

**RESOLUCIÓN NRO. ARCERNNR-14/2023**

**REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-004/23**

**EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA Y  
RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES**

**ARCERNNR**

**Considerando:**

- Que**, el artículo 52 de la Constitución de la República dispone 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 Norma Suprema 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 literal l) del numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *«Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. (...)»;*
- Que**, el artículo 82 de la Carta Magna, establece *«(...) el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes»;*
- Que**, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *«Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.»;*
- Que**, el artículo 227 de la Norma Suprema preceptúa: *«La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación»;*

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

**Agencia de Regulación y Control de Energía y  
Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



- Que,** el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia;
- Que,** el artículo 314 de la Constitución de la República dispone 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 el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala como «*derechos fundamentales a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: (..) 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; (...) 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios; (...) 12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado*»;
- Que,** el artículo 38 de la Ley antes citada señala que «*Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, por causas imputables al proveedor, éste deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del plazo de 30 días, contados desde la fecha en que se realice el reclamo. Sin perjuicio de lo señalado, el proveedor reconocerá los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por la alteración o interrupción culposa del servicio*»;
- Que,** el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica– establece como sus objetivos específicos: «*(...) 2. Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica; 3. Proteger los derechos de los consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica (...).*»;
- Que,** el artículo 4 de la precitada Ley preceptúa como derechos del consumidor o usuario final, entre otros, «*3. Reclamar a la empresa eléctrica en caso de inconformidad con el servicio público recibido, o los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna; (...) 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 de distribución y comercialización*»;
- Que,** el numeral 2 del artículo 5 de la Ley ibídem estipula 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*»;

**Que**, el artículo 14 de la Ley ibídem determina la naturaleza jurídica de la entonces Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL, actual Agencia de Regulación y Control de Recursos Naturales No Renovables, en los siguientes términos: *«(...) es el organismo técnico administrativo encargado del ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final (...);»*;

**Que**, el artículo 15 de la ibídem establece como atribuciones y deberes de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad –ARCONEL, ahora Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables –ARCERNNR:

*1. Regular aspectos técnico-económicos y operativos de las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general;*

*2. Dictar las regulaciones a las cuales deberán ajustarse las empresas eléctricas; el Operador Nacional de Electricidad (CENACE) y los consumidores o usuarios finales; sean estos públicos o privados, observando las políticas de eficiencia energética, para lo cual están obligados a proporcionar la información que le sea requerida;”*

*3. 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 defina;*

*(...) 11. Tramitar, investigar y resolver las quejas y controversias que se susciten entre los partícipes del sector eléctrico, dentro del ámbito de su competencia, de conformidad con la regulación que para el efecto se expida, cuyas resoluciones serán de carácter vinculante y de cumplimiento obligatorio;*

**Que**, el artículo 17 de la Ley Ibídem, faculta al Directorio de la entonces Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL, actual Agencia de Regulación y Control de Recursos Naturales No Renovables, entre otros: *«2. Expedir las regulaciones para el funcionamiento y desarrollo del sector eléctrico; (...) 8. Conocer y resolver todos los temas que se ponga a su consideración respecto de las atribuciones y deberes de la Agencia del servicio público de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general; y, 9. Las demás funciones que le asigne esta ley y su reglamento general»;*

**Que**, el artículo 55 del Código Orgánico Administrativo, señala: *«(...) Los órganos colegiados adoptarán sus decisiones sobre la base de los informes técnicos, económicos y jurídicos provistos bajo responsabilidad de los órganos a cargo de las actividades de ejecución y asesoría en la administración (...);»*;

**Que**, el Código Orgánico Administrativo, publicado en el Registro Oficial Suplemento 31 de 07 de julio de 2017, Título II de Actividad de las Administraciones Publicas, en su artículo Art. 93 Servicios electrónicos, dispone que: *«Las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios electrónicos. Garantizarán su acceso, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento. Los servicios*

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

## Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



República  
del Ecuador

*electrónicos contarán, al menos, con los siguientes medios: 1) Oficinas de atención presencial; 2. Puntos de acceso electrónico; y, 3) Servicios de atención telefónica (...)*»;

**Que,** el artículo 34 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica determina que son obligaciones de la distribuidora: «1. Proveer el suministro de energía eléctrica al consumidor, observando principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, accesibilidad, continuidad, regularidad, calidad, confiabilidad, seguridad, igualdad, transparencia, eficiencia y eficacia; (...) 5. Atender y registrar solicitudes, consultas y reclamos de los consumidores (...)»;

**Que,** el artículo 36 del Reglamento antes referido señala que «(...) son derechos de los consumidores, sin perjuicio de los constantes en otras normas, los siguientes: a) Recibir el servicio de energía eléctrica en conformidad con lo establecido en la normativa; (...) c) Interponer reclamos ante la distribuidora, de conformidad con los plazos y procedimientos establecidos; (...) d) Interponer recursos administrativos ante la ARCONEL, en caso de no estar conforme con la resolución dictada por la distribuidora; (...) f) Ser atendido por la distribuidora y obtener una resolución sobre sus reclamos, consultas o solicitudes; y, g) Ser indemnizado por daños ocasionados en su equipamiento por causas probadas e imputables a la prestación del servicio de energía eléctrica»;

**Que,** el artículo 64 del Reglamento ibídem dispone que: «Es obligación de la distribuidora atender solicitudes, consultas y reclamos de los usuarios, para lo cual le corresponde poner a disposición de los consumidores los medios necesarios, de forma que puedan ser receptados de forma continua, 24 horas al día, durante todo el año.

