

**REGULACIÓN Nro. ARCONEL 001/17****EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN  
Y CONTROL DE ELECTRICIDAD –ARCONEL–****Considerando:**

- Que,** el artículo 52 de la Constitución de la República establece que "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.";
- Que,** el artículo 53 de la Constitución de la República dispone que "Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación;
- Que,** el artículo 314 de la Constitución de la República preceptúa que, el Estado será responsable de la provisión de servicios públicos, entre otros, el de energía eléctrica, de acuerdo con los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;
- Que,** en los artículos 4 y 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se establecen los derechos y obligaciones del consumidor a más de los establecidos en la Constitución de la República del Ecuador;
- Que,** el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE– establece como objetivos: Cumplir la prestación del servicio público de energía eléctrica al consumidor o usuario final, proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad y proteger los derechos de los consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica;
- Que,** el artículo 4 numeral 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE–, establece como derecho del consumidor o usuario final, reclamar a la empresa eléctrica en casos de inconformidad con el servicio público recibido, o los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna;
- Que,** el artículo 4 numeral 9 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE–, establece ser indemnizado por los daños ocasionados por casas impútales a la calidad del servicio público de energía eléctrica, suministrada por parte de la empresa eléctrica de distribución y comercialización;
- Que,** el artículo 5 numeral 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE– establece como obligación del consumidor o usuario final, permitir el acceso al personal autorizado de la empresa eléctrica y organismo



de control para verificar sus sistemas de medición y de sus instalaciones. 6) Cumplir las condiciones establecidas por la empresa eléctrica, con base en la ley, los reglamentos y regulaciones, en cuanto al uso de la energía eléctrica y al suministro del servicio público;

**Que,** el CONELEC aprobó la Regulación No. CONELEC 012/08 "Procedimiento para la atención de reclamos de los consumidores de empresas eléctricas de distribución", el 23 de octubre de 2008;

**Que,** el marco jurídico vigente a la presente fecha, contempla la Constitución de la República del Ecuador de 2008, la Ley Orgánica de Empresas Públicas del 2009, la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica del 2015 y reformas a la Ley Orgánica del Consumidor del 2015, y por tanto sustenta la necesidad de sustituir la Regulación 012/08 "Procedimiento para la atención de reclamos de los consumidores de empresas eléctricas de distribución";

**Que,** el artículo 15 numeral 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE– establece como una atribución y deber de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad –ARCONEL controlar a las empresas eléctricas, en lo referente al cumplimiento de la normativa y de las obligaciones constantes en los títulos habilitantes pertinentes, y otros aspectos que el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable –MEER– defina; y,

En ejercicio de las facultades otorgadas en los numerales 1 y 2 del artículo 15 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica la ARCONEL,

### **Resuelve:**

Emitir la Regulación sustitutiva denominada «**Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica**».

## **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

### **1. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento que deben emplear las empresas eléctricas de distribución para atender los reclamos que presenten los consumidores, con relación a la prestación del servicio público de energía eléctrica y al servicio de alumbrado público general; e incorporar el procedimiento administrativo, a cargo de la ARCONEL, para la atención de los reclamos de segunda instancia.

### **2. ALCANCE**

La presente Regulación se aplica a la ARCONEL, las empresas que realizan las actividades de distribución, comercialización de energía eléctrica y alumbrado público general; a los consumidores vinculados con dichas empresas; y, a otros participantes del sector eléctrico.





### 3. ACRÓNIMOS

**ARCONEL:** Agencia de Regulación y Control de Electricidad.

**CNCSE:** Coordinación Nacional de Control del Sector Eléctrico.

**CONELC:** Consejo Nacional de Electricidad.

**LOSPEE:** Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica.

**MEER:** Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.

### 4. DEFINICIONES

Para los efectos de esta Regulación, las definiciones que se incluyen a continuación son parte de la misma:

**Código de reclamo:** Número con el cual la empresa eléctrica distribuidora registra en una base de datos de su sistema informático, el reclamo presentado por el consumidor; el mismo que permite realizar el seguimiento del estado del reclamo.

**Consumidor regulado:** Persona natural o jurídica que mantiene un contrato de suministro con la empresa eléctrica de distribución y que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica.

**Consumidor no regulado:** Persona natural o jurídica que mantiene un contrato con un generador para la compra de energía y paga un peaje a la empresa distribuidora por la utilización de sus redes de transmisión o de distribución o ambos.

**Formulario de presentación de reclamos:** Registro físico o electrónico en el cual se ingresan los datos personales del reclamante y la información correspondiente al reclamo presentado.

**Informe de conclusión del reclamo:** Reporte de las acciones efectuadas; conclusiones y resoluciones emitidas por la empresa distribuidora, respecto a un reclamo presentado.

**Lectura o medición:** Acción mediante la cual se obtiene el monto del consumo de energía eléctrica registrado en el equipo de medición del consumidor.

**Número de suministro:** Código alfanumérico utilizado por una empresa eléctrica de distribución para identificar a un consumidor del servicio eléctrico.

**Período de verificación del reclamo:** Tiempo requerido por la empresa eléctrica para efectuar la verificación del reclamo. Forma parte del período de resolución del reclamo.

**Período de resolución del reclamo:** Tiempo definido para la atención, verificación y resolución de los reclamos por parte de las empresas eléctricas distribuidoras.

