acuerdo al procedimiento administrativo que se establezca en el reglamento a la presente ley.-

Art. 34.- El Ministerio de Economía y Desarrollo en uso de las facultades que les confiere la presente ley puede ordenar las siguientes sanciones:

a) Reposición inmediata del producto u objeto del reclamo;

b) Devolución de la suma pagada en exceso por el mismo;

c) Establecer multas en los límites administrativos y de acuerdo con el reglamento que se establezca;

d) Cierre temporal en caso de reincidencia o de alta peligrosidad, o cierre definitivo cuando no haya otra solución de negocios, de establecimientos o unidades de producción. Quedan a salvo los derechos de los trabajadores;

e) Realizar decomisos, en coordinación con el Ministerio de Salud, cuando los productos representen riesgos para la salud, estén adulterados o se compruebe que infringen las disposiciones sobre normalización, etiquetas, metrología y el reglamento de la presente ley;

f) El funcionario o empleado público pondrá en conocimiento a la parte que corresponda, la demanda presentada para que en un término de 48 horas la conteste. Las partes presentarán las pruebas del caso en un plazo de ocho días, debiendo el funcionario fallar a los tres días de vencido el plazo. Las partes podrán apelar ante el Ministerio de Economía y Desarrollo en un plazo de dos días a partir de la notificación; el Ministerio deberá fallar en un plazo fatal de tres días.-

Art. 35.- Cuando de acuerdo a lo establecido en la presente ley y al Código Penal vigente, se deduzcan responsabilidades penales, el interesado interpondrá la denuncia o acusación en su caso ante la autoridad jurisdiccional competente. -

Capítulo IX

Derechos de representación, consulta y participación de las Asociaciones de consumidores.-

Art. 36.- Las asociaciones de consumidores se constituirán de acuerdo a lo establecido en la Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro y tendrán como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores incluyendo la educación e información de los mismos; podrán recibir ayudas y subvenciones de parte del Estado.-

Art. 37.- Las asociaciones de consumidores tienen derecho a representar a los mismos en las instancias administrativas que se establezcan, por lo que no podrá negárseles ninguna información relacionada con los objetivos que se persiguen; y sus directivos serán atendidos con diligencia por los funcionarios o proveedores-

Art. 38.- No podrán disfrutar de los beneficios reconocidos en esta ley; las asociaciones que concurren en alguna de las siguientes circunstancias:

a) Percepción de ayuda o subvenciones de las empresas o agrupaciones de empresas que Suministren bienes, productos o servicios a los consumidores:

b) Realizar publicidad comercial y no meramente informativa de bienes productos o servicios.-

Capítulo X

Disposiciones Finales. -

Art. 39. Corresponde al Ministerio de Economía y Desarrollo la competencia y aplicación de la presente ley, asimismo adoptará las estructuras organizativas necesarias, previa consulta con las asociaciones de consumidores, para hacer efectivo el cumplimiento de las mismas. -

Art. 40.- Las multas establecidas en la ley y los montos regulados en el reglamento serán depositados a la orden del Ministerio de Economía y Desarrollo, en un fondo especial destinado a llevar a cabo una campaña permanente de divulgación y educación al consumidor. Dicho fondo especial será auditado en su manejo por la Contraloría General de la República. También deberán ser beneficiados con el 25% de este fondo las asociaciones de consumidores establecidas en el artículo 36 de esta Ley.

Art. 41.- Dentro de los 180 días siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, el Presidente de la República elaborará y publicará su reglamentación. –

Art. 42.- Los servicios profesionales que carezcan de regulación propia, dispondrán de un período de dos años para regular su práctica, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley; si no lo hicieren durante este período les serán aplicables las disposiciones de esta Ley y su reglamento. -

Art. 43. La presente Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en cualquier medio de comunicación social sin perjuicio de su posterior publicación en Le Gaceta,

Diario Oficial y causará todos los efectos legales que procedan aún no estando reglamentada.

Dado en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los veintisiete días del mes de Septiembre de mil novecientos noventa y cuatro. **Reinaldo Antonio Téfel Vélez**, Presidente de la Asamblea Nacional por la Ley. **Ray Hooker Taylor** Secretario de la Asamblea Nacional. -

Por Tanto:

Téngase como Ley de la República. Publíquese y ejecútese. Managua, primero de Noviembre de mil novecientos noventa y cuatro. Violeta Barrios de Chamorro, Presidente de la República de Nicaragua. Managua, Marzo del 2000. Asamblea Nacional de Nicaragua.

ANEXO No. 5

A.N. No. 2187, Aprobada el 14 Junio de 1999. Publicada en la Gaceta No.169 del 03, Septiembre de 1999. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA Hace saber al pueblo nicaragüense que:

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA HA DICTADO EL siguiente: DECRETO

REGLAMENTO A LA LEY No.182 «LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO I

OBJETO Y DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene por objeto la definición de los preceptos contenidos en la Ley No. 182, Ley de Defensa de los Consumidores. Establece los procedimientos que garantizan los derechos de los consumidores de adquirir bienes y servicios de la mejor calidad, asegurando en sus relaciones comerciales y de consumo, un trato justo y equitativo de parte de los proveedores, sean estos públicos o privados.

Artículo 2.- Para los efectos del presente Reglamento se entenderá; como:

a) La Ley: La Ley No. 182, Ley de Defensa de los Consumidores.

b) El Ministerio: Es el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, que de acuerdo a la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, sustituyó al Ministerio de Economía y Desarrollo de que habla la Ley 182, facultado por la misma para conocer en materia de Derechos del Consumidor.

c) La Dirección o DDC: Es la Dirección de Defensa del Consumidor, en el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.

d) Ente Regulador: Es la Entidad Pública facultada por la ley para regular una determinada prestación de servicios básicos, ofrecida por empresas públicas o privadas, a los consumidores.

e) Consumidor: Es toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza bienes o servicios, de cualquier naturaleza.

f) Proveedor: Es toda persona natural o jurídica de carácter público o privado, que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

g) Contrato de Adhesión: Es aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar.

h) Oferta: Es toda acción de ofrecer bienes y servicios en el comercio.

i) Promoción: Es la práctica comercial de ofrecer al público, bienes o servicios, con un incentivo adicional de corto plazo, sea éste de precios, entrega de bonos o de participación en rifas y concursos.

j) Conciliador: Es el funcionario de la DDC, facultado para ejercer, durante el proceso de conciliación en la instancia administrativa, la labor de procurar que las partes en conflicto lleguen a un advenimiento sobre el caso en disputa.

k) Recurso: Es la acción de comparecer ante el Ministro de Fomento, Industria y Comercio, por considerar el interesado que su derecho ha sido violentado.

l) Precio CIF: Es el precio de importación que incluye precio, seguro y flete.

m) Precio al consumidor: Es el precio final pagado por el consumidor incluyéndose en éste, el impuesto de venta que establece la Ley. En el caso de la venta de servicios, queda a criterio del consumidor pagar o no la propina y en ningún caso esta deberá incluirse en el precio de venta.

n) Acaparamiento: Es la acción de retener bienes fuera del comercio, con ocultamiento o sin él, con la finalidad de provocar su alza de precio o su escasez; y la negativa sin causa justificada, de prestar servicios con el fin de encarecer sus precios.

ñ) Especulación: Es la acción de vender bienes o prestar servicios a precios superiores a los fijados por el ente regulador competente.

CAPÍTULO II

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 3.-Son derechos de los consumidores consignados en la Ley:

- a) La protección de salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.
- b) Recibir educación para el consumo.
- c) Recibir información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado.
- d) Recibir un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios.
- e) Demandar una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos que sean responsabilidad del proveedor.
- í) Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no las cumpla.
- g) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores.
- h) Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes, para la protección de sus derechos y legítimos intereses.

- i) La preservación de un medio ambiente adecuado que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales.
- j) Demandar a las instituciones del Estado por la negligencia en los servicios públicos prestados que hayan producido un daño directo al consumidor.
- k) Estar protegido en relación a su vida, seguridad y bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo; todo a cargo de los proveedores de estos servicios e indemnizarlos cuando fuesen afectados.

CAPÍTULO III

DEL ORGANO DE APLICACION DE LA LEY E INSTANCIA CONSULTIVA

Artículo 4.- La Dirección de Defensa del Consumidor. DDC, creada en virtud de la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo y del Artículo 115 de su Reglamento, será la instancia del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, encargada de velar y hacer cumplir lo estatuido en la Ley 182 y en el presente Reglamento.

Artículo 5.- Para la eficiente aplicación de la Ley y de conformidad con la ley y el Artículo 6 de la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, el Ministerio solicitará la colaboración de los Gobiernos Municipales y otras instituciones del Poder Ejecutivo, cuyo ámbito de competencia esté vinculado a la promoción y defensa de los derechos del consumidor.

Artículo 6.- Son funciones de la DDC, además de las establecidas en el Artículo 115 del Reglamento de la Ley 290, las siguientes:

- a) Elaborar propuestas de Políticas y programas de trabajo anuales para el logro de sus objetivos:
- b) Vigilar y hacer cumplir la Ley 182 y el presente Reglamento.
- c) Establecer un Registro de las asociaciones de consumidores sin fines de lucro, así como controlar la ejecución de los fondos que otorgue el Ministerio, conforme el Artículo 40 de la Ley. d) Conocer y resolver de las demandas y denuncias que interpongan los consumidores en contra de los proveedores de servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda.
- e) Promover entre las partes un advenimiento a través del procedimiento establecido en el Capítulo IV del presente Reglamento.
- f) Establecer relaciones con la representación de los consumidores y darle cumplimiento a lo establecido en el Capítulo IX de la Ley 182.
- g) Procurar el desarrollo e implementación de los programas de educación e información para beneficio de los Consumidores.
- h) Realizar inspecciones a los proveedores a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por queja o por denuncia de los consumidores.

- i) Para efectos de resolver las causas que ante ésta se interpongan, la D.D.C. podrá auxiliarse de expertos para realizar peritajes.
- j) Solicitar la colaboración de otras instituciones, para el desempeño de sus funciones.
- k) Elaborar los procedimientos administrativos que sean necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- l) Recomendar nuevos instrumentos legales y administrativos que se consideren necesarios para mejorar la calidad de los bienes y servicios en el país.
- m) Vigilar el cumplimiento del control de precios de aquellos productos de consumo básico, que por circunstancias excepcionales en virtud de la Ley estén sometidos a dicho control, tales como medicamento de consumo humano.
- n) Todas las demás funciones complementarias para el logro de sus objetivos.

Artículo 7- De conformidad con el Artículo 37 de la Ley, créase el Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, con sede en la ciudad de Managua, como una instancia de naturaleza consultiva de la DDC, cuyo objetivo principal será la promoción y defensa de los consumidores en todo el territorio nacional.

Artículo 8.- El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores actuará en representación de los consumidores ante la Dirección y ante cualquier otra institución pública y privada, cuando se trate de defender los intereses generales de los mismos, cuando existan situaciones de desastre o de emergencia que exijan prevenir la especulación y acaparamiento de bienes básicos de consumo. Así mismo cuando por resolución tomada de conformidad con sus estatutos internos, el Consejo lo considere necesario.