*El consumidor realizará su reclamo ante la distribuidora, en primera instancia. De no estar de acuerdo con la resolución de la empresa eléctrica distribuidora podrá recurrir ante la ARCONEL quien resolverá en segunda instancia. El procedimiento para la atención de reclamos estará especificado en la regulación respectiva»;*

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1036 de 06 de mayo de 2020, en su artículo primero se dispuso la fusión de la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos en una sola entidad denominada Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovable, lo cual concluyó el 30 de junio de 2020; fecha a partir de lo cual, todas las atribuciones, funciones, programas, proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente que le correspondería a la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos, han sido asumidos por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovable;

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1204 de 04 de diciembre de 2020, se declaró como política de Estado «(...) la mejora regulatoria con el fin de asegurar una adecuada gestión regulatoria gubernamental (...)», con el fin de, entre otros, "a. Garantizar una adecuada gestión regulatoria en todas las entidades de la Función Ejecutiva; b. Mejorar la calidad

Regulación Nro. ARCERNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

## Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



República  
del Ecuador

*de las regulaciones para favorecer el clima de negocios e inversiones (...); d. Garantizar la seguridad jurídica, a través del mejoramiento del entorno regulatorio, fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos respecto a la gestión pública (...);»;*

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 238 de 26 de octubre de 2021, se expidieron las políticas del sector eléctrico para el desarrollo del servicio público de energía eléctrica, servicio de alumbrado público general, servicio de carga de vehículos eléctricos y el almacenamiento de energía, para lo cual, entre otros, se dispone:

*Artículo 2.- El Estado impulsará la implementación del marco institucional y normativo necesarios, para garantizar el incremento sostenido de la capacidad instalada de generación de energía eléctrica (...).*

*Artículo 3.- El sector eléctrico será eficiente, competitivo, sostenible, ambientalmente responsable, basado en la innovación, garantizando la seguridad jurídica y potenciando la inversión privada;*

**Que,** el artículo 4 del Reglamento para el Funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, determina como atribuciones del Directorio institucional: «a) Expedir las regulaciones para el control técnico de las actividades del sector realizadas por los agentes que operan en el sector eléctrico, hidrocarburífero y minero; (...) l) Las demás que los miembros del Directorio, consideren necesarias dentro del marco reglamentario y normativo del sector energético»;

**Que,** el primer inciso del artículo 8 del precitado Reglamento señala: «(...) El Secretario será responsable por todas sus acciones y omisiones, en particular de informar oportunamente al Presidente y a los miembros del Directorio, según corresponda, de los asuntos que éstos deban conocer y resolver; verificar que los informes cumplan los requisitos previstos para cada caso, antes de ser puestos a consideración del Directorio; dar seguimiento e informar respecto a la ejecución y efectos de las decisiones del Directorio»;

**Que,** el cuarto inciso del artículo 15 del Reglamento ibídem determina: «(...) Todos los puntos del Orden del Día, contendrán la documentación necesaria para su tratamiento, esto es, los informes técnicos, económicos y legales que correspondan (...).»;

**Que,** el artículo 22 del Reglamento ibídem preceptúa:

*"(...) El Director Ejecutivo será responsable de la gestión integral de la Agencia y por las autorizaciones que el Directorio emita en función de la información por él proporcionada.*

*Corresponde al Director Ejecutivo de la Agencia asegurar y garantizar bajo su responsabilidad, que la información técnica, económica, jurídica u otra según sea el caso, proporcionada al Directorio, sea veraz, clara, precisa, completa, oportuna, pertinente, actualizada y congruente con las recomendaciones que obligatoriamente éste deberá formular para las decisiones del Directorio.*

*Así mismo, el Director Ejecutivo será responsable por la omisión en la entrega de información oportuna, relacionada con eventos acaecidos por falta de previsión, que por su importancia deban someterse a conocimiento del Directorio.*

*Los servidores de las unidades técnicas, administrativas, operativas y de asesoría de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, que hubieren emitido informes o estudios en los que se sustentaren las resoluciones, aprobaciones o autorizaciones del Directorio, serán corresponsables de tales decisiones”;*

**Que,** mediante la Resolución Nro. ARCONEL 013/17, del 14 de marzo de 2017, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL, expidió la Regulación ARCONEL Nro. 001/17 «*Procedimiento para la atención de reclamos de los consumidores de empresas eléctricas de distribución*»;