**Reclamo del consumidor:** Acción interpuesta por el consumidor ante la empresa eléctrica distribuidora, con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre la inconformidad de los servicios públicos de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general.

**Servicio Técnico Autorizado:** Es el servicio técnico especializado, prestado por personas naturales o jurídicas seleccionadas por las empresas eléctricas distribuidoras para el análisis, diagnóstico y la reparación de aparatos, equipos, dispositivos o máquinas eléctricas o electrónicas.

**Sistema de Medición:** Es el conjunto de componentes necesarios para la medición o registro de energía activa, energía reactiva, demandas máximas y otros parámetros necesarios para la facturación del servicio. Incluyen los equipos de medición (medidores), transformadores de medición (cuando apliquen), cables de conexión, accesorios de sujeción y protección física de los medidores y transformadores; y, sistemas de comunicación vinculados.

**Solicitud del consumidor:** Petición del consumidor para la atención de un servicio prestado por la empresa eléctrica distribuidora.

**Término:** Tiempo contado en horas o días laborables.

**Verificación:** Conjunto de acciones mediante las cuales el distribuidor realiza mediciones, inspecciones o recaba información adicional, necesaria para resolver un reclamo.

## 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Además de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y demás normativa aplicable, el Consumidor tiene los siguientes derechos y obligaciones:

### 5.1 Derechos

1. Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo;
2. Recibir la factura comercial de acuerdo a su consumo;
3. Reclamar a la empresa eléctrica distribuidora en caso de inconformidad con el servicio público recibido, o los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna;
4. Ser oportunamente informado, por cualquier medio idóneo, sobre los trabajos o acciones que puedan conducir a una suspensión del servicio eléctrico;
5. Ser oportunamente informado sobre las tarifas a aplicarse a sus consumos;
6. Recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo, en la prestación del servicio público de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general;
7. Contar con alumbrado público en las vías públicas, en función de la regulación emitida por la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL;
8. Participar en audiencias públicas convocadas por el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable o por la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL; y,
9. Ser indemnizado por los daños ocasionados por causas imputables a la calidad del servicio público de energía eléctrica suministrado por parte de la empresa eléctrica distribuidora.



## 5.2 Obligaciones

1. Pagar oportunamente la factura de energía eléctrica, dentro de los plazos establecidos por la empresa eléctrica distribuidora;
2. Permitir el acceso al personal autorizado de la empresa eléctrica y de los organismos de control, para verificar sus sistemas de medición y de sus instalaciones;
3. Cuidar las instalaciones eléctricas que le permiten contar con el suministro de electricidad y denunciar a quienes hacen uso incorrecto de las mismas;
4. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar a su salud o a su vida, así como a la de los demás;
5. Cumplir las condiciones establecidas por la empresa eléctrica, con base en la ley, los reglamentos, las regulaciones y el contrato de suministro, en cuanto al uso de la energía eléctrica y al suministro del servicio público.
6. Realizar adecuaciones técnicas que sean requeridas por la empresa eléctrica distribuidora, para facilitar la lectura del consumo de energía eléctrica;
7. Todo consumidor propietario de un predio afectado por la declaratoria de derechos impuestos por la Ley de Constitución de Gravámenes y derechos por Electrificación, prestará las facilidades necesarias para la efectividad de los derechos así impuestos. Además, permitirá el ingreso de inspectores, obreros, materiales y más elementos necesarios para la operación de las instalaciones eléctricas.

## 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA

### 6.1 Derechos

El artículo 71 de la LOSPEE faculta a la empresa eléctrica distribuidora, suspender el suministro de energía eléctrica, previa notificación al consumidor por las siguientes causas:

1. Por falta de pago oportuno del consumo de energía eléctrica, al día siguiente de la fecha máxima de pago previamente notificada al consumidor o usuario final;
2. Cuando se detecte consumos de energía eléctrica, a través de instalaciones clandestinas, directas o similares, que alteren o impidan el normal funcionamiento del medidor;
3. Cuando la acometida del usuario final no cumpla con las condiciones técnicas establecidas para el efecto;
4. Cuando se compruebe el consumo de energía eléctrica en circunstancias que alteren lo estipulado en el contrato respectivo;
5. Cuando la empresa eléctrica previo aviso, mediante adecuados medios de comunicación, comunique oportunamente al usuario final que por motivos de mantenimiento o reparación se producirá una suspensión de energía eléctrica;
6. Cuando se consuma energía eléctrica sin haberse celebrado el respectivo contrato de suministro de electricidad;
7. Cuando existan conexiones al sistema de la empresa eléctrica sin contar con su autorización; y,
8. Por acciones que la empresa eléctrica, no pueda evitar o prever, eventos extraordinarios o imprevisibles, declarados por la autoridad competente, como fuerza mayor o caso fortuito; casos en los cuales no es factible notificar al consumidor.

El artículo 81 de la LOSPEE, faculta a las empresas eléctricas distribuidoras, adquirir bienes inmuebles, por razones de utilidad pública o interés social y nacional, que sean necesarios para la ejecución de las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general.

El artículo 83 de la LOSPEE, otorga a las empresas eléctricas distribuidoras el derecho de tender líneas de transmisión y distribución eléctrica y otras instalaciones propias del servicio eléctrico, dentro de las respectivas circunscripciones en las que presten sus servicios.