Artículo 9.- El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, estará conformado de la siguiente manera:

- a) El Director General de la Dirección General de Competencia y Transparencia en los Mercados del MIFIC.
- b) Un Delegado de la Asociación de Municipios de Nicaragua (AMUNIC); y
- c) Dos Delegados seleccionados de las Asociaciones de Consumidores que estén conformadas de manera permanente, y que cumplan con los requisitos establecidos de conformidad con el Capítulo X del presente Reglamento.

El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, sesionará ordinariamente una vez al mes. El nombramiento y funciones de los miembros del Consejo será Ad Honoren.

Artículo 10.- Son funciones y facultades del Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores:

- a) Elaborar propuestas de Políticas y programas de trabajo para la promoción de los derechos de los consumidores, y someterla a consideración del MIFIC para su aprobación e implementación.

b) Gestionar ante el MIFIC y los Gobiernos Municipales la conformación inmediata de las estructuras administrativas necesarias en los municipios del país, para la aplicación eficiente de la Ley y del presente Reglamento.

c) Organizar campañas educativas y de información vinculadas con el consumo de bienes y servicios, dirigidas a los consumidores.

d) Brindar apoyo y asesoramiento a grupos de personas que deseen conformar nuevas asociaciones o grupos privados que trabajen en pro de los consumidores.

e) Aprobar sus propios estatutos internos para su debida organización y funcionamiento.

f) Ampliar el número de sus miembros cuando a su juicio lo considere necesario. Esta resolución se adoptará por mayoría calificada de los dos tercios de sus miembros.

Artículo 11.- Para la conformación del Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, sus miembros procederán a su acreditación formal ante el MIFIC. Las organizaciones de la sociedad civil presentarán, transcurridos treinta días de la publicación del presente Reglamento, a dos representantes elegidos de entre sus organizaciones, a convocatoria de la Comisión de Producción, Distribución y Consumo de la Asamblea Nacional. La conformación e instalación del Consejo se hará dos meses después de entrar en vigencia el presente Reglamento.

Artículo 12.- Contando con la colaboración de la D.D.C. y los Gobiernos Municipales, el Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, podrá establecer Capítulos o filiales departamentales, los que funcionarán de conformidad con sus estatutos.

Artículo 13.- Las autoridades ministeriales y las alcaldías municipales están obligadas a prestar el apoyo necesario para la debida aplicación de la Ley 182 y del presente Reglamento. Igual obligación se establece cuando se trate de hacer cumplir las resoluciones emitidas por la DDC.

CAPÍTULO IV

DEL PROCEDIMIENTO DE LA DEMANDA, TRAMITE CONCILIATORIO

Artículo 14.- Conocida cualquier infracción a la Ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, por demanda, denuncia o de oficio la Dirección iniciará la investigación e instrucción del expediente.

Artículo .15.- La demanda o denuncia podrá ser verbal o escrita y deberá contener los siguientes requisitos:

- a) El nombre y generales del demandante o denunciante.
- b) Nombre y dirección exacta del establecimiento demandado o denunciado.
- c) La exposición clara y precisa de los hechos en que se funda.
- d) La especificación de lo que se pide o reclama, determinado con la mayor precisión posible.
- e) La indicación del lugar y fecha en que se plantea.
- f) Presentación en original de la factura o comprobante de adquisición del bien o servicio, la que una vez razonada se le devolverá al demandante.
- g) La firma del demandante o denunciante o de la persona que firma a su ruego, si no sabe o no puede firmar.

La demanda o denuncia escrita se acompañará en un duplicado, que será entregado a la parte demandada al momento de notificarla.

Artículo 16.- Si la demanda o denuncia no contuviera los requisitos enumerados en el Artículo anterior, el funcionario competente ordenará al demandante que subsane las omisiones, lo cual podrá hacer el interesado en forma verbal si así lo deseara.

Artículo 17.- Presentada la demanda o denuncia en la forma debida, la Dirección notificará en un plazo de 24 horas, a la parte que corresponda. El demandado o denunciado tendrá un plazo de 48 horas después de notificado, para contestar y asistir al Trámite Conciliatorio.

Artículo 18.- La notificación al supuesto infractor se hará; por medio de Cédula que le será entregada personalmente en su establecimiento si se hallare en el, y no hallándose, la entrega se hará a cualesquiera de sus familiares o dependientes que se encuentren en el local.

Artículo 19.-. La Cédula de Notificación deberá contener:

- a) La autoridad que la expide.
- b) El nombre y apellido de la persona a quien se haga la citación y el carácter con que se cita.
- c) El motivo por el cual se hace la citación.

d) El lugar, día y hora en que debe comparecer el citado a contestar la demanda y para el trámite conciliatorio que se hará en la misma audiencia.

e) El lugar y fecha en que se expide.

f) La firma del funcionario autorizado.

Artículo 20.- Si el demandado o denunciado no comparece por sí o por medio de representante en el término establecido, ni contesta la demanda, se le citará por segunda vez en la forma comprendida en el Artículo 17 del presente Reglamento.

En caso de que no comparezca ni conteste la segunda citación, se le tendrá por confeso y se dictará la resolución que corresponda.

Artículo 21.- Concurriendo las partes al Trámite Conciliatorio este se desarrollará así:

a) El funcionario de la DDC leerá en voz alta la demanda o denuncia.

b) A continuación, actuando como moderador, dará la palabra a los comparecientes quienes debatirán el asunto aduciendo las razones que estimaren pertinentes, finalizando el debate en el momento que el funcionario lo considere oportuno.

c) El funcionario hará un resumen objetivo del caso, haciendo ver a los comparecientes la conveniencia de resolver el asunto en forma amigable y los invitará a que propongan una forma de arreglo.

De lo ocurrido en la audiencia conciliatoria se dejará constancia en un Acta que firmarán el funcionario, los comparecientes y el secretario. Si los comparecientes no quisieren o no pudieren firmar, se hará constar en Acta.

Artículo 22.- Los acuerdos a que llegaren las partes en el Trámite Conciliatorio producirán los mismos efectos que las resoluciones firmes y se cumplirán en la misma forma.

Artículo 23.- En caso de no llegar a ningún acuerdo durante el Trámite Conciliatorio o cuando el demandado opte sólo por contestar la demanda o denuncia, el funcionario de la DDC, procederá a abrir inmediatamente a pruebas el caso, notificando a las partes en un plazo de 24 horas.

Artículo 24.- Las partes dispondrán de un plazo de días hábiles a partir de la notificación para presentar las pruebas y documentos que corresponda, pudiendo el funcionario encargado, dentro de este período, solicitar mayor información a las partes o a terceros, para mejor proveer.

Artículo 25.- La DDC resolverá lo que en derecho corresponda dentro del plazo de 3 días hábiles, notificando a las partes de su resolución. El plazo para interponer el Recurso de Apelación ante el Ministro de Fomento, Industria y Comercio, será de dos días a partir de la notificación. El Ministro deberá fallar en un plazo fatal de tres días. Esta resolución agota la vía administrativa.

Artículo 26.- Las resoluciones emitidas por las Delegaciones Departamentales y Regionales de la DDC, tienen la misma fuerza legal que las dictadas por la Dirección. Las Apelaciones de estas resoluciones serán conocidas y resueltas por el Ministro.

Artículo 27.- Las resoluciones podrán ser absolutorias y condenatorias.

Artículo 28.- La resolución condenatoria dispondrá:

- a) La imposición de la sanción correspondiente al infractor.
- b) La prohibición de continuar con los actos violatorios de la Ley.
- c) El mandato para que se restituya al consumidor perjudicado el derecho que le corresponde o que se le indemnice por el daño causado, más las costas en que incurrió el demandante en el proceso de demanda.
- d) La advertencia al infractor que en caso de reincidencia o desobediencia de los mandatos de la Dirección, se le aplicarán las sanciones más drásticas que contempla la Ley y el presente Reglamento.

El plazo para hacer efectiva la resolución y las sanciones impuestas, será de 15 días hábiles a partir del día siguiente de la notificación.

CAPÍTULO V

PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Artículo 29.- Todos aquellos bienes, productos, actividades o servicios, que sean ofertados a los consumidores, no deberán implicar riesgos para su salud o seguridad, salvo los normalmente derivados de su uso o disfrute. En todo caso, los riesgos naturales o propios deberán ser claramente especificados en el producto, mediante etiquetado, de conformidad con la norma técnica respectiva o conforme las especificaciones que se establezcan en el documento de compra venta.

Artículo 30.- Igual responsabilidad se establece para la propaganda o divulgación de cualquier producto, cuyo uso o disfrute conlleve algún riesgo, tales como el alcohol o tabaco.

Artículo 31.- En las campañas publicitarias, de productos cuyo uso de forma continua o prolongada implique riesgos para la salud humana, tales como el tabaco y bebidas alcohólicas, se deberá incluir una advertencia en forma de leyenda sobre la peligrosidad de su uso, acorde con el tamaño del empaque o envase que diga: «el consumo de bebidas alcohólicas y tabaco es perjudicial para la salud». En esta clase de publicidad, se prohíbe la aparición de menores de edad, símbolos patrios, religiosos o cualquier otro elemento que constituya un mensaje que induzca a la juventud o a la niñez a su consumo.

Artículo 32.- Todo proveedor de bienes y servicios de consumo humano, que se percate de peligros o riesgos imprevistos para la salud y seguridad física de los consumidores, deberá comunicar tal hecho a la mayor brevedad posible a la autoridad competente e informar al público consumidor sobre la existencia de los riesgos o peligros que hubieren.

En ningún caso ofrecerá alimentos de consumo humano cuya fecha de vencimiento sea próxima a treinta días, lo mismo que productos que no dispongan de registro sanitario en Nicaragua ni aquellos que se encuentren en fase de experimentación. Las muestras necesarias para la realización de los análisis correspondientes, serán

suministradas obligatoriamente por el proveedor u obtenidas por la DDC, con cargo a éste.

Artículo 33.- Comprobada por cualquier medio idóneo, la peligrosidad o toxicidad de un producto, en niveles considerados como nocivos o peligrosos para la salud de la población, la autoridad competente dispondrá el retiro inmediato de dicho producto del mercado y la prohibición de la circulación para el mismo. Los daños y perjuicios producidos por la acción de dichos bienes o productos, estarán a cargo del productor, proveedor o importador en su caso, de acuerdo a lo establecido en la ley de la materia.

Artículo 34.- Las patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos otorgados por el Estado a productores de bienes o servicios para la investigación, desarrollo o comercialización de bienes que puedan resultar peligrosos o nocivos para la salud de la población, en ningún caso eximirán de la responsabilidad de indemnización por los daños y perjuicios efectivamente ocasionados a los consumidores, que de conformidad a lo dispuesto en la Ley y el presente Reglamento sean a cargo de los productores, proveedores, importadores, distribuidores o de quienes hayan participado en la cadena de distribución de estos bienes nocivos.