**Que,** la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2021-0535-OF de 30 de agosto de 2021, de conformidad con la «*Guía para la elaboración de Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante*» emitido mediante Acuerdo Ministerial No. SGPR-2021-054 de 11 de mayo de 2021 y las directrices generales para llevar a cabo los Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante para el diseño de nuevas regulaciones y reformas de regulaciones existentes contenida en el Oficio Nro. PR-SAP-2021-2380-O de 09 de julio de 2021, la Dirección Ejecutiva pone en conocimiento de la Subsecretaria de la Administración Pública de la Presidencia de la República, los justificativos para la excepción de Análisis de Impacto Regulatorio Sector Electricidad, para Plan Regulatorio Institucional 2021 de la ARCERNNR, dentro del cual figura el proyecto de regulación: «*Procedimiento para la atención de reclamos de los consumidores de empresas eléctricas de distribución*», a fin de contar con el pronunciamiento y así dar continuidad al proceso de aprobación de los proyectos normativos planteados por esta Institución;

**Que,** la Dirección de Mejora Regulatoria de la Presidencia de la República, con Oficio Nro. PR-DSPMR-2021-0092-O de 07 de septiembre de 2021, en atención al Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2021-0535-OF de 30 de agosto de 2021 manifestó:

*"(...) Además, me permito indicar de la manera más cordial, que se está de acuerdo con la excepción de los Análisis de Impacto Regulatorio, según el "informe justificativo para excepción del AIR Ex Ante al plan regulatorio institucional 2021" (...)"*;

**Que,** mediante Memorando Nro. ARCERNNR-CGJ-2022-003-ME de 03 de enero de 2022, la Coordinación General Jurídica, emitió el informe legal favorable en los siguientes términos:

*"El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, por mandato constitucional y legal, es la entidad competente para conocer y expedir las regulaciones, modificaciones y/o codificaciones que sean necesarias para el funcionamiento y desarrollo del sector eléctrico, y a las cuales deben ajustarse los participantes del sector eléctrico ecuatoriano. (...) El referido proyecto de Regulación (...) cumple lo prescrito en el artículo 76, número 7, letra I), de la Constitución de la*

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

## Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



*República, conteniendo fundamentación constitucional, legal, reglamentaria y disposiciones de autoridad competente, por tanto, no contraviene normativa jurídica alguna.”. Por otra parte indica: “Desde el ámbito eminentemente jurídico, la Coordinación General Jurídica recomienda que, el Cuerpo Colegiado de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, avoque conocimiento del proyecto de Regulación denominada: “Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución”, que se anexa, propuesta por la Administración Institucional, para su análisis y resolución”;*

- Que,** mediante Memorando Nro. ARCERNNR-DRTSE-2022-005-M de 09 de enero de 2022, la Dirección de Regulación Técnica del Sector Eléctrico puso a consideración de la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico el Informe N°. INF.DRTSE.2021.043 y el proyecto de regulación denominado: «*Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución*», en el que se recomienda someter a consideración de la Dirección Ejecutiva de la Agencia;
- Que,** en reunión realizada el 15 de diciembre de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico puso en conocimiento de los miembros del Comité Técnico del Directorio de la Agencia, el proyecto de regulación denominada: «*Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución*», sobre la cual, se levantó el Acta de reunión Nro. CRTCE-2022-009, que contiene el resultado del el resultado del análisis y sugerencias de cambio al citado cuerpo normativo;
- Que,** mediante Memorando Nro. ARCERNNR-CTRCE-2022-094-ME de 17 de febrero de 2022 y Memorando Nro. ARCERNNR-CTRCE-2022-0595-ME de 13 de octubre de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico puso a consideración de la Dirección Ejecutiva el Informe N°. INF.DRTSE.2021.043 y el proyecto de regulación denominado: «*Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución*», en el que se recomienda se autorice proseguir con el trámite para la presentación ante el Directorio Institucional;
- Que,** mediante Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0008-OF de 05 de enero de 2023, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, presentó a los miembros del Directorio los informes técnico y jurídico para el conocimiento y aprobación del proyecto de proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominado «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*», señalando que “*los (...) acojo en su integridad, por lo tanto, distinguidos Miembros del Directorio, recomiendo su aprobación.*”;
- Que,** a través del oficio antes referido, el Director Ejecutivo, en calidad de Secretario del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

## Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



Renovables, por disposición del Presidente del referido Cuerpo Colegiado, convocó a los Señores Miembros del Directorio, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 5, literal c) del artículo 7, numeral 10.2 del artículo 10 y el numeral 1 del artículo 11 del Reglamento para el Funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, a la Sesión Extraordinaria de Directorio, bajo la modalidad presencial a desarrollarse el día Viernes 06 de enero de 2023, a las 16:00, a fin de tratar el siguiente Orden del Día: **"(...) PUNTO 10: Conocimiento y aprobación del proyecto de Regulación denominado "Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución". (Sustituye a la Regulación Nro. ARCONEL 001/17 "Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución")**;

**Que**, durante el desarrollo de la reunión del Directorio, el delegado del Presidente de la República hizo referencia al Decreto Ejecutivo Nro. 342 de 15 de febrero de 2022, a través del cual se emitió el «*Reglamento de Aplicación a la Ley de Hidrocarburos*», puntualizando que como parte de las atribuciones del Director Ejecutivo sería la de aprobar y expedir regulaciones preparadas por la administración. En consecuencia, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, conforme la decisión de los miembros del Cuerpo Colegiado, resolvió no aprobar, entre otros, el proyecto de regulación sustitutivo a la *Regulación Nro. ARCONEL 001/17 «Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución»*;