El artículo 84 de la LOSPEE, dispone que las empresas de distribución de energía eléctrica, la ocupación de terrenos para la colocación de postes, redes y tendido de líneas aéreas y subterráneas, previo los estudios respectivos, el derecho a ocupar las áreas de terreno necesarias.

## **6.2 Obligaciones**

Además de las disposiciones establecidas en la LOSPEE, y de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, las empresas distribuidoras tendrán las siguientes obligaciones:

1. Atender las solicitudes y reclamos de sus consumidores en relación a la prestación del servicio;
2. Recibir los reclamos de los consumidores durante las 24 horas del día de todos los días del año;
3. Habilitar los medios tecnológicos que faciliten la recepción y atención de los reclamos; y que permitan revisar el estado del trámite, ya sea por parte del consumidor o de la ARCONEL;
4. Mantener actualizado en su portal institucional y tener a disposición de los consumidores un listado de establecimientos técnicos autorizados para la revisión de los equipos o artefactos dañados; los cuales, en lo posible, deberán estar ubicados estratégicamente en su área de prestación del servicio, con el fin de facilitar a los consumidores el traslado de sus equipos;
5. Mantener en archivo digital, todos los reclamos e informes, ordenados cronológicamente, durante un período mínimo de siete años posteriores a la culminación del proceso;
6. Permitir el acceso al sistema informático, para que la ARCONEL realice consultas y reportes que considere necesarios para el control de los reclamos;
7. Disponer de atención personalizada, durante las horas laborables de la empresa.

## **7. INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA ATENCIÓN DE UN RECLAMO**

Cuando un usuario pueda resultar vulnerado en cualquiera de los derechos establecidos en el Artículo 4 de la LOSPEE, podrá acudir a las siguientes instancias:

### **7.1 Empresa Eléctrica Distribuidora**

El consumidor podrá realizar su reclamo, en primera instancia, ante la empresa eléctrica distribuidora conforme al procedimiento establecido en la presente regulación.



## **7.2 ARCONEL**

Si la respuesta de la distribuidora relacionada con la atención de un reclamo, no satisface al consumidor, éste último tiene la opción de recurrir a la ARCONEL y efectuar nuevamente su reclamo, sobre la base de los resultados recibidos de parte de la empresa eléctrica distribuidora.

## **CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES EN LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS DE DISTRIBUCIÓN.**

### **8. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA**

Para ejercer su derecho a reclamo, el consumidor tendrá disponible las siguientes modalidades:

#### **8.1 Ventanilla de Servicio al Cliente (Atención Personal)**

El consumidor podrá acercarse a las oficinas de la empresa eléctrica de distribución y podrá presentar su reclamo en forma verbal o escrita.

Cuando se realice de forma verbal el consumidor proporcionará al distribuidor la información y datos requeridos de acuerdo con el formulario de presentación de reclamos (Anexo 1). El distribuidor llenará el formulario de presentación de reclamos y entregará una copia del mismo al consumidor, adjuntando su código de reclamo.

#### **8.2 Internet (Oficina virtual web)**

El consumidor deberá completar el formulario de recepción del reclamo (Anexo 1) establecido por el distribuidor en su portal web institucional. Una vez llenos todos los campos del formulario, éste será enviado al distribuidor, el cual asignará un código de reclamo.

#### **8.3 Telefónica**

El consumidor deberá proporcionar al distribuidor la información y datos requeridos según lo señalado en el formulario de presentación del reclamo (Anexo 1).

El distribuidor registrará el reclamo en el sistema informático, y deberá comunicar al consumidor su código de reclamo.

### **9. TIPOS DE RECLAMOS**

Los reclamos se registrarán en el sistema informático del siguiente modo:

#### **9.1 Reclamos técnicos.**

Corresponden a aquellos reclamos relacionados con la calidad del producto y calidad del servicio técnico, definidos en la Regulación sobre calidad del servicio de distribución, esto son: perturbaciones de voltaje (flicker y armónicos), nivel del voltaje,

número y duración de interrupciones; y, los reclamos por deficiencias técnicas del Alumbrado Público General.

## **9.2 Reclamos comerciales**

Corresponden a aquellos reclamos originados por: incumplimiento en los tiempos de atención de conexión de nuevos servicios, incumplimiento en el tiempo de reconexión del servicio, errores en la toma lecturas o por inconsistencias en la facturación o ambas.

## **9.3 Reclamos por daños a equipos o artefactos**

Corresponden a los reclamos relacionados con daños de equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, por causas imputables a la empresa eléctrica distribuidora.

# **10. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS**

La empresa eléctrica distribuidora es responsable de recibir, tramitar y resolver todas las solicitudes de reclamos ya sean técnicos, comerciales o por daños a equipos.

## **10.1 Recepción**

Una vez recibido el reclamo, la empresa eléctrica distribuidora registrará la información en el sistema informático y proporcionará al cliente el código de reclamo.