Artículo 35.- Los importadores, productores o distribuidores de bienes que en su composición lleven elementos o sustancias tóxicas o peligrosas, tales como; cáusticas, corrosivas, abrasivas o inflamables. Deberán garantizar que en su empaque, embalaje, carga, transporte y almacenamiento, se observen las disposiciones contenidas en la legislación vigente para proteger la salud de los consumidores, así como la información correspondiente sobre su toxicidad o peligrosidad.

Artículo 36.- Las anteriores disposiciones sobre este tipo de productos, son sin perjuicio de lo establecido en la disposición especial de cada materia.

Artículo 37.- Los productos que en su composición lleven elementos o sustancias tóxicas o peligrosas deberán estar acordes con las normas de derecho de acción ante los tribunales competentes, sean éstos civiles o criminales cuando así lo estimaren conveniente.

CAPÍTULO XII

DE LA INFORMACION DE LOS PRECIOS DE BIENES SERVICIOS Y LA GARANTÍA DEBIDA POR EL PROVEEDOR.

Artículo 67.- En todo establecimiento de venta de bienes y servicios a los Consumidores, deberán de colocarse en forma clara precisa y en lugar visible al público, la identificación del servicio con su respectivo precio de contado. Se exceptúan de esta disposición aquellos servicios que por su naturaleza no pueden ser valorados con anticipación.

Artículo 68.- El proveedor de bienes y servicios sólo tiene derecho a recibir el pago del precio, exactamente como está anunciado o impreso en el establecimiento, en el producto, bien o servicio respectivo.

Artículo 69.- Se prohíbe al proveedor la adopción de cualquier práctica que induzca al consumidor a confusión, error o engaño, sobre el precio de los bienes o servicios ofrecidos. En caso de que en un producto tenga más de un precio marcado por el proveedor, prevalecerá el menor.

Artículo 70.- Considérese garantía en la prestación de servicios de reparación, la condición de eficiencia en la ejecución o realización de los servicios contratados. Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o mantenimiento de vehículos auto motores o de bienes muebles destinados al uso personal, para el uso en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, dentro de un plazo no mayor de 15 días hábiles después de hecho el reclamo, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costo adicional para el consumidor. El proveedor podrá alternativamente, devolver al consumidor todas las sumas que éste le hubiese pagado por la prestación de dichos servicios, dejándose a salvo el derecho del consumidor para reclamar por los daños y perjuicios sufridos.

En aquellos casos en que la reparación no esté con garantía, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y diagnóstico, y solicitará la autorización expresa del consumidor, antes de iniciar la reparación.

Artículo 71.- Tratándose de servicios distintos a los señalados en el Artículo anterior, la obligación del proveedor de prestar los servicios sin costo adicional, deberá realizarse dentro de un plazo prudencial, de acuerdo con la naturaleza del servicio. El proveedor podrá ejercer la opción señalada en la parte final del segundo párrafo del Artículo anterior, dejándose de igual manera, a salvo el derecho del consumidor para reclamar por los daños y perjuicios sufridos.

Artículo 72.- En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos o usados, destinados para el uso personal o del hogar, tales como artefactos eléctricos, mobiliarios, automóviles y otros, se entenderá por implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde a las especificaciones y el fin para el cual éstas sean fabricados. Esta obligación será exigible siempre que por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

Artículo 73.- El proveedor queda obligado, a garantizar el correcto funcionamiento y en caso contrario, a efectuar la reparación o el reemplazo del bien adquirido, y cuando esto no fuere posible, a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor.

Artículo 74.- El período de garantía estará condicionado por la práctica del mercado, sin embargo el proveedor y los intermediarios estarán obligados a proporcionar al consumidor los términos de garantías mínimas que ellos reciban del fabricante.

Artículo 75.- El fabricante está obligado a conceder una garantía razonable en relación al funcionamiento eficiente del producto que manufactura. Cada Intermediario en la cadena de comercialización deberá responder de la garantía a su respectivo cliente.

El proveedor a quien el consumidor le exija el cumplimiento de la garantía, tiene derecho preferencial a que el intermediario con quien haya contratado, o el fabricante, le responda la garantía, sin perjuicio del derecho del consumidor de exigir directamente la garantía al fabricante o a cualquiera de los intermediarios.

El proveedor no podrá eludir la obligación de conceder la garantía otorgada al consumidor, sobre pretexto de delegarla en el intermediario o en el fabricante.

Artículo 76.- En todo los casos en que se proceda a cancelar una garantía por la vía de la devolución de la suma pagada por el consumidor, no podrá obligarse al adquirente del bien o servicio a recibir notas de crédito o cualquier forma de título valor, o compromisos de pagos a cuenta de futuras ventas, esto sólo si el valor del bien adquirido fue cancelado en efectivo. Si el contrato fue formalizado por la vía de la venta al crédito, la devolución se compondrá de lo pagado en efectivo a la fecha y de una nota en que conste la anulación del saldo adeudado, debiéndose entregar al consumidor los documentos en el que formalizó el crédito.

Artículo 77.- Los términos y condiciones de las garantías de los bienes, deberán constar por escrito en forma clara y precisa y podrán incorporarse al contrato de compra venta o a la factura respectiva, o podrá consignarse en documento aparte. En este último caso, el documento pasara a formar parte integrante del contrato de compra venta o de la factura de venta y contendrá por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre y dirección exactos del establecimiento comercial,
- b) Nombre y dirección exactos del consumidor.
- c) Descripción precisa del bien objeto de la garantía, con indicación de la marca y el número de la serie, si fuera el caso, del modelo, tamaño o capacidad material y color predominante.
- d) Fecha de la compra y de la entrega del bien, con indicación del número del contrato de compra venta o de la factura respectiva, y de la boleta de entrega, si ésta no se hubiese efectuado inmediatamente o si se hubiese realizado fuera del establecimiento del proveedor.
- e) Términos de duración de la garantía.
- f) Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicaciones de los riesgos cubiertos y de aquellos que no lo están.
- g) Lugar donde debe ser presentada la reclamación.

h) Aprobación expresa del proveedor o de su representante autorizado.

Se exceptúan de esta obligación aquellos bienes que por su naturaleza, no pueden ajustarse a esta disposición. Las listas de estos bienes serán publicadas periódicamente por la DDC.

Artículo 78.- Si dentro del período de garantía estipulado para equipos o productos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, electrónicos, mobiliarios, vehículos de motor y otros bienes de naturaleza análoga, éstos no funcionaran adecuadamente, o no pudiesen ser usados normalmente, por defecto del producto o causa imputable al fabricante, importador o proveedor, este último estará obligado a la reparación de dichos bienes o a su reemplazo, dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación.

Si no fuese posible la reparación, el proveedor estará obligado a reemplazar el bien por otro igual o a devolver las sumas pagadas.

Cuando se trate de vehículos de motor o equipos de tecnología sofisticada, el término para su reparación o reemplazo será; hasta seis (6) meses, siempre quién la garantía se pacte libremente entre proveedor y consumidor la responsabilidad de los primeros treinta (30) días.

Artículo 79.- Los proveedores de vehículos de motor nuevos están obligados a extender una garantía mínima de dos años o cincuenta mil kilómetros, lo que ocurra primero.

Cuando la garantía del fabricante sea más favorable al consumidor que los términos mínimos establecidos en este Artículo, será de obligatorio cumplimiento para el proveedor ofrecer la garantía del fabricante. El proveedor está obligado a proporcionarle al consumidor, la garantía de fábrica por escrito.

En el caso de los vehículos de motor usados, la garantía mínima a que se refiere el primer párrafo, será de tres meses o diez mil (10,000) Kilómetros, la circunstancia que ocurra primero.

Artículo 80.- Cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, y que de haberlos conocido el consumidor no lo hubiese adquirido, o hubiese dado un menor precio por ellos, el proveedor estará obligado a recibirlos y devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio. No obstante, el consumidor podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior.

Artículo 81.- Para los efectos de los tres Artículos anteriores, el consumidor notificará, a la mayor brevedad al proveedor, que procederá a reparar el bien en su almacén o taller.

El proveedor estará en la obligación de proporcionar el transporte para el retiro y devolución del bien, sin costo alguno para el consumidor, cuando se trate de artefactos grandes de acuerdo con las clasificaciones establecidas en los certificados de garantía y sólo desde el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta.

Artículo 82.- Se podrá rehusar el cumplimiento de la garantía cuando el reclamo se haga fuera de su término de duración, o cuando el uso del bien vendido se haya realizado en forma contraria a las instrucciones del producto o los manuales de instrucciones. Cuando se trate de productos de fabricación extranjera, dichos manuales deberán estar expresados en idioma español.

De no haberse proporcionado al consumidor las instrucciones de uso en idioma español, el proveedor no podrá rehusar el cumplimiento de la garantía ni eximirse de responsabilidad extracontractual por daños y perjuicios, invocando uso inadecuado del producto por parte del consumidor, salvo que este uso refleje una falta de cuidado o un desconocimiento tal que las instrucciones en español no hubiesen prevenido el uso inadecuado.

Artículo 83.- El proveedor será responsable por los bienes que el consumidor le entregue para su reparación, mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la prestación de dichos servicios, los bienes de un consumidor, se deterioren o pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de reparación o el valor total de los bienes, según el caso. Se exceptúan los daños causados por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada.

Lo dispuesto en este Artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco (45) días calendario desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido para el retiro del bien, salvo que éste se vea imposibilitado por razones de caso fortuito o fuerza mayor.

Igualmente el proveedor será responsable por el bien que el consumidor aparte mediante abonos al precio de venta y no podrá sustituirlo por otro bien similar.

Son nulas y se tendrán por no puestas, las estipulaciones contractuales que eximan o limiten las responsabilidades establecidas en este Artículo para el proveedor de bienes o servicios.

Artículo 84.- El proveedor podrá ofrecer o pactar libremente términos y condiciones de garantía superiores a los que normalmente se otorgan a bienes y servicios similares, y en tal caso, estará obligado al estricto cumplimiento de las condiciones ofrecidas o acordadas con el consumidor.

Artículo 85.- Los representantes distribuidores o expendedores de bienes, como automóviles, equipos eléctricos, o de computación cualquier sea su marca, a los cuales se refiere el Artículo 10 de la Ley, están obligados a suplir la cantidad necesaria de repuestos, de los productos distribuidos por ellos en el mercado, de forma tal que el consumidor pueda obtener la reparación de sus equipos en caso de falla o avería, sin perjuicio de lo establecido en los Artículos 28 y 29 de la Ley 182.

Artículo 86.- Son nulas y por lo tanto no producen ningún efecto, las estipulaciones contractuales que eximan o limiten las responsabilidades establecidas en este Capítulo para los proveedores.

CAPÍTULO XIII

DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS O SERVICIOS PUBLICOS

Artículo 87.- Las Empresas que brindan servicios de acueductos y alcantarillado; energía eléctrica; correos y telecomunicaciones; transporte público urbano e interurbano, acuático y terrestre y en general todas las empresas públicas o privadas que presten servicios de esta naturaleza a los usuarios además de lo dispuesto en la Ley y en el presente Reglamento, están obligadas a cumplir fielmente lo que establezca la ley de la materia.