**Que**, mediante Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF, de 14 de febrero del 2023, la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables remitió al señor Ministro de Energía y Minas, en su calidad de presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, el análisis denominado «*Informe sobre Instancia de Aprobación de las Regulaciones*», junto con el informe jurídico respectivo, mismo que en la parte final «*(...) se sugiere que los documentos indicados anteriormente, mismos que se adjuntan, sean puestos en conocimiento del Directorio Institucional para el análisis y resolución pertinentes. Es importante puntualizar de forma categórica que los análisis, desde las perspectivas técnica y legal, concuerdan en que las regulaciones del sector energético, en particular las del sector eléctrico, deben ser aprobadas y expedidas únicamente por el Directorio institucional*»;

**Que**, mediante Oficio Nro. MEM-MEM-2023-0212-OF de 08 de marzo de 2023, el señor Ministro de Energía y Minas, indica que «*en mi calidad de Presidente del Directorio, solicito a usted, a la brevedad posible, coordinar con todos los miembros del Cuerpo Colegiado, la referida reunión, a quienes deberá proporcionarse la documentación contenida en el oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF, del 14 de febrero del 2023. En función de los resultados de las reuniones de trabajo, se determinará la procedencia para que los mencionados puntos sean elevados, para resolución del Directorio Institucional.*»;

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

## Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



República  
del Ecuador



**Que**, en el marco de la Mesa Técnica Sector Eléctrico realizada el 29 de marzo de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico, puso en consideración de los miembros del comité técnico del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables el informe técnico legal contenido en el oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF, de 14 de febrero de 2023 referente al «*Informe sobre Instancia de Aprobación de las Regulaciones*», con base de la cual, se levantó el acta de reunión Nro. CTRCE-2023-002 que contiene el resultado de la exposición del citado informe;

**Que**, mediante Oficio Nro. MEM-MEM-2023-0264-OF de 22 de marzo de 2023, el señor Ministro de Energía y Minas, en su calidad de presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, en referencia al informe técnico y legal sobre la instancia de aprobación de regulaciones contenido en el oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF de 14 de febrero del 2023, señala que «*esta Cartera de Estado coincide con el criterio de que los pronunciamientos técnicos y legales de la ARCERNNR referentes a la facultad del Director Ejecutivo de emitir regulaciones aplicables al sector eléctrico deben ser analizados en el seno de su Directorio. (...). En este contexto, se solicita de manera comedida al Señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables gestionar una sesión ordinaria de Directorio de la Agencia, a fin de tratar los temas objeto de su petición a través de su Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF*»;

**Que**, mediante oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0193-OF de 13 de abril del 2023, el Director Ejecutivo, en calidad de Secretario del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, por disposición del Presidente del referido Cuerpo Colegiado, convocó a los Señores Miembros del Directorio, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 5, literal c) del artículo 7, numeral 10.2 del artículo 10 y el numeral 1 del artículo 11 del Reglamento para el Funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, a la Sesión de Directorio, bajo la modalidad presencial a desarrollarse el viernes 14 de abril de 2023, a las 15:00, a fin de tratar el siguiente orden del día:

*(...) PUNTO 6.- Expedición de la Regulación denominada "Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución". (Sustituye a la Regulación Nro. ARCONEL 001/17 "Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución"); y,*

En ejercicio de las atribuciones y deberes de la Agencia y de su Directorio, de acuerdo al numeral 1 del artículo 15 y el numeral 2 del artículo 17 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, respectivamente, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, por unanimidad:

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

**Agencia de Regulación y Control de Energía y  
Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



## Resuelve:

Expedir la Regulación denominada **«Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución»**.

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que deben aplicar las empresas eléctricas distribuidoras y la ARCERNNR, para atender los reclamos que presenten los consumidores o usuarios finales, respecto de la prestación del servicio público de energía eléctrica, del servicio de alumbrado público general y de carga de vehículos eléctricos.

### 2. ÁMBITO

La presente Regulación se aplica a la ARCERNNR, las empresas eléctricas que prestan el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, alumbrado público general y carga de vehículos eléctricos; a los consumidores y usuarios finales de dichos servicios.

### 3. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

<b>AV</b>	Alto voltaje
<b>BV</b>	Bajo voltaje
<b>ARCONEL</b>	Agencia de Regulación y Control de Electricidad
<b>ARCERNNR</b>	Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables
<b>DCDCSE</b>	Dirección de Control de la Distribución y Comercialización del Sector Eléctrico
<b>LOSPEE</b>	Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica
<b>MEM</b>	Ministerio de Energía y Minas
<b>MV</b>	Medio voltaje
<b>SPEE</b>	Servicio Público de Energía Eléctrica
<b>SAPG</b>	Servicio de Alumbrado Público General
<b>SCVE</b>	Servicio de Carga de Vehículos Eléctricos.