## **10.2 Atención**

Una vez que el reclamo ha sido registrado en el sistema informático, éste deberá ser derivado a la dependencia respectiva de la empresa eléctrica distribuidora, para su análisis y resolución. La empresa eléctrica distribuida, mantendrá actualizado el estado del trámite del reclamo en su sistema informático, de modo que el consumidor pueda dar seguimiento a éste. En caso de que el reclamo resulte no favorable, se notificará al consumidor y se concluirá con el trámite adentro de la empresa eléctrica distribuidora y se archivará el trámite.

## **10.3 Análisis del reclamo**

Para la atención, verificación y solución del reclamo, la empresa eléctrica distribuidora no deberá exceder los tiempos establecidos en la Tabla No. 1.

La empresa distribuidora solicitará al consumidor, de manera oportuna, la información relacionada con el caso. Igualmente, el consumidor presentará las pruebas que considere necesarias como respaldo al reclamo planteado, las mismas que deberán ser analizadas por la empresa eléctrica distribuidora.

Según sea el tipo de reclamo, el consumidor prestará las facilidades necesarias y permitirá el acceso al inmueble, para realizar las inspecciones del caso.

## **10.4 Resolución del reclamo**

Los reclamos podrán ser resueltos, dependiendo de su complejidad, de las siguientes formas:





1. Primer nivel.- La empresa eléctrica distribuidora dará solución en forma inmediata y, una vez resuelto, podrá realizar un registro de la atención, comunicará al consumidor el resultado mediante el uso de los medios físicos o electrónicos disponibles;
2. Segundo nivel.- La empresa eléctrica dará solución a los reclamos, que ameritan de otros trámites y gestiones, canalizándolos al interior de la empresa según corresponda. Una vez solucionado el reclamo, la empresa eléctrica distribuidora emitirá un informe sobre la resolución del mismo, conforme el formato establecido en el (Anexo 2) que se registrará en el sistema informático de la empresa eléctrica distribuidora.

En un término máximo de tres (3) días, contados a partir de la resolución del reclamo, la empresa eléctrica distribuidora deberá entregar el informe de resolución al consumidor. Para hacer efectiva esta entrega la empresa podrá hacer uso de los medios físicos o electrónicos disponibles.

### 10.5 Desistimiento del Reclamo

En cualquier momento el consumidor, de así considerarlo, podrá desistir de la continuación de un reclamo mediante un documento escrito. En este caso, la empresa eléctrica distribuidora procederá a archivar el proceso de atención de dicho reclamo.

## 11. TIEMPO PARA LA RESOLUCIÓN DE UN RECLAMO

Los tiempos definidos para la atención, verificación y resolución de los reclamos por parte de las empresas eléctricas distribuidoras, no podrán exceder los establecidos en la Tabla No. 1.

**Tabla No. 1.**

Tipo	Descripción General	Término hasta la resolución del reclamo	
		Urbano	Rural
<b>Reclamos Técnicos</b>	• Daños y afectaciones en las redes eléctricas de distribución de bajo voltaje.	12h	24h
	• Daños y afectaciones en las redes eléctricas de distribución de medio voltaje.	24h	48h
	• Daños en la acometida o el medidor o ambas.	5d	6d
	• Daños en las luminarias del Alumbrado Público General.	1d	3d
<b>Reclamos Comerciales</b>	• Errores en la facturación, por lectura errónea del consumo eléctrico.	2d	4d
	• Errores en la facturación, por fallas o daños del medidor que amerite el desmontaje y revisión del mismo.	5d	6d
	• Restablecimiento del servicio suspendido por Falta de Pago.	1d	2d

<b>Daños de equipos<sup>1</sup></b>	• Daños de equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, debido a fallas atribuibles a la empresa eléctrica distribuidora.	15d	20d
-------------------------------------	--	-----	-----

**Nota:** h = horas laborables; d= días laborables.

<sup>1</sup> Los tiempos establecidos para daños a equipos y/o artefactos, contemplan únicamente los tiempos de trámite a cargo de la empresa eléctrica distribuidora.

Para los casos no contemplados en la tabla precedente, la empresa eléctrica distribuidora, tiene un término máximo de veinte (20) días para resolverlos.

### **CAPÍTULO III**

#### **ATENCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA, POR EQUIPOS O ARTEFACTOS ELÉCTRICOS O ELECTRÓNICOS DAÑADOS**

#### **12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE EQUIPOS O ARTEFACTOS ELÉCTRICOS O ELECTRÓNICOS DAÑADOS**

Este procedimiento no contempla las indemnizaciones por lucro cesante, que de ser el caso el consumidor podrá realizar su reclamación por la vía civil.

Como requisito para la atención de este tipo de reclamos, el consumidor deberá encontrarse al día en el pago de la planilla del servicio de energía eléctrica.

##### **12.1 Recepción**

Una vez recibido el reclamo, la empresa eléctrica distribuidora registrará la información en el sistema informático y proporcionará al cliente el código de reclamo.

##### **12.2 Atención**

Una vez que el reclamo ha sido registrado, éste deberá ser derivado a la dependencia respectiva de la empresa eléctrica distribuidora, para su análisis y resolución. La empresa eléctrica distribuidora, mantendrá actualizado el estado del trámite del reclamo en su sistema informático, de modo que el consumidor pueda dar seguimiento a su reclamo. En caso de que el reclamo resulte improcedente, se notificará al consumidor y se dará por concluido el trámite en esta instancia.