Artículo 88.- Las tarifas a las que hace referencia el Artículo 14 de la Ley 182, deberán estar adecuadas a la clase de servicio recibido y conforme lo autorizado por el Ente regulador, debiendo exhibirse las mismas de forma visible y en términos sencillos para el consumidor, en los lugares en que dichos servicios son cancelados.

Las empresas prestadoras de servicios básicos, no podrán eludir o rechazar el reclamo del usuario, aún cuando el servicio o medidor no esté a su nombre y el consumidor demuestre, con el consecutivo de sus recibos cancelados, que es él quien hace los pagos mes a mes.

Los usuarios de los servicios de energía eléctrica y agua potable que por cualquier razón no estén de acuerdo con su facturación, podrán demandar un peritaje técnico independiente costa del reclamante, ante la DDC, la que ante tal solicitud deberá de proceder dentro de las 48 horas siguientes a efectuar el nombramiento del perito.

Artículo 89.- La DDC participará con las instancias rectoras, en la revisión y actualización de las normas que garanticen al consumidor el derecho a recibir seguridad al hacer uso del transporte acuático, aéreo o terrestre; estas instancias no podrán establecer ningún acuerdo con los prestadores de este tipo de servicios, que vayan en contra de los derechos de los consumidores.

Artículo 90.- Cualquier usuario de estos servicios, tiene derecho a ser indemnizado en caso de sufrir daño o perjuicio en su derecho, su seguridad, y sus bienes, los cuales podrá reclamar directamente en la institución o empresa que le vendió el servicio y de recurrir, en caso de no ser atendido, a hacer uso del trámite administrativo ante la DDC, sin perjuicio de reclamar sus derechos en los tribunales comunes competentes.

Artículo 91.- Cualquier consumidor, residente dentro de la zona de operación de una de las empresas que suministran servicios básicos de agua, energía eléctrica y telecomunicaciones, está; en el derecho de exigir que se le garantice el servicio. Así mismo, el proveedor deberá cumplir con sus obligaciones como prestatario de los mismos.

Artículo 92.- En los casos de existir solicitud de revisión de un usuario, por alteración de una factura o servicio deficiente de las empresas que los prestan, estas deberían atender dichas solicitudes, antes de iniciar la acción de suspensión del servicio en disputa. Presentado el reclamo por el consumidor, el proveedor de servicios públicos entregará al consumidor, la constancia correspondiente al reclamo.

Las empresas que brinden estos servicios básicos, no podrán condicionar la recepción del reclamo del usuario, al pago anticipado del valor de la factura reclamada o de un porcentaje de esta, u otras modalidades similares.

Artículo 93.- En casos de insatisfacción de los consumidores por los servicios recibidos de las empresas que prestan estos servicios básicos, podrán recurrir ante la misma empresa que los brinda, la cual revisará el caso conforme sus propios procedimientos. De ser el fallo adverso al consumidor, éste podrá interponer su

reclamo ante el Ente Regulador de la empresa correspondiente, sin perjuicio de acudir ante la DDC.

Artículo 94.- Cuando los usuarios presenten retraso en la cancelación de su facturación, estas empresas no podrán suspender el servicio básico, sin haberle notificado por escrito, como mínimo quince días previos a la suspensión.

CAPÍTULO XIV

DE LA PUBLICIDAD FALSA O ENGAÑOSA

Artículo 95.- Toda información, publicidad u oferta al público, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, en relación con los bienes ofrecidos o servicios a prestar, vincula al proveedor que solicite, autorice o pague la difusión correspondiente. Dicha información formará parte del contrato de venta que se celebre entre el proveedor y el consumidor.

Artículo 96.- Se considera que existe engaño y por consiguiente la comisión del delito de estafa, cuando el proveedor incurra en violación de lo consignado en el Artículo 19 de la Ley 182, y en consecuencia se induzca al consumidor a engaño, error o confusión sobre los siguientes aspectos en un producto o servicio:

- a) El origen comercial geográfico del bien ofrecido es decir, cuando se promocione que el bien ha sido elaborado, fabricado o importado de un lugar diferente al de su origen real.
- b) El lugar en que se prestará el servicio.
- c) En los componentes o integrantes del producto, en relación a su cantidad, calidad o propiedades del mismo.
- d) Los beneficios o resultados, que obtendrá el consumidor después de haber usado un producto o contratado un determinado servicio.
- e) Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, tales como: dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad u otros.
- f) Fecha de elaboración y vida útil del bien. Todo proveedor está en la obligación de informar correctamente a los consumidores sobre la fecha de elaboración, caducidad y tiempo de garantía de un bien o servicio ofertado.
- g) Los reconocimientos nacionales o extranjeros, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas. Ningún proveedor podrá atribuirse y divulgar, meritos o reconocimientos que no hayan recibido sus productos o servicios.
- h) El precio del bien ofrecido, las formas del pago y el costo al crédito. Cualquiera de estos elementos que se oferten o proporcionen, deberá ser cumplido en la misma forma y monto en que fueron ofrecidos.

Artículo 97.- En las controversias que pudieren surgir como consecuencia de lo dispuesto en los Artículos 19 y 20 de la Ley, el anunciante deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario.

Artículo 98.- Cuando la gravedad de las afirmaciones hechas en un mensaje publicitario considerado falso o engañoso así lo amerite, la DDC ordenará la difusión de la rectificación de su contenido, a costa del anunciante y por los mismos medios en que se difundió el mensaje suspendido.

En todo caso cuando un consumidor considere que han sido violentados algunos de sus derechos por violación a lo estipulado en la Ley en su Artículo 19, podrá recurrir a los tribunales comunes competentes conforme las leyes ordinarias.

Capítulo XV

DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

Artículo 99.- La redacción de estos contratos deberá ser realizada en forma clara y sencilla, de forma tal que pueda ser de fácil comprensión, para el consumidor. Se prohíbe en los contratos de adhesión, la utilización de letras más pequeñas de las que puedan ser leídas a simple vista, por una persona con visión normal.

Artículo 100.- Los términos del contrato de adhesión deberán especificarse claramente en el cuerpo del contrato y no hacer remisiones a textos o documentos que no sean de acceso al consumidor, antes o durante la celebración del contrato o se refiera a documentos que no sean del dominio público.

Artículo 101.- No son válidas y se tendrán por no puestas en los contratos de adhesión, cláusulas conteniendo los siguientes elementos:

- a) Que le permitan al proveedor hacerle algún tipo de modificación que vaya en perjuicio del consumidor.
- b) Exoneración del proveedor de la responsabilidad civil, a la que se refiere la Ley.
- c) Fijación de términos de prescripción para ejercer sus reclamos, inferiores a los establecidos en la ley de la materia y leyes ordinarias.
- d) Limitar u obstaculizar el derecho de acción del consumidor.
- e) Imposición de cláusulas de arbitraje.
- f) Renuncia de los derechos del consumidor consignados en la Ley y el presente Reglamento.

Arto.102.- El proveedor, cláusulas que le permitan rescindirle sin existir causa justa sólo podrá hacerlo cuando la culpa recaiga en el consumidor y el proveedor deberá haberlo requerido por escrito de su obligación. En todo caso, no podrá rescindir el contrato sin notificar previamente al consumidor y de hacerlo, el consumidor podrá acudir directamente a la DDC.

Artículo 103.- Los servicios contratados por las empresas de servicios básicos y los consumidores, a los que se hace referencia en el Capítulo XIII del presente

Reglamento, son contratos de adhesión y se regirán conforme lo establecido en la ley de la materia y las disposiciones especiales de este Reglamento.

CAPÍTULO XVI

DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO.

Artículo 104.- En las operaciones de venta en las cuales se conceda crédito al consumidor de cualquier bien o servicio que se adquiera el proveedor está en la obligación de informar claramente lo siguiente:

- a) El precio de contado del producto o servicio que se ofrece, indicando claramente la diferencia entre efectuar el pago de contado o al crédito, dando a conocer, en caso de existir, los descuentos o bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual exista diferencia entre el precio de venta a plazo y de contado.
- b) El valor de pago inicial o la prima, así como las opciones, si las hubiere, que tiene el consumidor sobre las posibilidades de negociar el monto de la misma.
- c) La tasa de interés fija que se aplicará sobre el saldo, así como la tasa de interés moratorio en el caso de no pagar en el tiempo indicado, las cuotas de amortización. Igualmente deberá informarse el derecho que tiene de liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de interés, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito si los hubiese.
- d) El monto total de los intereses a pagar en relación con lo pactado, indicándose además, en caso de existir los descuentos o bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual exista diferencia entre el precio de venta a plazo y de contado.
- e) El detalle o monto de cualquier otro recargo que se aplique en el contrato.
- f) La suma total a pagar por el bien o servicio ofrecido.

En todo caso el consumidor podrá reservarse el derecho de realizar o no, la operación, según convenga a sus intereses.

Artículo 105.- Los contratos que se realicen a crédito deberán extenderse en original y duplicado, siendo una para el proveedor y otra para el consumidor.

CAPÍTULO XVII

DE LAS VENTAS A DOMICILIO

Artículo 106.- Venta a domicilio, es aquella que se efectúa fuera del local o establecimiento del proveedor y en el domicilio del consumidor. Deberá estar amparada en documento escrito que deberá contener:

- a) Nombre completo, dirección y teléfono del proveedor, representante o distribuidor.
- b) Descripción completa del bien o servicio de que se trate y su respectivo precio.
- c) La garantía ofrecida sobre la calidad del bien.
- d) En los casos de las ventas a domicilio y a crédito el proveedor deberá cumplir además, lo estipulado en el Artículo anterior.

Artículo 107.- Los proveedores que realicen ventas a domicilio, vía telefónica, por televisión, servicios de correo, mensajería, o cualquier otro medio en que no exista trato directo entre el proveedor y el consumidor y por lo tanto no sea posible la entrega inmediata del documento comprobatorio de la transacción efectuada, están en la obligación de garantizar lo siguiente:

- a) Identificar plenamente al consumidor y su domicilio antes de hacer entrega del bien o servicio objeto de la transacción.
- b) Cubrir los costos de transporte, envío o reenvío. en caso de que el consumidor no esté satisfecho con el producto recibido y desee devolverlo dentro del plazo estipulado para ello.
- c) Informar correctamente los medios destinados por el proveedor para hacer efectiva la garantía o cualquier otra reclamación que desee hacer el consumidor.
- d) Informar adecuadamente al consumidor sobre las características del bien ofrecido y demás requisitos a que se refiere el Artículo anterior.

En el caso específico de las ventas por televisión, el proveedor estará obligado a brindar información completa y veraz acerca del bien ofrecido y en caso de que a su recibo el consumidor se percate de que el producto no cumple con las calidades ofertadas en el anuncio publicitario, podrá devolverlo y reclamar el reembolso de su dinero, sin incurrir en costo alguno por ello.

Artículo 108.- En los casos en que el importe de la transacción vaya a ser cargada directamente a una cuenta telefónica o tarjeta de crédito, esto deberá ser explicado claramente al consumidor en la publicidad que se realice, o en su defecto, individualmente.

CAPÍTULO XVII

DE LOS BIENES DE CONSUMO HUMANO

Artículo 109.- En el caso de los productos básicos de consumo necesario para la subsistencia humana a que hace referencia al Artículo de la Ley, la DDC deberá preventivamente evitar el acaparamiento y cuando esto ocurra, implementará las acciones que considere necesarias para disminuir sus efectos.