### 4. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones servirán para la aplicación de la presente regulación:

1. **Código de reclamo o número de trámite:** Número con el cual la empresa eléctrica distribuidora registra en una base de datos de su sistema informático; el reclamo presentado por el consumidor. Este código deberá entregarse al usuario para constancia y le permite realizar el seguimiento del estado del reclamo.

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

**Agencia de Regulación y Control de Energía y  
Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



2. **Consumidor o usuario final:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.
3. **Contrato de Suministro:** Contrato suscrito entre un consumidor o usuario final y la empresa eléctrica de distribución y comercialización, para la prestación del servicio público de energía eléctrica, en el cual se estipulan los derechos y obligaciones de las partes.
4. **Establecimiento de Servicio Técnico:** Es la persona natural o jurídica seleccionada por una empresa eléctrica distribuidora para el análisis, diagnóstico y la reparación de aparatos, artefactos, equipos, dispositivos o máquinas eléctricas o electrónicas.
5. **Formulario de presentación del reclamo en primera instancia:** Registro físico o digital, el cual debe contener los datos personales del reclamante y la información correspondiente al reclamo presentado ante la empresa eléctrica distribuidora.
6. **Informe de resolución del reclamo:** Reporte de las acciones efectuadas, análisis realizados y resoluciones emitidas por la empresa eléctrica distribuidora, respecto de un reclamo presentado por un consumidor o usuario final.
7. **Lectura de consumo:** Acción con la que se obtiene el registro de consumo de energía eléctrica y otros parámetros relacionados, desde el equipo de medición del consumidor instalado en el inmueble del consumidor.
8. **Número de Suministro/Cuenta Contrato:** Código alfanumérico utilizado por una empresa eléctrica distribuidora para identificar a un consumidor del servicio eléctrico.
9. **Período de verificación del reclamo:** Tiempo requerido por la empresa eléctrica distribuidora para efectuar la verificación del reclamo. Forma parte del período de resolución del reclamo.
10. **Período de resolución de un reclamo:** Tiempo definido para la atención, verificación y resolución de un reclamo por parte de las empresas eléctricas distribuidoras.
11. **Reclamo del consumidor:** Acción fundamentada interpuesta por el consumidor o usuario final ante la empresa eléctrica distribuidora, con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre la inconformidad del servicio público de energía eléctrica, del servicio de alumbrado público general o del servicio de carga de vehículos eléctricos.
12. **Sistema de medición:** Es el conjunto de componentes necesarios para la medición o el registro de energía activa, energía reactiva, demandas máximas y otros parámetros necesarios para la facturación del servicio. Incluye el equipo de medición (medidor), transformadores de medición (TP y TC cuando sea aplicable), cables de conexión, accesorios de sujeción y protección física del medidor, transformador; y, sistemas de comunicación vinculados.
13. **Solicitud del consumidor:** Petición del consumidor o usuario final para la atención de un servicio prestado por la empresa eléctrica distribuidora.
14. **Término:** Tiempo máximo contado en días laborables.

15. **Verificación de un reclamo:** Conjunto de acciones mediante las cuales la empresa eléctrica distribuidora realiza mediciones, inspecciones o recaba información adicional, necesaria para resolver un reclamo.

Las definiciones de aquellos términos que no constan en este numeral, y que son utilizados en esta Regulación, se sujetarán a aquellas establecidas en la LOSPEE, su Reglamento General y Regulaciones emitidas por la ARCERNNR.

## 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR O USUARIO FINAL

### 5.1. Derechos

- a) Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo;
- b) Recibir de manera oportuna la factura comercial de acuerdo con su consumo por cualquier medio físico y/o digital;
- c) Reclamar a la empresa eléctrica distribuidora en caso de inconformidad con el servicio público recibido, o los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna;
- d) Ser oportunamente informado, por cualquier medio idóneo, sobre los trabajos y/o acciones que puedan conducir a una suspensión del servicio eléctrico;
- e) Ser oportunamente informado sobre las tarifas a aplicarse a sus consumos;
- f) Recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo, en la prestación del servicio público de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general;
- g) Contar con alumbrado público en las vías públicas, en función de la regulación emitida por la ARCERNNR;
- h) Participar en audiencias públicas convocadas por el MEM, o por la ARCERNNR;
- i) Ser indemnizado por los daños ocasionados por causas imputables al servicio público de energía eléctrica, previo a la aplicación del procedimiento expedido para el efecto; y,
- j) Realizar su reclamo ante la empresa eléctrica distribuidora, en primera instancia. De no estar de acuerdo con la resolución de la empresa podrá recurrir ante la ARCERNNR quien resolverá en segunda instancia.

### 5.2. Obligaciones

- a) Pagar oportunamente la factura de energía eléctrica por cualquier medio físico o digital, dentro de los plazos establecidos por la empresa eléctrica distribuidora;
- b) Permitir el acceso al personal autorizado de la empresa eléctrica distribuidora y de los organismos de control, para la toma de lecturas de consumo, verificar su sistema de medición y/o sus instalaciones; y, de ser el caso permitir el cambio y/o reubicación de este.