##### **12.3 Consideraciones generales**

Para la atención, verificación y solución del reclamo, la empresa eléctrica distribuidora no deberá exceder los tiempos establecidos en la Tabla No 1.

La empresa distribuidora solicitará al consumidor, de manera oportuna, la información relacionada con el caso. Igualmente, el consumidor presentará las pruebas que considere necesarias como respaldo al reclamo planteado, las mismas que deberán ser analizadas por la empresa eléctrica distribuidora.

Según sea el tipo de reclamo, el consumidor prestará las facilidades necesarias y permitirá el acceso al inmueble, para realizar las inspecciones del caso.



La empresa eléctrica distribuidora no atenderá los reclamos por daños a equipos o artefactos, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

**a) Para suministros en bajo voltaje**

1. Cuando la fecha de solicitud del reclamo excede los (60) días desde la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño;
2. Si luego de ocurrido el daño del equipo o artefacto objeto de reclamo, ha sido reparado sin autorización de la empresa eléctrica distribuidora;
3. Cuando los daños hayan sido producidos por fuerza mayor o caso fortuito declarados por la ARCONEL, o por la autoridad competente (Art. 30 del Código Civil);
4. Si la empresa eléctrica distribuidora notificó a los consumidores, conforme lo establecido en la disposición general de la presente regulación, la suspensión del suministro del servicio público de energía eléctrica, para la ejecución de trabajos de mantenimiento, reparaciones programadas no emergentes, ampliación o modificación de sus instalaciones;
5. Si los daños producidos a los equipos o artefactos, fueron causados por una mala operación o mala maniobra, por parte del consumidor;
6. Cuando la empresa eléctrica distribuidora determine que las instalaciones eléctricas del consumidor, no fueron diseñadas e instaladas de manera técnicamente correcta; o que esas instalaciones se encuentren evidentemente deterioradas y en mal estado.

**b) Para suministros de medio y alto voltaje**

1. Cuando la fecha de solicitud del reclamo excede los (30) días desde la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño;
2. Si el consumidor no tiene los elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra, conforme los requerimientos técnicos, de sus equipos instalados;
3. Si la empresa eléctrica distribuidora notificó a los consumidores, conforme lo establecido en la disposición general de la presente regulación, la suspensión del suministro del servicio público de energía eléctrica, para la ejecución de trabajos de mantenimiento, reparaciones programadas no emergentes, ampliación o modificación de sus instalaciones;
4. Si luego de ocurrido el daño del equipo o artefacto objeto de reclamo, ha sido reparado sin autorización de la empresa eléctrica distribuidora;
5. Cuando los daños hayan sido producidos por fuerza mayor o caso fortuito declarados por la ARCONEL, o por la autoridad competente (Art. 30 del Código Civil);
6. Si los daños producidos a los equipos o artefactos, fueron causados por una mala operación o mala maniobra, por parte del consumidor;
7. Cuando la empresa eléctrica distribuidora determine que las instalaciones eléctricas del consumidor, no fueron diseñadas e instaladas de manera técnicamente correcta; o que esas instalaciones se encuentren evidentemente deterioradas y en mal estado.

## **12.4 Análisis del reclamo**

Recibido el reclamo la empresa distribuidora analizará el caso y en un término de cuatro (4) días, dará a conocer al consumidor las acciones a tomar.

La empresa eléctrica distribuidora podrá verificar, entre otros aspectos lo siguiente:

- a)** Defectos en la red, acometida o sistema de medición hasta el punto de entrega al consumidor;
- b)** Actividades propias de operación y mantenimiento del sistema de distribución, que hayan podido afectar al sector, donde se encuentre el consumidor;
- c)** Existencia de informes de perturbaciones eléctricas en el sector donde se produjo el daño relacionado con las operaciones de la empresa eléctrica distribuidora, que puedan haber afectado al consumidor;
- d)** Constatación de reclamos similares, por parte de otros usuarios en el sector donde se produjo el daño reclamado por el consumidor.

## **12.5 Revisión del artefacto y/o equipo**

De considerarlo pertinente la empresa eléctrica distribuidora, remitirá al consumidor una orden para que autorice la revisión del artefacto y/o equipo dañado, indicando al consumidor el listado de establecimientos que pueden proveer el servicio técnico autorizado de revisión.

Dentro de un término de hasta treinta días (30), contados a partir de la emisión de la orden para la revisión, el consumidor deberá llevar el equipo o artefacto dañado a la revisión; caso contrario la empresa eléctrica distribuidora se eximirá de responsabilidad y dará por concluido el trámite en esta instancia, a excepción de que el consumidor haya solicitado una prórroga, debidamente justificada.

La revisión técnica del equipo forma parte del proceso para la comprobación de la existencia o no de la responsabilidad de la empresa eléctrica distribuidora en el proceso de reclamo.

El costo de la revisión y del diagnóstico del equipo, correrá a cargo del consumidor, excepto si se comprueba la responsabilidad de la empresa eléctrica distribuidora en ocasionar el daño.

## **12.6 Reporte del Servicio Técnico**

Con la orden de la empresa eléctrica distribuidora, el consumidor entregará el equipo para su revisión al establecimiento de servicio técnico autorizado, el cual entregará al consumidor una constancia de su recepción indicando fecha y hora.