Artículo 110.- La calidad de los bienes y servicios que se oferten en el país, deberá corresponder a lo ofertado por el proveedor y el precio pagado por el consumidor; la instancia correspondiente emitirá las normas oficiales necesarias en materia de calidad de los productos, sobre todo de aquellos que determine como básicos de consumo necesarios para la subsistencia humana, de conformidad con la Ley de Normalización Técnica y Calidad.

Artículo 111.- El derecho de los consumidores a obtener productos con calidad, peso y medida conforme al importe pagado por los mismos, será tutelado por la DDC, conforme lo establecido en la Ley 182 y el presente Reglamento, las leyes de Normalización Técnica y Calidad y las normas que se emitan al efecto, así como la Ley de Metrología y sus Reglamentos.

Artículo 112.- Se considera violación a la Ley y al presente Reglamento, el acaparamiento de bienes de consumo básico a que se hace referencia en el Artículo 8

de la Ley 182. La infracción a esta norma será sancionada con decomiso del producto. En caso de reincidencia, se aplicará multa de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento, además del decomiso.

CAPÍTULO XIX

DE LAS SANCIONES

Artículo 113.- Sin perjuicio de las acciones penales y civiles que correspondan, las infracciones a los preceptos de la Ley 182 y demás disposiciones derivadas de ella, serán sancionadas de la siguiente manera:

a) La primera vez con multa de cinco a treinta veces el valor monetario de la demanda correspondiente, atendiendo la gravedad de la falta y la capacidad económica del infractor.

En caso de faltas que se califiquen de extraordinarias por la magnitud del perjuicio económico y social causado se sancionará primariamente con el cierre temporal del establecimiento, hasta por 30 días, y con multa de 6 mil a 15 mil córdobas.

b) En caso de reincidencias específicas, se irá duplicando la multa precedente o se establecerá el cierre temporal hasta por 60 días.

c) De persistir con la reincidencia, después de haber aplicado el cierre temporal y las multas, el infractor podrá ser sancionado con el cierre definitivo del establecimiento.

Artículo 114.- En el caso de los prestadores de servicios públicos que infrinjan la Ley 182 y el presente Reglamento, se le impondrá n las siguientes sanciones:

a) La primera vez con multa de hasta 5 veces el valor monetario de la demanda correspondiente;

b) En caso de reincidencia, con multa de hasta 10 veces el valor monetario de dicha demanda.

Artículo 115.- Para el caso de la negativa por parte del infractor referido en el Artículo anterior de cumplir con las resoluciones emitidas por la DDC, se disponen las siguientes sanciones:

a) La primera vez con multa de hasta 20 veces el valor monetario de la demanda interpuesta por el consumidor;

b) La segunda vez con multa de hasta 30 veces dicho valor.

Artículo 116.- Se establece una multa de hasta el cien por ciento del salario mensual del funcionario de la DDC cuando en perjuicio de las partes, no dicte la resolución correspondiente en el plazo establecido.

Artículo 117.- Las sanciones de multas serán aplicadas por la Dirección y las de cierre, temporal o definitivo del establecimiento por el Ministro de Fomento, Industria y Comercio.

Artículo 118.- Las personas naturales o Jurídicas que aprovechando su credibilidad, su profesión o su especialidad reafirmen una publicidad falsa o engañosa o participen en ella, incurrirán en violación de lo preceptuado en el Capítulo XIV del presente Reglamento y se consideran coautoras de la infracción, haciéndose acreedoras de la misma sanción que se aplique al responsable de tal publicidad.

Artículo 119.- Cuando los productos representen riesgos para la salud o estén adulterados y/o vencidos, se procederá en coordinación con el Ministerio de Salud, para realizar decomiso de los mismos, aplicando además, la sanción pecuniaria contenida en el Artículo 113, inciso a) del presente Reglamento.

En caso de reincidencia, la sanción comprenderá el cierre definitivo de la farmacia o establecimiento infractor.

Artículo 120.- Cuando el infractor esté en rebeldía y no adopte las resoluciones de la DDC, ésta podrá acordar, en coordinación con las autoridades correspondientes, la suspensión de la licencia de comercio e importación, o la autorización para regentar farmacias o establecimientos comerciales que oferten bienes y servicios al consumidor, según sea el caso.

La DDC deberá informar a los consumidores, a la mayor brevedad posible, el nombre y ubicación del establecimiento sancionado.

CAPÍTULO XX

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Artículo 121.- EL Ministerio de Hacienda y Crédito Público designará las partidas presupuestarias que conforme requerimiento del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, se consideren necesarias para la aplicación de la Ley 182 y el presente Reglamento.

Artículo 122.- Las resoluciones de la DDC, debidamente certificadas, tendrán carácter de presunción en la vía judicial.

Artículo 123.- Para todos los efectos, en los casos en que la Ley 182 hace referencia al Ministerio de Economía y Desarrollo, deberá entenderse que se trata del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, de acuerdo a la Ley y a la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta Diario Oficial, No.102 del 3 de junio de 1998.

Artículo 124.- Se establece un plazo de tres meses, a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para que la información de las etiquetas de medicamentos y alimentos de consumo humano se expresen en idioma español.

Artículo 125.- Agotada la vía administrativa, el agraviado podrá hacer uso del Recurso de Amparo, mientras no esté en vigencia la Ley de Procedimiento de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 126.- Para garantizar su existencia, las Asociaciones de Consumidores deberán de cumplir con lo dispuesto en la Ley No. 147, Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.

Artículo 127.- El presente Reglamento entrará en vigencia, noventa días después de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los doce días del mes de Mayo de mil novecientos noventa y nueve. IVAN ESCOBAR FORNOS, Presidente de la Asamblea Nacional. VICTOR MANUEL TALAVERA HUETE, Secretario de la Asamblea Nacional.

Por tanto: Téngase como Ley de la República. Publíquese y ejecútese. Managua, catorce de Junio de mil novecientos noventa y nueve. ARNOLDO ALEMAN LACAYO, Presidente de la República de Nicaragua.

ANEXO No. 6

¿POR QUÉ LOS CONSUMIDORES DEBEN EJERCER SUS DERECHOS?

La protección y promoción de los derechos del consumidor han ido ganando crecientes espacios como tema emergente y relevante. Esto es consecuencia del entrelazamiento de un conjunto de factores, entre los que se destaca la persistencia en la región de una situación caracterizada por la desprotección de los consumidores.

Existen frecuentes problemas en materia de calidad y seguridad de bienes y servicios, a lo cual se suma la ausencia de información indispensable para los consumidores fechas de vencimiento de productos perecibles, contraindicaciones en el caso de medicamentos, condiciones de crédito y garantías y la presencia de un estilo publicitario con rasgos distorsionantes y abusivos.

Los consumidores al ejercer su derecho a una información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado, puede ampliar el campo de efectividad del conjunto de los derechos de los consumidores consignados en la ley 182 y su reglamento y por lo tanto, mejorar las relaciones de mercado, haciendo a las empresas más competitivas, ya que los consumidores prefieran comprar bienes o solicitar la prestación de los servicios de aquellas empresas que les suministren la mayor cantidad de información sobre el bien o el servicio y las que atiendan sus reclamos debidamente.

Es importante recordar que los consumidores deben exigir siempre con firmezas y cortesía, el respeto de sus derechos, sin embargo, para esto los consumidores deben estar convencidos de que tienen derecho a ser escuchado para dar solución a sus problemas particulares de consumo.

Por esta razón el consumidor debe constituirse en foco de atención con la idea de capacitarlo para que ejerza su papel con el pleno conocimiento y destreza, cuidando siempre que se respeten sus derechos e intereses, para tal efecto la educación del consumidor se constituye en la forma más viable para que el individuo adquiera las destrezas, conocimientos y la comprensión que se requieren para desarrollar la aptitud de tomar decisiones sensatos y beneficiosos, buscando obtener la máxima satisfacción y utilización de los recursos, evaluando las alternativas del mercado comprendiendo sus derechos y responsabilidades, y desempeñándose de manera adecuada en su sistema de economía de mercado.

ANEXO No. 7

RESOLUCION No. 006-2000 EL CONSEJO DE DIRECCION DEL INSTITUTO NICARAGUENSE DE ENERGIA

En uso de las facultades que le confiere su Ley Orgánica y
La Ley de la Industria Eléctrica (Ley 272)

HA DICTADO

LA PRESENTE RESOLUCION QUE CONTIENE LAS SIGUIENTES: ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LA NORMATIVA DE SERVICIO ELECTRICO APROBADAS SEGÚN RESOLUCIONES: No 12-2001 y No18-2001

TITULO I.: 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 determinado 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 domiciliar, 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.

NSE3.4.5. 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 relacionada 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 indica 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 notificará 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 mas 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 citada 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 7.4.4. 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 él 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 mas 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 puede 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 GONZALO PEREZ
PRESIDENTE MIEMBRO
ANTE MI: DONALD ESPINOSA
SECRETARIO

ANEXO No.8

GLOSARIO:

Es importante que el consumidor tenga conocimiento de algunos conceptos que establece la ley, para una mejor comprensión de los términos jurídicos que se utilizan al tramitar un reclamo en la dirección de Defensa del Consumidor.

- **Consumidor:** es la persona que consumen o utilizan el producto o servicio, manteniendo relaciones sociales sostenidas por individuos, grupos, organizaciones para la obtención, uso y experiencias con productos, servicios y otros recursos. Se define como buen consumidor el que posee los siguientes perfiles:
- **Activo:** Deja de ser un espectador pasivo para convertirse en un actor social protagónico en la aplicación y defensa de sus derechos.
- **Consciente:** Asume una actitud reflexiva en cuanto a la adquisición de bienes y servicios y el uso de los recursos naturales.
- **Consciente:** Asume una actitud reflexiva en cuanto a la adquisición de bienes y servicios y el uso de los recursos naturales.
- **Crítico:** Desarrolla su capacidad analítica para detectar tendencias, prácticas y comportamientos de mercado que contravengan a sus intereses, tanto individual como colectivos.
- **Organizados:** En la medida que promete y posibilite la participación de grupos de consumidores para actuar de manera coordinada, tanto en el ámbito del mercado como en la preservación del medio ambiente.
- **Nacionalista:** Que busque dar continuidad a nuestras tradiciones y costumbres en materia de consumo, sin excluir la incorporación de nuevas prácticas que no impliquen la negociación de nuestra cultura nacional.
- **Tramite conciliatorio:** Es una diligencia que se lleva dentro del proceso de reclamo administrativo, que consiste en lograr que la parte demandante

(consumidores) llegue a un acuerdo con la parte demandada (proveedor), trámite que es dirigido por un funcionario de la Dirección de Defensa del Consumidor el que levantara un acto en la que quedara estipulado el acuerdo de las partes.