- c) Cuidar las instalaciones eléctricas que le permiten contar con el suministro de electricidad y denunciar a la empresa eléctrica distribuidora, través de los medios correspondientes, a quienes hacen uso indebido de las mismas;
- d) Evitar cualquier riesgo eléctrico que pueda afectar a su salud, su vida, su seguridad, así como a la de los demás;
- e) Cumplir las condiciones establecidas por la empresa eléctrica distribuidora, en el contrato de suministro;
- f) Realizar adecuaciones en la infraestructura civil de su predio que sean requeridas por la empresa eléctrica distribuidora, para facilitar la lectura del consumo de energía eléctrica.
- g) Informar y realizar la actualización de datos de la cuenta contrato o número de suministro, cuando exista un cambio de usuario.

## **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:

- a) 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;
- b) Cuando se detecte consumos de energía eléctrica, a través de instalaciones clandestinas, directas/indirectas, que alteren o impidan el normal funcionamiento del medidor;
- c) Cuando la acometida del usuario final no cumpla con las condiciones técnicas establecidas para el efecto;
- d) Cuando se compruebe el consumo de energía eléctrica en circunstancias que alteren lo estipulado en el contrato respectivo;
- e) Cuando la empresa eléctrica distribuidora previo aviso, mediante adecuados medios de comunicación, comunique oportunamente al consumidor o usuario final que por motivos de mantenimiento o reparación se producirá una suspensión de energía eléctrica;
- f) Cuando se consuma energía eléctrica sin haberse celebrado el respectivo contrato de suministro del servicio de energía eléctrica;
- g) Cuando existan conexiones al sistema de la empresa eléctrica distribuidora sin contar con su autorización; y,
- h) Por acciones que la empresa eléctrica distribuidora, 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.

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

### **Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



## 6.2. Obligaciones

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

- a) Atender de manera oportuna las solicitudes, consultas y reclamos de sus consumidores en relación con la prestación del servicio;
- b) Recibir los reclamos de los consumidores durante las 24 horas del día de todos los días del año;
- c) 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 ARCERNNR;
- d) Mantener actualizado en su portal institucional un listado de establecimientos de servicio técnico seleccionados para la revisión y diagnóstico de los equipos o artefactos dañados por causas imputables a la empresa eléctrica distribuidora; los cuales, en lo posible, deberán estar localizados en lo posible estratégicamente en su área de prestación del servicio, con el fin de facilitar a los consumidores el traslado de sus equipos;
- e) Mantener en archivo digital, todos los reclamos e informes, ordenados cronológicamente, durante un período de hasta siete años posteriores a la culminación del proceso de reclamo, luego de lo cual deberá pasar a ser parte del archivo pasivo de la empresa.
- f) Permitir el acceso al sistema informático, para que la ARCERNNR realice consultas y reportes que considere necesarios para el control de los reclamos presentados por parte los consumidores;
- g) Disponer del servicio de atención personalizada durante las horas laborables de la empresa.

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

Cuando un usuario considere vulnerado sus derechos establecidos en el artículo 4 de la LOSPEE, según lo establecido en el Art. 64 del RGLOSPEE, podrá acudir a las siguientes instancias:

### 7.1. Primera instancia: Empresa Eléctrica Distribuidora

El consumidor podrá realizar su reclamo en primera instancia, ante la empresa eléctrica distribuidora a través de cualquiera de los canales físicos o digitales o virtuales que se disponga para la recepción de reclamos conforme al procedimiento establecido en la presente regulación.

## **7.2. Segunda instancia: ARCERNNR**

Si la resolución de la empresa eléctrica distribuidora relacionada con la atención de un reclamo, no satisface al consumidor, este último tiene la opción de recurrir a la ARCERNNR y efectuar nuevamente su reclamo, sobre la base de los resultados recibidos de parte de la empresa eléctrica distribuidora, conforme al procedimiento establecido en la presente regulación.

## **CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS FINALES EN LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS DISTRIBUIDORAS**

### **8. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO A LA EMPRESA ELÉCTRICA 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 distribuidora y podrá presentar su reclamo en forma verbal o escrita.

Cuando se realice de forma verbal el consumidor proporcionará a la empresa eléctrica distribuidora la información y datos requeridos de acuerdo con el formulario de presentación de reclamos (Anexo 1). La empresa eléctrica distribuidora llenará el formulario de presentación de reclamos y entregará una copia de este al consumidor, adjuntando su código de reclamo.

Cuando se realice de forma escrita el consumidor entregará a la empresa eléctrica distribuidora la correspondiente comunicación, quien receptará la misma y colocará el sello de recibido donde deberá constar fecha, hora, adjuntando el código de reclamo o número de trámite asignado. La comunicación escrita deberá ser original y una copia que se entregará al consumidor para su constancia.

Será obligación del consumidor proporcionar a la empresa eléctrica distribuidora una dirección válida de correo electrónico y/o número de contacto telefónico. A través del correo electrónico registrado por el usuario, la empresa eléctrica distribuidora efectuará las notificaciones sobre el reclamo interpuesto o a través de cualquiera de los canales físicos o tecnológicos (digitales) habilitados por la distribuidora.