Posterior a ello, el servicio técnico autorizado procederá a realizar la revisión del artefacto o equipo dañado y generará el reporte de acuerdo al formato de Anexo 3, en el cual consta, entre otros aspectos:

- a) La descripción detallada del equipo y de los componentes que fueron dañados;
- b) El costo total de reparación, el mismo que debe incluir los materiales a ser reemplazados y la mano de obra;
- c) Vigencia del presupuesto;



El consumidor será responsable de conseguir la cotización de un equipo o artefacto nuevo de iguales o similares características al dañado.

Dicho reporte será remitido a la empresa eléctrica distribuidora, por parte del servicio técnico autorizado, en un término de 30 días ya sea en forma física o digital, para su análisis.

### **12.7 Consideraciones especiales**

- a) En caso de que el consumidor requiera de un servicio técnico especializado para la revisión del artefacto o equipo dañado, deberá solicitar a la empresa distribuidora la orden de revisión con el debido justificativo, caso contrario no se validará tal revisión;
- b) En caso de que el consumidor requiera la reparación del artefacto o equipo en forma urgente, antes de la resolución del reclamo, éste podrá repararlo a costo propio, previa la autorización expresa de la empresa eléctrica distribuidora. Este valor incurrido deberá ser devuelto, en caso de determinarse la responsabilidad de la empresa eléctrica distribuidora, en ocasionar el daño.

### **12.8 Análisis del reporte de servicio técnico**

La empresa eléctrica distribuidora analizará el reporte de servicio técnico, el cual ayudará a determinar el origen del daño del artefacto o equipo y sus costos de reparación. La compensación de daños eléctricos sólo puede ser rechazada por las situaciones expresadas en esta regulación.

#### **12.8.1 Casos no considerados para compensación**

No se considerará para compensación los siguientes casos:

- a) Si el reporte del servicio técnico señala que el artefacto o equipo está en funcionamiento normal;
- b) Si el reporte del servicio técnico revela que el mal funcionamiento del equipo se debe a daños que no provienen del suministro de energía eléctrica.

#### **12.8.2 Casos considerados para compensación**

De existir responsabilidad en el daño se tendrá en cuenta los siguientes casos:

- a) Si el costo de la reparación es menor que la compra de un equipo o artefacto nuevo, la empresa eléctrica distribuidora ordenará la reparación del equipo o artefacto dañado, a través de convenios realizados con los servicios técnicos autorizados;
- b) Si el costo de la reparación del equipo es mayor que la compra de uno nuevo, la empresa eléctrica distribuidora deberá realizar la compensación, a través de las siguientes formas, las cuales serán elegidas por el consumidor:

- Entrega de un artefacto o equipo nuevo, de similares características técnicas;
- Pago que cubra la compra de un artefacto o equipo nuevo de similares características.

La empresa eléctrica distribuidora contratará, si lo considera pertinente, la cobertura de seguros, que permitan cubrir los daños ocasionados a los equipos o artefactos de los consumidores.

### **12.9 Pago al consumidor por daño de equipos**

El pago al consumidor deberá realizarse en un término de 15 días, después de notificada la resolución del reclamo. Los valores podrán ser devueltos mediante crédito en la factura eléctrica del consumidor o, mediante cualquier otro mecanismo acordado con el consumidor.

Adicionalmente, la empresa eléctrica distribuidora deberá suscribir un acta de conformidad con el consumidor, la cual dará por concluido el proceso de reclamo.

### **12.10 De no existir responsabilidad en el daño por parte de la empresa eléctrica distribuidora**

La empresa eléctrica distribuidora deberá informar al consumidor y al establecimiento del servicio técnico, los motivos por los cuales se exime de compensación. El consumidor será el responsable del pago del diagnóstico del equipo o artefacto.

### **12.11 Coordinación con otro participante del sector eléctrico**

En caso de que la empresa eléctrica distribuidora no fuere responsable de la falla en el servicio que ocasionó los daños, la empresa eléctrica distribuidora deberá reclamar a su vez el resarcimiento ante quien causó la falla; e, implementará las medidas necesarias para recuperar los pagos que hubiera realizado al consumidor.

## **CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA ATENCIÓN EN SEGUNDA INSTANCIA POR PARTE DE LA ARCONEL**

### **13. Alcance**

El presente capítulo tiene por objetivo normar el procedimiento administrativo para la atención de reclamos presentados por los consumidores del servicio público de energía eléctrica, ante la ARCONEL.

### **14. Competencia**

Corresponde en primera instancia a la empresa eléctrica distribuidora conocer, tramitar y resolver los reclamos presentados por sus consumidores; y, de ser el caso, en segunda instancia, le corresponde a la ARCONEL.



## **15. Procedimiento de atención a reclamos**

El procedimiento se iniciará por propia iniciativa del consumidor, en caso de encontrarse inconforme con la resolución de la empresa eléctrica distribuidora en primera instancia.