- **Recursos:** Es la acción de comparecer ante el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, por considerar el interesado que su derecho ha sido violentado.
- **Responsabilidad Civil:** Es en la responsabilidad que incurre el proveedor cuando se presentan los casos en que vende bienes o servicios atribuyéndole características o cualidades distintas de las que realmente tiene, cuando incumple con las condiciones de la oferta, promoción o propaganda, cuando vende bienes usados o reconstruidos como si fueran nuevos o cuando ofrece garantías sin estar en la capacidad de darlas.
- **Demanda o denuncia:** Este podrá ser verbal o escrita y deberá contener los siguientes requisitos: Generales de la ley del demandante, dirección del establecimiento demandado, la exposición clara de los hechos en que su funde la demanda, la especificación de lo que se pide o reclama, presentación de documentos como facturas o comprobantes de adquisición del bien en cuestión, la firma del demandante o de la persona que firme a su ruego si no sabe o no puede firmar.
- **Resolución Administrativa:** Estas pueden ser absolutorias o condenatorias. La resolución condenatoria dispondrá; la imposición de la sanción correspondiente al infractor prohibición de continuar con los actos violatorios de la ley, la advertencia del infractor que en caso de reincidencia o desobediencia de los mandatos de la dirección se le aplicará las sanciones más drásticas que contemple la ley 182 y su reglamento. El plazo para hacer efectiva la resolución y las sanciones impuestas, será de 15 días hábiles a partir del día siguiente de la notificación.
- **Cedula de Notificación:** Documento oficial emitido por la autoridad judicial en este caso el juez le notifica a las partes contendientes (consumidores – proveedores), la resolución de un tramite.

Existen tres tipos de notificación: 1- **Cita:** Se convoca a una persona para un trámite de mediación. 2- **Notificación:** Comunicación a las partes la decisión autónoma del juez a favor o en contra. 3- **Emplazamiento:** Cuando se emplaza a la parte demandada a contestar demanda.

En **conclusión;** La ley 182 y su reglamento contemplan que los consumidores tienen derecho a recibir una información veraz, oportuna, clara y adecuada y sobre todo una educación para el consumo, es por eso que la Dirección de Defensa del Consumidor trata día a día ir informándose sobre aspectos que relacionan íntimamente al consumidor con la vida cotidiana en materia de consumo.

ANEXO No.9
PROCEDIMIENTOS PARA UN BUEN RECLAMO

Sustento Legal que tiene el Consumidor:

- 1- Constitución Política, Art., 49, 58, 59, 60 y 66.
- 2- Ley 290, la Gaceta N° 102, del Julio de 1998.
- 3- Reglamento a la Ley N° 290, la Gaceta N° 205 y 206, de los días 30 y 31 de Octubre de 1998.
- 4- Ley 182 “LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR” la Gaceta N° 213 del lunes 14 de noviembre de 1994.
- 5- Reglamento a la Ley N° 182 “Ley de defensa del consumidor la Gaceta N° 169 del Viernes 3 de Septiembre de 1999”.

**PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLAMO EN LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS BÁSICOS**

La Ley No. 182 y su Reglamento ha establecido un procedimiento administrativo y tres instancias a las que podemos recurrir (Asociación de Consumidores de León; Instituto de Atención al Usuario y al Consumidor y Ente Regulador), cuando en nuestros actos de consumo sean transgredidos nuestros derechos como consumidores. Sin embargo, antes de iniciar este procedimiento debemos realizar nuestro reclamo ante el proveedor del bien o servicio, sea este público o privado En el caso de los servicios públicos, los procedimientos difieren en atención a cada servicio, por lo que a continuación les exponemos el procedimientos para hacer el reclamo ante el prestatario del mismo y por tratarse de servicios públicos ante el Ente Regulador.

ASPECTOS A CONSIDERAR PARA UN RECLAMO EFECTIVO:

- El reclamar por la prestación inadecuada de un servicio, más que un derecho es un deber que tenemos todos los consumidores.

- Debe realizarse siempre por escrito. El usuario debe asegurarse que le pongan el recibido y cotejo en caso de ser necesario, de toda la documentación presentada.

- Los plazos y términos podrán considerarse irrelevantes, pues generalmente no los cumplen. Pero a la hora de hacer valer sus derechos verifican si está en tiempo y en caso de no estarlo se lo declaran improcedente.

- Todo reclamo debe efectuarlo primeramente al que le presto el servicio.
- Debe hacer uso correcto del servicio.
- Estar al día con sus obligaciones de pago.
- Efectuar el reclamo dentro del plazo comprendido.

ENERGÍA ELÉCTRICA:

Plazo para su interposición ante el Proveedor (Primera Instancia)

- Por facturación incorrecta: 15 días hábiles, a partir de la entrega de la factura;
- Por deficiencias, en La prestación del servicio Dentro de 72 horas hábiles después de ocurrida el suceso.
- Por pago duplicado de facturas: 3 meses contados a partir del último pago objeto de reclamo.

Contestación de la empresa distribuidora:

- Dentro de los 5 días de interpuesto cuando es por facturación incorrecta; y
- Cuando es por deficiencia en el servicio dentro de un período no mayor a .10 días hábiles a partir de su fecha de recepción. En la respuesta de la empresa pueden darse variantes:
 - Admite el reclamo dándole la razón al consumidor a quien deberá restablecer en sus derechos. En el caso de daños y perjuicios La empresa deberá pagar dentro de un plazo máximo de 15 días después de la fecha de emitida la resolución.
 - No responde el reclamo o lo rechaza: En este caso la empresa deberá extenderle al cliente una certificación de la resolución para que ejerza sus derechos ante la autoridad superior.
 - Si no responde se entiende resuelto a favor del cliente; - Sea que responda o rechace el reclamo se puede recurrir de Revisión, ante la autoridad superior de la empresa quien tendrá 3 días hábiles para responder y resolver. Si el consumidor no recibe una respuesta dentro del plazo señalado o la misma no le parece satisfactoria puede recurrir ante el Ente Regulador (segunda instancia), debiendo:
 - Presentarse en la oficina de atención al cliente del ente regulador (INE), dentro de los siguientes 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución de la

autoridad superior de la empresa distribuidora o a partir del vencimiento del plazo para dictar la resolución.

➤ La Dirección General de Electricidad emitirá su resolución en un plazo no mayor a 8 días hábiles a partir de la aceptación del mismo en el caso de Managua y lo días hábiles para el resto del país.

ANEXO No.10

Conoce su medidor y como leerlo



Para poder conocer como trabaja un medidor es necesario comprender los conceptos de Potencia y Energía y para que estos conceptos se entiendan, es necesario ver su significado mecánico. Cada uno de nosotros disponemos de una cierta fuerza, que al hacer uso de ella (por ejemplo mover una mesa) nos motiva a que efectuemos un trabajo mecánico. La magnitud de este trabajo dependerá de la fuerza aplicada y la distancia que desplazemos el cuerpo sobre el que la estamos ejerciendo.

Por lo tanto un Trabajo Mecánico se realiza cuando mediante una fuerza (E) un cuerpo se desplaza a una distancia (d). Por ejemplo una persona debe mover un saco de 50 libras a una distancia de 20 metros, el trabajo es 1000 libras-metro.

Es importante tener presente que sólo se hace trabajo cuando se ejerce una fuerza sobre un objeto y como resultado de esto el objeto se mueve a una cierta distancia. Si el cuerpo no se mueve no se ha hecho trabajo, sin que importe la cantidad de esfuerzo realizado.

Ya comprendidos los conceptos mecánicos, ahora podemos estudiar los términos eléctricos, motivo de estas líneas. De manera análoga a la potencia mecánica, la Potencia Eléctrica se define como la rapidez con que se hace un trabajo eléctrico. En electricidad la fuerza aplicada es el voltaje y lo que se desplaza son electrones. Así como para que por una tubería circule agua se necesita de una presión, para que por un circuito circule una corriente eléctrica se requiere de un voltaje. Para que en la tubería esa presión produzca un trabajo tiene que existir un desplazamiento del agua; para que en un circuito eléctrico se produzca un trabajo tendrá que haber un movimiento de electrones.

La Energía Eléctrica es la capacidad de producir trabajo; Energía es el producto de la potencia por el tiempo. Existe diferencia entre potencia y energía, mientras que potencia es sólo una porción a la cual la energía ha sido usada, la energía es potencia por tiempo. Potencia es una cantidad **INSTANTANEA**; la energía incluye la función tiempo a la cual se ha aplicado esta potencia. Observemos que en realidad la energía es trabajo, puesto que es igual a la potencia por tiempo y la potencia es definida como trabajo entre tiempo. Por eso hemos definido a la energía como la capacidad de producir trabajo. El dispositivo para medir la energía eléctrica es el medidor de Kilovatios hora, el cual se conoce como medidor eléctrico.

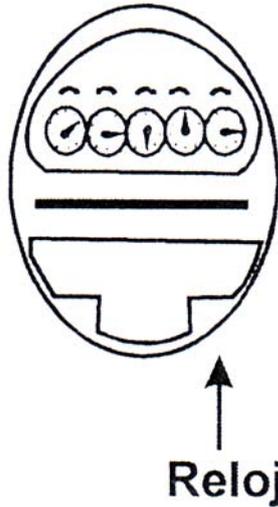
El medidor de Kilovatios hora electro-mecánico para uso domiciliario está diseñado de la manera siguiente:

- 1- El estator
- 2- Rotor
- 3- Imanes permanentes
- 4- Registro.

El Estator está compuesto de laminaciones de hierro con buenas propiedades magnéticas y en el van montadas las bobinas de potencial y de corriente. El Rotor es un disco con una flecha ensamblada la cual tiene un engranaje SINFIN en uno de sus extremos. El disco es generalmente de una aleación de aluminio con excelentes propiedades eléctricas. Los Imanes permanentes o de freno son los reguladores de la velocidad del disco y se utilizan para la calibración del medidor dentro de límites tolerables. El Registro es un Tren de Engranajes el cual va acoplado directamente al SINFIN de la flecha del rotor (o disco) con la finalidad de transmitir el movimiento.

Existen dos tipos de medidores, los tipo CICLOMETROS Y RELOJ. De ambos el de mayor dificultad para leer es el tipo Reloj, por lo que nos detendremos más en este.

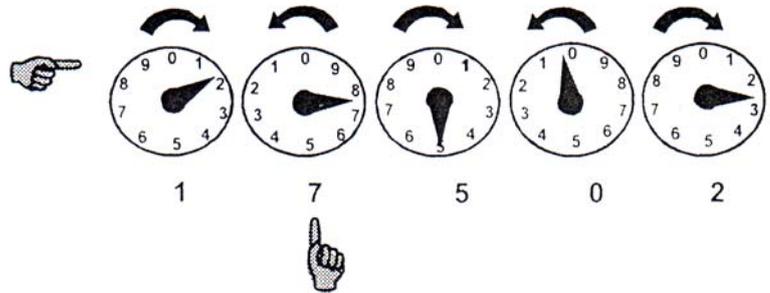
TIPO RELOJ



Este medidor cuenta con cuatro o cinco círculos o Relojes. Cada Reloj con diez (10) divisiones de Cero a Nueve (0 a 9) que van en la cara o dial del Registro. En el centro del Reloj sale el extremo de un eje en el cual se encuentra una aguja indicadora que marca el consumo en Kilovatios por hora.