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

El consumidor deberá completar todos los campos del formulario de recepción del reclamo (Anexo 1) establecido por la empresa eléctrica distribuidora en su página web institucional. Posterior a la entrega o envío del formulario, de manera automática el consumidor recibirá el código de reclamo o número de trámite signado, que deberá ser notificado a través de mensaje de texto para celular, correo electrónico o por los canales tecnológicos (digitales) habilitados por la empresa eléctrica distribuidora.

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

### 8.3. Telefónica

La empresa eléctrica distribuidora tendrá disponible una línea de atención telefónica, por esta vía el consumidor deberá proporcionar a la empresa eléctrica distribuidora la información y datos requeridos según lo señalado en el formulario de presentación del reclamo (Anexo 1).

La empresa eléctrica distribuidora registrará el reclamo en el sistema informático, y deberá comunicar al consumidor su código de reclamo o número de trámite asignado.

Será obligación del consumidor proporcionar a la empresa eléctrica distribuidora una dirección válida de correo electrónico y/o un número de contacto telefónico. En el correo electrónico de contacto registrado por el usuario, la empresa eléctrica distribuidora efectuará las notificaciones sobre el reclamo interpuesto.

### 8.4. Correo electrónico

La empresa eléctrica distribuidora a través de un correo electrónico específico o dispuesto en la página web institucional, receptorá los reclamos de los consumidores.

Por esta vía, el consumidor deberá remitir toda la información y datos requeridos según lo señalado en el formulario de presentación del reclamo (Anexo 1). La empresa eléctrica distribuidora registrará el reclamo en el sistema informático y deberá comunicar al consumidor el código de reclamo asignado mediante un correo de respuesta o por los canales tecnológicos (digitales) habilitados por la empresa eléctrica distribuidora.

### 8.5. Otros medios virtuales

La empresa eléctrica distribuidora a través de otros medios virtuales que mantenga activas receptorá los reclamos de los consumidores; por esta vía el consumidor deberá remitir toda la información y datos requeridos según lo señalado en el formulario de presentación del reclamo (Anexo 1). La empresa eléctrica distribuidora registrará el reclamo en el sistema informático, y deberá comunicar al consumidor su código de reclamo o número de trámite asignado.

## 9. TIPOS DE RECLAMOS

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

### 9.1. Reclamos técnicos

Corresponden a aquellos reclamos originados por incumplimiento en los tiempos establecidos para la atención en la conexión de nuevos servicios, a aquellos reclamos relacionados con la calidad del producto y calidad del servicio técnico, siendo estos: perturbaciones de voltaje (*flicker* y *armónicos*), nivel del voltaje, número y duración de interrupciones; y, los reclamos por deficiencias técnicas del Alumbrado Público General.

Regulación Nro. ARCERNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

**Agencia de Regulación y Control de Energía y  
Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)





## 9.2. Reclamos comerciales

Corresponden al incumplimiento en el tiempo de reconexión del servicio, entrega de planillas de consumo eléctrico, defectos del sistema de medición, errores cometidos en la toma de lecturas de consumo, o por inconsistencias en la facturación o ambas.

## 9.3. Reclamos por daños a equipos o artefactos

Corresponden a los reclamos de los consumidores o usuarios finales 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 por cualquiera de los canales físicos o digitales establecidos por la empresa eléctrica distribuidora, se registrará la información en el sistema informático y se proporcionará al cliente el código de reclamo o número de trámite asignado.

## 10.2. Atención

Una vez que el reclamo se ha registrado en el sistema informático de la empresa eléctrica distribuidora, este deberá derivarse a la dependencia interna respectiva para su análisis y resolución. La empresa eléctrica distribuidora, deberá informar al consumidor la página web o enlace, donde el consumidor podrá hacer seguimiento a su trámite, así también la empresa eléctrica distribuidora mantendrá actualizado el estado del trámite del reclamo en su sistema informático, de modo que el consumidor pueda dar seguimiento al mismo.

## 10.3. Análisis del reclamo

*Para la atención, verificación y resolución del reclamo, la empresa eléctrica distribuidora no deberá exceder los tiempos establecidos en las Tabla 1, Tabla 1 Tiempo máximo para la resolución de un reclamo del SPEE*

*y Tabla 2 Tiempo máximo para la resolución de un reclamo del SAPG*

La empresa eléctrica 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 a las instalaciones donde se encuentra instalado el medidor de energía eléctrica, para realizar las inspecciones del caso.

Regulación Nro. ARCERNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

#### 10.4. Resolución del reclamo

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

##### 10.4.1. Primer nivel

La empresa eléctrica distribuidora dará solución dentro del mismo día laborable, luego de lo cual realizará un registro de la atención, y comunicará al consumidor el resultado mediante el uso de los medios físicos, digitales o virtuales disponibles;

##### 10.4.2. Segundo nivel

La empresa eléctrica distribuidora 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 el informe de resolución del reclamo, conforme el formato establecido en el (Anexo 2) que se registrará en el sistema informático de la empresa eléctrica distribuidora.