## **16. Requisitos para la presentación del reclamo por parte del reclamante al Director Ejecutivo de la ARCONEL.**

El reclamo podrá ser presentado en forma escrita en las oficinas de la ARCONEL o ingresando en su página web, dentro del término de cinco (5) días posteriores a la emisión de la resolución final de la empresa eléctrica distribuidora, conteniendo la siguiente información:

- a) Copia de la presentación del reclamo ante la empresa eléctrica distribuidora y su resolución;
- b) Nombres y apellidos completos del reclamante, cédula de ciudadanía o pasaporte, dirección domiciliaria para notificaciones, croquis y dirección del lugar objeto de reclamo, correo electrónico y teléfono de contacto;
- c) Nombre de la empresa eléctrica distribuidora contra la cual se interpone el reclamo;
- d) Número de suministro;
- e) Motivo y detalle del reclamo;
- f) Planilla de servicio del mes anterior (Reclamo Comercial); y,
- g) Cualquier documentación adicional, de existiría.

La presentación del reclamo no requiere del patrocinio de un abogado.

En caso de que el reclamo fuera presentado con posterioridad a los cinco (5) días de notificada la Resolución por parte de la empresa eléctrica distribuidora, la ARCONEL se inhibirá de conocer el mismo y procederá al archivo respectivo, sin más trámite.

## **17. Atención del reclamo por la ARCONEL**

La Coordinación Nacional de Control del Sector Eléctrico de la ARCONEL notificará por escrito a la empresa eléctrica distribuidora la solicitud presentada por el consumidor para la atención del reclamo por parte de dicha Agencia, y le solicitará a la empresa distribuidora la entrega de sus respectivos descargos, dentro del término máximo de diez (10) días.

La notificación podrá efectuarse en forma física, mediante correo electrónico o, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux.

## **18. Periodo probatorio**

La ARCONEL abrirá el período probatorio por un término de cinco (5) días. En esta etapa, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución de las pruebas necesarias adicionales a su favor que consideren pertinentes; así mismo cualquiera de las partes, dentro de este período, podrá solicitar se realice una audiencia con el fin de presentar oralmente sus argumentos y pruebas.

Los descargos presentados fuera del término de prueba no serán considerados parte del proceso y serán rechazados, a menos que la empresa eléctrica distribuidora o el consumidor hayan solicitado un plazo de prórroga debidamente justificado.

## **19. Informe Técnico y Legal**

En un término de quince (15) días, la ARCONEL, a través de las áreas respectivas, elaborará el correspondiente informe técnico y legal, el que podrá determinar o no la responsabilidad de la empresa eléctrica distribuidora. El informe técnico y legal servirá de sustento para la emisión de la resolución respectiva por parte del Director Ejecutivo de la ARCONEL.

## **20. Resolución**

El informe técnico y legal será puesto en conocimiento del Director Ejecutivo de la ARCONEL, quien dictará la resolución administrativa que corresponda, la cual será notificada a la empresa eléctrica distribuidora y al consumidor.

La resolución deberá contener, por lo menos la siguiente información:

- a) Número y fecha de la resolución;
- b) La determinación precisa y clara de los hechos investigados y, de ser el caso, las normas infringidas;
- c) Análisis de las pruebas que resulten pertinentes para sustentar la decisión;
- d) Motivación de la resolución conforme al ordenamiento jurídico vigente; y,
- e) La expresión clara y precisa de las acciones que corresponda aplicar.

La notificación de la resolución se realizará dentro del término de cinco (5) días desde su emisión.

## **21. Recursos Administrativos**

Si el reclamante considera que lo actuado y resuelto por la ARCONEL, no responde satisfactoriamente al reclamo, podrá actuar de conformidad a lo establecido en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, o en la normativa que se encuentre vigente.

## **22. Seguimiento de la Resolución**

La Coordinación Nacional de Control del Sector Eléctrico –CNCSE– de la ARCONEL, realizará el control al cumplimiento de la Resolución emitida por la ARCONEL.

## **23. Expediente**

Para cada proceso de reclamos en segunda instancia, se formará un expediente completo, el mismo que será archivado en la Secretaría General de la ARCONEL.



**Disposición General.-**

Las empresas eléctricas distribuidoras deberán informar, con un mínimo de veinte y cuatro horas (24h) de antelación, las suspensiones programadas del servicio eléctrico a través de medios de comunicación a los consumidores afectados. La notificación deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Fecha y hora de desconexión.
- Fecha y hora de reconexión.
- Medidas que deberá adoptar el consumidor para evitar afectaciones a personas y equipos, durante el periodo que dure la desconexión y reconexión.

**Disposición Transitoria.-**

La ARCONEL, dentro de un plazo de doce meses, implementará los mecanismos informáticos que permitan obtener la información del trámite generado por las empresas distribuidoras en su primera instancia; así como, informar al consumidor el estado del trámite, de segunda instancia, desde su presentación hasta su resolución.

**Disposición Reformatoria.-**

La presente Regulación reforma el contenido del numeral 4.2.3 de la REGULACIÓN No. CONELEC – 004/01 aprobada por el Directorio del CONELEC, mediante Resolución No. 116/01, en sesión de 23 de mayo del 2001, por *"4.2.3 Los plazos máximos para la atención de reclamos de los consumidores son los establecidos en la regulación que contiene el procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica"*.

**Disposición Derogatoria**

Derogase la Regulación No. CONELEC – 012/08 aprobada por el Directorio del CONELEC, mediante Resolución No. 130/08, en sesión de 23 de octubre del 2008.

**Certificación**

Certifico que la presente Regulación fue aprobada por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL, mediante Resolución Nro. ARCONEL-013/17 de 14 de marzo de 2017.