La lectura del medidor se puede hacer siguiendo las instrucciones que se presentan a continuación:

- 1- Las agujas se mueven siempre en sentido de número mayor.
- 2- Excepto cuando está entre cero y nueve (0 y 9) debe tomarse el nueve (9).
- 3- Cuando la aguja se encuentra entre dos números, se deberá tomar el menor.



Si vemos el medidor de frente debemos de tomar en cuenta que el primer Reloj a la derecha marca las unidades, el segundo las decenas, el tercero las centenas, el cuarto los miles y el quinto los diez mil; o sea que después de 99999 el medidor marcará 00000.

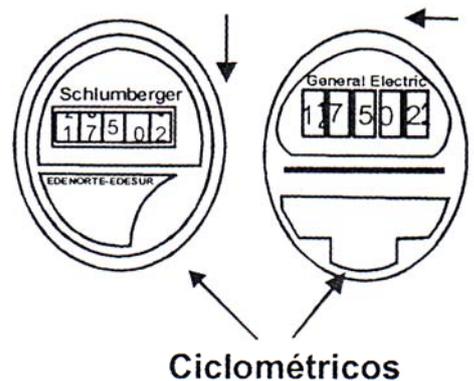
Al momento de leer el medidor se comenzará por la derecha o sea

por las unidades hasta llegar a los diez mil, colocándolos en ese mismo orden tendremos la lectura correcta.

Cuando la aguja no marca exactamente el número, debemos de fijarnos muy bien en el Reloj de la derecha "Si la manecilla aún no ha llegado a Cero" tomaremos el número menor.

TIPO CICLOMETRO

El medidor Tipo CICLOMETRO posee al frente una carátula y los círculos son sustituidos por Cilindros, la toma de lectura es fácil ya que se presenta directa en la ventanilla. Solamente se lee la cifra que aparece en la carátula.



Ciclométricos



ANEXO No. 11 CAMBIO DEL EQUIPO



Para que las Empresas Prestatarias del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica, puedan realizar un cambio del equipo de medición a sus clientes deben cumplir con lo siguiente:

La Normativa del Servicio Eléctrico en el Capítulo 5.4 REVISION Y CORRECCION DE MEDIDORES, establece que 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 laborales. Para ello, solicitará al cliente permiso para tener acceso a sus instalaciones y que fuera ratificado en el artículo 1 de la ley de reforma a la Ley No. 272 “Ley de la Industria Eléctrica” y Ley de reforma a la Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Energía” Ley No. 465, en el sentido que se prohíbe el examen o inspección de medidor sin su autorización previa.

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 la anomalía que la justifica.

Es decir que el distribuidor no puede arbitrariamente realizar un cambio de equipo de medición sin haber cumplido previamente lo dispuesto en este capítulo. Es un deber fundamental de la Empresa de Distribución, garantizar que el equipo de medición se encuentre correctamente calibrado, dentro de los parámetros establecidos en el artículo NSE 5.5.1 o sea con un margen de error de $\pm 2\%$ en relación con el patrón establecido por la Empresa de Distribución.

Lo que la Empresa de Distribución puede hacer por conveniencia propia o bien a solicitud del cliente o usuario, es el cambio de la ubicación del equipo de medición, sin embargo el arto. 7 de la Ley de reforma a la Ley No. 272 “ Ley de la Industria Eléctrica” y Ley de reforma a la Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Energía” Ley No. 465 se establece que es obligación del Distribuidor darle mantenimiento, repararlo o sustituirlo en todos los casos en que la causa no sea atribuible al cliente.

La Empresa de Distribución tiene la obligación de notificar el inicio de las campañas de calibración de medidores a los clientes o usuarios que serán afectados, de acuerdo con lo indicado en la Normativa de Calidad del Servicio aprobada por el INE, que establece que cada Empresa de Distribución tiene la obligación de realizar una calibración de los medidores electromecánicos instalados y sus equipos asociados, cada cinco años y la metodología de esta aplicación deberá ser acordada con el INE.

ANEXO No.12

COMO LEER TU FACTURA DE ENERGÍA

Cuando recibimos nuestra factura mensual, por parte de la empresa comercializadora del servicio de energía eléctrica (Unión FENOSA Disnorte-Dissur), ¿Te has tomado la molestia de interpretar cada una de las categorías que esta trae?.

Muchas veces solamente nos interesa el monto a pagar por el servicio, en vista que quizás no entendemos la terminología que se utiliza o simplemente por la comodidad de cotejar otros detalles de la factura que pueden reflejar si le han cobrado de más. Algunas veces las facturas reflejan equivocaciones involuntarias por parte del proveedor del servicio, pueden ser cambios en los datos personales, aplicación de tarifas equivocadas, o reflejo de un número NIS que no corresponde al suyo o emisiones de facturas duplicadas.

Es de suma importancia que sepas:

- No te pueden facturar más de 33 días ni menos de 28.
- Si el cobro no es el que históricamente has consumido someterlo a reclamos, es decir si esta por debajo o por encima del que usualmente consumes,
- Si tu consumo es menos de 300 kw/h no tienes que pagar IVA o GV,
- Siempre debes tener el cuidado que el colector te entregue tu factura indicando la fecha en que te entrego la factura, porque a partir de esa fecha corren los 15 días que tienes para cancelada,
- La fecha de emisión de la factura, es la fecha en que la empresa elabora la factura y no la fecha en que llegó a tu casa,
- Fíjate si te marcan tu consumo Real o Estimado, ya que este último solo se aplica cuando tiene problemas con el medidor.

Es importante conocer la definición de la siguiente terminología:

NIS: Es el número de registro del usuario en la empresa. Las tarifas están clasificadas en:

TO: domiciliar, sean urbanas o rurales.

T1: establecimientos comerciales, negocios pequeños, oficinas, centros de salud y hospitales.

Tj: jubilados proveniente del régimen de cotización laboral (se le cobra la mitad de la tarifa domiciliar).



ROSARIO GARCIA
LEÓN, LABORIO, LABORIO
O. PB.
LA SALLE 2S 1/2 O.
DISTR. En mano

NIS: 2219482

DISNORTE-DISSUR

2310.22.0030.0148

MED. 129328

OFICINA COMERCIAL LEON	REFERENCIA DE COBRO (NIR) 0.2219482.01.02/10/2006	MES DE FACTURA OCTUBRE	DIAS FACTURADOS 30	FECHA DE EMISION 02/10/2006	FECHA DE VENCIMIENTO 23/10/2006
---------------------------	--	---------------------------	-----------------------	--------------------------------	------------------------------------

DIRECCION DEL SUMINISTRO LABORIO, LABORIO LA SALLE 2S 1/2 O	5633 98 PB	TITULAR DEL CONTRATO ROSARIO GARCIA	NUMERO DE FACTURA F122006101012470
---	------------	--	---------------------------------------

TIPO DE CONSUMO	NUMERO DE MEDIDOR	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	MULTIP	CONSUMO	DETALLE DE FACTURACION	IMPORTE EN CS
Activa kWh BT	129528	8405	8429	1	24	Energia (kWh)	300,00
						Alumbrado Publico	7,10
						Comercializacion	14,04
						Subsidio consumo menor 150 kWh	-7,98
						Subsidio Comercializacion menor 150	-1,85
						Subsidio Alumbr. Publico menor 150 k	-1,89
						Impuesto Municipal (1%)	0,37
						Regulacion INE	0,37

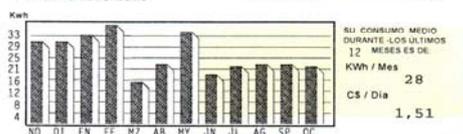
PERIODO DE CONSUMO	TARIFA	KW CONT	FACT. POT.
Desde 02/09/2006 Hasta 02/10/2006	T0 BT DOMESTICO	1	0,00

INFORMACION COMPLEMENTARIA

Energia (kWh)	C\$/kWh	Importe
23	1,10770	25,48
1	1,11220	1,11
24		26,59

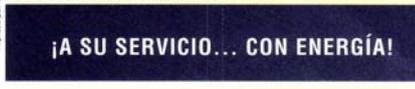
Subsidio consum	C\$/kWh	Importe
23	0,29490	-6,78
1	0,29600	-0,30
24		-7,08

IMPORTE TOTAL		332,68
DETALLE DE LA MOROSIDAD		
90 dias o más	60 dias	30 dias
0,00	0,00	0,00
		Saldo Arreglo De Pago
		0,00



EL CONSUMO DE ESTA FACTURA ES REAL ESTIMADO

AHORA A SU DISPOSICION NUESTRA OFICINA DE ATENCION TELEFONICA OT24 HORAS AL TELEFONO 125



Estimado Cliente:
Mantenga su cuenta al día. Recuerde pagar sus facturas antes de la fecha de vencimiento. Evite el pago de intereses y el corte del servicio eléctrico. Gire su cheque a nombre de DISNORTE, S.A.

Distribuidora de Electricidad del Norte, S.A
190499-9551

RESERVADO PARA LA OFICINA DE COBROS		DISNORTE, S.A.			
TITULAR DEL CONTRATO ROSARIO GARCIA		DIRECCION DEL SUMINISTRO LABORIO, LABORIO LA SALLE 2S 1/2 O. 5633 98 PB			
REFERENCIA DE COBRO (NIR) 0.2219482.01.02/10/2006	MES DE FACTURA OCTUBRE	FECHA DE EMISION 02/10/2006	NUMERO DE FACTURA F122006101012470	TOTAL DE FACTURA CS 332,68	
ORDEN DE LECTURA 2310.22.0030.0148	TARIFA T0 BT DOMESTICO				



000993

ANEXO NO. 13

Consejos para ahorrar energía eléctrica y dinero Utilizando el Servicio de Electricidad Racionalmente.

El uso inadecuado de los electrodomésticos y demás sistemas eléctricos del hogar, puede ocasionar un serio dolor de cabeza cada vez que llega la factura de electricidad.

En ese sentido, planteamos una serie de sugerencias útiles para los consumidores nicaragüenses, con el objetivo de brindarles ideas que le ayuden a la economía del hogar.

Algunos de los principales aparatos eléctricos que comúnmente tenemos en nuestros hogares, y que más usamos están en la cocina, la sala y los cuartos, además del sistema de iluminación interno y externo. El uso eficiente de estos aparatos y una selección adecuada de los mismos puede ser de gran beneficio para su economía.