Lcda. Lorena Logroño  
**Secretaria General Encargada**



## ANEXO 1 FORMULARIO PARA REGISTRO DE RECLAMOS

**ESPACIO PARA IDENTIFICACIÓN DE LA DISTRIBUIDORA (LOGO, NOMBRE)**

### FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMO

#### DATOS GENERALES

RECEPCIÓN: \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_  
 MEDIO DE PRESENTACIÓN: Personal  Internet  Telefónica   
 AGENCIA: \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL CONSUMIDOR:

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_ No. CUENTA/SUMINISTRO: \_\_\_\_\_  
 CÉDULA: \_\_\_\_\_  
 PROVINCIA: \_\_\_\_\_ CANTÓN: \_\_\_\_\_ PARROQUIA: \_\_\_\_\_ SECTOR O BARRIO: \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN DOMICILIO: \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN PARA RECIBIR LAS NOTIFICACIONES: \_\_\_\_\_  
 NÚMERO TELEFÓNICO \_\_\_\_\_ DOMICILIO: \_\_\_\_\_ MÓVIL: \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

#### MOTIVO DEL RECLAMO:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

#### DETALLE DEL RECLAMO

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

#### DOCUMENTACIÓN ADJUNTA AL RECLAMO

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
EL DISTRIBUIDOR

\_\_\_\_\_  
EL CONSUMIDOR

(Información a ser entregada al Consumidor, será como un desprendible del Anexo 1)

Señor consumidor su reclamo será atendido hasta el día \_\_\_\_\_

Su código de reclamo es: No. \_\_\_\_\_, El estado de su trámite lo puede consultar a través de la página WEB: \_\_\_\_\_ o través de nuestros números de atención al consumidor: XXXXXXXX.

Nota: Este formato es referencial para su utilización.



## ANEXO 2 INFORME DE RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

**ESPACIO PARA IDENTIFICACIÓN DE LA DISTRIBUIDORA (LOGO, NOMBRE)**

**FORMULARIO DE INFORME DE CONCLUSIÓN DEL RECLAMO**

### DATOS GENERALES

RECLAMO No.: \_\_\_\_\_ DE FECHA: \_\_\_\_\_ día-mes-año  
 FECHA DE RESOLUCIÓN: \_\_\_\_\_ día-mes-año  
 RESPONSABLE : \_\_\_\_\_  
 AGENCIA: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL CONSUMIDOR:

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_ No. CUENTA/SUMINISTRO: \_\_\_\_\_  
 PROVINCIA: \_\_\_\_\_ CANTÓN: \_\_\_\_\_ PARROQUIA: \_\_\_\_\_  
 CÉDULA: \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN DOMICILIO: \_\_\_\_\_  
 DIRECCION DONDE RECIBE LAS NOTIFICACIONES: \_\_\_\_\_  
 NÚMERO TELEFÓNICO \_\_\_\_\_ DOMICILIO: \_\_\_\_\_ MÓVIL: \_\_\_\_\_

### RESULTADO DEL RECLAMO:

DETALLE : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 EL DISTRIBUIDOR

FECHA DE NOTIFICACIÓN: [ ] A LAS [ ]

\_\_\_\_\_  
 EL CONSUMIDOR

Nota: Este formato es referencial para su utilización.



## ANEXO 3 REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO

REPORTE DEL SERVICIO TÉCNICO			
<b>Datos del Taller:</b>			
Nombres del Taller:			
Teléfono celular y/o convencional:		Mail:	
<b>Ubicación:</b>			
Calle Principal:	No.:	Calle Secundaria:	Sector o Barrio:
Referencias:			
<b>Datos de recepción del equipo:</b>			
Fecha de recepción del equipo ("día/mes/año"): ( / / )			
Nombre del técnico encargado de la revisión del equipo:			
<b>Datos de la revisión:</b>			
Fecha en la que se realizó la revisión ("día/mes/año"): ( / / )			
<b>Datos del equipo dañado:</b>			
Marca:	Número de serie:		
Modelo:			
<b>Descripción de los componentes que fueron dañados:</b>			
<b>Observaciones al equipo:</b>			
PROFORMA DEL ARTEFACTO Y/O EQUIPO DAÑADO			
<b>Costos y/o Valor:</b>			
Costo de la revisión y diagnóstico en USD:			
Valor total de la reparación (material y mano de obra) USD:			
Valor estimado de un equipo nuevo de igual o similares características USD:			
Vigencia de la proforma ("día/mes/año"): ( / / )			
<b>Fecha de conclusión de la revisión:</b>			
Fecha ("día/mes/año"): ( / / )		Tiempo de conclusión de la revisión: (días)	
<b>Firma del técnico responsable:</b>		<b>Firma del Consumidor:</b>	
Nombres y Apellidos:		Nombres y Apellidos:	
<p><b>Nota:</b> Toda la información presente en esta proforma podrá ser verificada por la empresa eléctrica distribuidora y, en caso que se compruebe su falsedad no se tramitará el reclamo y se podrá iniciar las acciones legales correspondientes.</p>			
<p>Una vez concluida la revisión del equipo, este reporte deberá ser entregado a la empresa eléctrica distribuidora en un término de 30 días, ya sea en forma físico o digital.</p>			

Nota: Este formato es referencial para su utilización.