Ahorro en la Instalación eléctrica

1. Revise periódicamente la instalación eléctrica de su casa, así podrá encontrar a tiempo conexiones en mal estado e interruptores defectuosos, evitando accidentes. Usted ahorrará en el consumo de electricidad y en reparaciones de su instalación o de sus aparatos eléctricos. Es muy importante que desconecte primero el interruptor general antes de efectuar cualquier reparación, y que el sistema eléctrico de toda su casa sea renovado cada 15 años.
2. No sobrecargue la instalación eléctrica con contactos múltiples (extensiones, regletas), ni con el uso de aparatos que están conectados a un mismo tomacorriente, mientras más contactos tenga, más aparatos utilizará a la vez.
3. Los empaque o uniones deben ser firmes, recubiertos de estaño y vinil adhesivo (tape negro). No utilice esparadrapo, masking tape o transparente u otros materiales.
4. Instale un polo a tierra, éste sistema evitará una elevación de tensión mayor de la que puede resistir la instalación, ya que consiste en un conductor de baja resistencia conectado al neutro que entra a la casa con una varilla de cobre de res metros de longitud que se introduce a la tierra. La sobrecarga puede originarse por causa de rayos, del contacto de una línea de alta tensión con los cables de la casa, por mal servicio, etc.
5. Utilice un interruptor principal tipo porcelana de dos polos y 100 amperios. La colocación de fusibles de mayor capacidad debe ser consultada con un ingeniero o técnico calificado. Nunca coloque fusibles en el neutro.
6. La instalación debe hacerse de preferencia en tubos PVC o sobre aisladores adecuados a distancias no mayores de 1 .35 mts. No emplee grapas para fijar cables eléctricos en madera.
7. Para la instalación de luminarias utilice terminales, ya sea en 'U' o de ojo para hacer la conexión. Esto es importante porque los breacker no reaccionan ante chisporroteos ocasionados por cables flojos.
8. La casa debe contar con una caja de Breakers para seis circuitos como mínimo.

9. Los Breakers deben distribuirse de la siguiente manera: Iluminación: Hasta 1 7 bujías: 20A, calibre de cable: 1 2 THN; Hasta 1 3 bujías: 1 4A. Tomacorrientes: Hasta 1 7: 20A, calibre de cable: 1 2 THN; Hasta 1 3 : 1 SA. Tomacorrientes de la cocina: 20A, calibre de cable: 12 THN; Cocina eléctrica: (120V) 40A, calibre de cable: 06 THN; Cocina eléctrica doble circuito (240V): 40/50A, calibre de cable: 06 THN; Termoducha: Tipo uno: 30A, calibre de cable: 10 THN; Tipo dos: 40A, calibre de cable: 08 THN;

Ahorrar con la iluminación

10. Evite encender las lámparas durante el día, utilice al máximo la luz natural. De acuerdo con sus posibilidades económicas, considere la construcción de patios de luz, tragaluces y nuevas ventanas en su hogar.

11. Pinte su casa con colores claros. Prefiera los colores con un índice mayor de 70% para los lugares de máximo trabajo visual como sala, cocina, estudio, costura. Así mismo considere colores claros para los pisos, cielo raso y muebles en general. (Blanco: 80%; Marfil: 77%; Amarillo: 74%; Rosa: 70%; Beige: 68%; Gris Claro: 64%; Amarillo Limón: 62%; Dorado: 53%; Gris mediano: 44%; Naranja: 34%;Café: 27%; Rojo: 20%; Marrón : 1 4%; Azul Oscuro: 8%).

12. Utilice lámparas fluorescentes compactas en lugar de bombillos incandescentes. Bombillos: potencia: 60W, Intensidad luminosa: 900 lúmens, duración promedio: 1000 horas, consumo en 5 horas diarias: 9Kwh/mes; Lámparas: potencia: 20W, Intensidad luminosa: 1 .200 Lúmens, duración promedio: 10.000 horas, consumo en 5 horas diarias: 3Kwh- jmes;

13. Apague las luces que no ocupe. Establezca en su hogar esta costumbre, el estímulo de competencia casera entre niños y adultos, además de divertido puede facilitar la educación en este aspecto.

14. Determine el tipo de iluminación que sea adecuada a cada tipo de ambiente. Tanto la falta como el exceso son perjudiciales para la vista.

Ahorro con el calentador de agua

15. Termoducha. Sea breve a la hora de su baño y Cuando se enjabone y lave el cabello cierre la llave.

Ahorro al cocinar

16. En cocinas eléctricas utilice porras del tamaño del calentador. Si utiliza recipientes con una superficie mayor, se alarga el período de cocción. Si por el contrario se utiliza recipientes con una superficie menor, se producen pérdidas de energía en forma de calor y se dañará el disco de la cocina.

17. No coloque recipientes húmedos sobre el disco, séquelos antes de colocarlos sobre el calentado para evitar que las fuentes de calor se agrieten por un enfriamiento brusco.

18. Apague unos minutos antes de terminar la cocción, de esta manera se aprovecha el calor residual.

19. Utilice la cafetera para hervir agua y hacer vez de la cocina eléctrica.

20. Los alimentos que contienen gran cantidad de líquidos como sopas, verduras y atoles, una vez que hiervan, pueden terminar de cocinarse en temperaturas mínimas si el recipiente es de buena calidad y se mantiene tapado.

21. Cocine con utensilios del material adecuado. Los utensilios como ollas, cafeteras, sartenes, cόμεales y otros deben ser de materiales que transmitan rápidamente el calor (como ollas enlozadas, acero inoxidable, etc.) con fondos completamente planos, de sea total.

22. Utilice al máximo su olla de presión, éste utensilio reduce los tiempos de cocción.

23. Si usted toma café varias veces al día, hágalo sólo en la mañana y guárdelo inmediatamente en un termo. Durante el día podría contar con café caliente.

24. Use el horno microondas sólo para calentar porciones pequeñas de alimentos para un máximo de cuatro personas.

25. Use adecuadamente el horno. Precaliente sólo cuando se indica y por el tiempo necesario para que adquiera el calor requerido; Hornee varios alimentos a la vez; Aproveche el calor residual del horno: apáguelo unos minutos antes de sacar los alimentos.

26. Evite abrir la puerta innecesariamente, si lo hace que sea por el menor tiempo posible; no lo utilice para cantidades muy pequeñas o para tostar pan.

27. Haga el mayor número de comidas frías por semana, así ahorra electricidad y beneficia su salud, por ejemplo: ensaladas de frutas, de verduras variadas, de repollo y tomate, de pasta con atún.

28. Descongele los alimentos a temperatura ambiente antes de empezar a cocinarlos y no en el microondas.

Ahorro con su refrigerador

29. Instale el refrigerador en un lugar ventilado, a una distancia de la pared de 10 cm. mínimo. No lo sitúe en cubículos cerrados o en muebles. La rejilla trasera del refrigerador debe mantenerse ventilada.

30. Nunca lo utilice para secar. No utilice la parte trasera para secar ropa, zapatos o paños; esto provoca un aumento en el consumo de energía eléctrica.

31. Coloque su refrigerador lejos de otros artefactos que produzcan calor como cocinas de gas o leña, hornos eléctricos, microondas y de ventanas donde entran rayos solares.

32. Revise el empaque de la puerta de su refrigerador que esté en buenas condiciones. Para ello utilice un papel y prénselo con la puerta del refrigerador, si éste se sostiene sin deslizarse, los empaques están buenos; si el papel no se sostiene o se remueve sin provocar fricción es porque los empaques no sellan bien, o la puerta está mal alineada. Repita la prueba en varios puntos del empaque, separados por 30cm uno del otro.

33. Manténgalo limpio por dentro y por fuera. Limpie la parte trasera del refrigerador como mínimo tres veces al año, esto le producirá un ahorro pues la acumulación del

polvo reduce el rendimiento del refrigerador y aumenta el consumo de energía eléctrica.

34. Descongele frecuentemente. Desconecte el refrigerador cuando el congelador tenga una capa de escarcha de 6 milímetros de espesor. La escarcha actúa como un aislante térmico y produce mayor consumo de electricidad.

35. Utilice el control de temperatura. La capacidad de enfriamiento de los refrigeradores está regulada por un control de temperatura, utilice los niveles bajos de enfriamiento y aumente en los días más calientes. Un ajuste muy alto implica un mayor trabajo del compresor y por lo tanto un mayor consumo de energía eléctrica.

36. En la noche baje el termostato del refrigerador ya que éste no será abierto, así necesitará menos energía para conservar la temperatura.

37. Cuando salga por varios días deje el refrigerador vacío, desconectado y limpio, con la puerta abierta para que no se formen hongos y bacterias.

38. No deje abierto el refrigerador. No abra el refrigerador sin necesidad, ni por períodos mayores a 10 segundos. Antes de cocinar piense cuáles productos refrigerados ocupará y extráigalos de una vez.

39. Refrigere únicamente lo necesario. No refrigere productos que se puedan mantener a temperatura ambiental o que se consumirán al poco tiempo de comprados. Por ejemplo, leche de larga duración, salsas, mayonesa, carnes, pescado o verduras que se consumirán en menos de dos horas después de su compra.

40. Mantenga el congelador lo más lleno posible pues los alimentos congelados ayudan a conservar el frío, Si no tiene suficientes llene con agua algunos recipientes, tápelos e introdúzcalos en el mismo.

41. Guarde los recipientes con tapo para que no provoquen humedad, ya que ésta tiende a depositarse en el congelador en forma de escarcha.

42. Saque los alimentos que tienen empaques de papel grueso y colóquelos en bolsas plásticas delgadas. Las verduras con alto contenido de agua y las frutas sin cáscara deben ponerse en bolsitas delgadas. Se recomienda limpiarlas y no mantenerlas por tiempo prolongado.

43. No introduzca comidas calientes en la refrigeradora, los alimentos deben enfriarse primero a temperatura ambiente.

44. Utilice un refrigerador de tamaño adecuado, debe tener la capacidad exacta para las necesidades de su familia. En el momento de la compra escoja el tamaño ideal, pues a mayor tamaño, mayor es el consumo de electricidad.

45. Las refrigeradoras que no hacen escarcha consumen más energía que las normales, debido a que generalmente estos tienen una pequeña resistencia en el congelador, la cual permanentemente está conectada para eliminar la escarcha.

46. Guardar la comida y frutas en pedazos o en recipientes con porciones justas para ocuparlas, ya que así se enfrían más rápido, se preservan mejor, el refrigerador se abre sólo una vez al sacarlos y demora menos tiempo abierto.

47. Desconecte todos los equipos electrónicos que no esté utilizando, porque estos consumen entre 8 y 15 kw/Fi, aún sin estar funcionando.

48. Planchar toda la ropa de una vez porque la plancho por lo general utiliza 800kw/Fi para calentarse.

DATOS TÉCNICOS:

¿Cuánta energía consumen los electrodomésticos al mes?

- Licuadora (350W): 5 mm al día e 2.5 kw/h
- Cafetera (11 00W): 1 vez al día e 3-4 kw/h
- Sartén Eléctrico (1200W): 3 x semana e 2.5 kw/h
- Microondas (1 700W): 1 Omm al día e 9 kw/h
- Tostador (700-1 000): 1 vez al día e 1 -3 kw/h
- Olla Arrocera(5-10 tazas):20min al día e 5-12kw/h
- Lavadora(12libras-580W):4h x semana e l2kw/h
- Plancho (1100W): 1.5a 2.5h x semana e 7-12kw/h
- Termoducha (3000-4000W): 30 mm al día e 40-60kw/Fh

DATOS INTERESANTES:

- ¿Qué porcentaje de energía eléctrica consumes mensualmente?

La iluminación consume cerca del 20%; la Refrigeradora el 30 %; la plancho el 5 y el 7%; lavadora el 2 y el 5 %; Televisión y Radio el 5 y el 1 5 % de la Energía total de su casa.