La resolución del reclamo de primera instancia favorable o no al consumidor, se notificará obligatoriamente al consumidor ya sea en forma física o a través del correo electrónico en un término de tres (3) días, contados a partir de la fecha de la resolución del reclamo en primera instancia. La empresa eléctrica distribuidora entregará obligatoriamente el informe de resolución del reclamo al consumidor (Anexo 2), con el nombre del funcionario responsable de la empresa eléctrica distribuidora que atendió el trámite, con lo que se concluirá con el trámite.

#### 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 o a través de los canales tecnológicos (digitales). 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 de los tiempos establecidos en las Tabla 1, Tabla 1 Tiempo máximo para la resolución de un reclamo del SPEE*

*y Tabla 2 Tiempo máximo para la resolución de un reclamo del SAPG*

Tipo	Descripción general	Tiempo hasta la resolución del reclamo (1d = un día)	
		Urbano	Rural

Regulación Nro. ARCERNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

#### Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



<b>Reclamos Técnicos (incidencias)</b>	Interrupción o deficiencias del servicio, causado por daños o averías en las redes eléctricas de distribución de bajo voltaje.	1d <sup>(1)</sup>	2d <sup>(1)</sup>
	Interrupción o deficiencias del servicio, causado por daños o averías en las redes eléctricas de distribución de medio/alto voltaje.	1d <sup>(1)</sup>	2d <sup>(1)</sup>
	Interrupción o deficiencias del servicio, causado por daños en la acometida o en el medidor o ambas.	1d <sup>(1)</sup>	2d <sup>(1)</sup>
<b>Reclamos Comerciales</b>	Errores en la facturación, por lectura errónea del consumo eléctrico.	5d <sup>(2)</sup>	
	Errores en la facturación, por fallas o daños del medidor que amerite el desmontaje y revisión de este.	12d <sup>(2)</sup>	15d <sup>(2)</sup>
	Restablecimiento del servicio suspendido luego de efectuado el pago respectivo por corte /reconexión.	1d <sup>(1)</sup>	
<b>Reclamos por daños a equipos</b>		30 <sup>(2),(3)</sup>	

(1) Tiempo contabilizado en días calendario.

(2) Tiempo contabilizado en días laborables.

(3) El tiempo establecido contempla únicamente los tiempos de trámite a cargo de la empresa eléctrica distribuidora.

*Tabla 1 Tiempo máximo para la resolución de un reclamo del SPEE*

<b>Tipo</b>	<b>Descripción general</b>	<b>Tiempo hasta la resolución del reclamo</b>	
		<b>Urbano</b>	<b>Rural</b>
<b>Reclamos Técnicos</b>	Reparación o reposición de las luminarias en falla.	3d <sup>(1)</sup>	5d <sup>(1)</sup>

(1) Tiempo contabilizado en días calendario.

*Tabla 2 Tiempo máximo para la resolución de un reclamo del SAPG*

<b>Tipo</b>	<b>Descripción General</b>	<b>Tiempo hasta la resolución del reclamo</b>
<b>Reclamos Comerciales</b>	Errores en la facturación del servicio de carga	5d <sup>(2)</sup>

(2) Tiempo contabilizado en días laborables.

*Tabla 3 Tiempo máximo para la resolución de un reclamo del SCVE*

Para los casos no contemplados en las tablas precedentes, la empresa eléctrica distribuidora, tiene un término máximo de treinta (30) días para resolverlos.

Regulación Nro. ARCERNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

## Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



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

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

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, salvo que el consumidor mantenga un reclamo comercial (*por la factura del mes en curso o del mes inmediato anterior*) en proceso de atención en la empresa eléctrica distribuidora. En este caso, la empresa eléctrica distribuidora deberá recibir el reclamo por daños de equipos, y en caso de que la Resolución del reclamo comercial resuelva valores a pagar por parte del consumidor, este deberá cancelar su deuda para que el reclamo por daños a equipos continúe con su proceso de atención.

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

#### **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 se ha registrado, éste deberá derivarse 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; o enlace, de modo que el consumidor pueda dar seguimiento a su reclamo.

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

La empresa eléctrica 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 a las instalaciones donde se encuentra ubicado el medidor de energía eléctrica, 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
  - a.1) Cuando la fecha de solicitud del reclamo excede de treinta (30) días laborables, contados a partir de la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño;

- a.2) Si luego de ocurrido el daño del equipo o artefacto objeto de reclamo, se ha reparado sin autorización de la empresa eléctrica distribuidora;
- a.3) Cuando los daños hayan sido producidos por una interrupción del servicio, provocado por un evento de fuerza mayor o caso fortuito establecido en el Artículo 30 del Código Civil;
- a.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;
- a.5) Si los daños producidos a los equipos o artefactos fueron causados por una mala operación o maniobra, por parte del consumidor;
- a.6) Cuando la empresa eléctrica distribuidora determine que las instalaciones eléctricas del consumidor no se diseñaron e instalaron de manera técnicamente correcta; o que esas instalaciones se encuentren evidentemente deterioradas y en mal estado.
- a.7) Si el consumidor no tiene instalados elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra conforme los requerimientos técnicos establecidos en las especificaciones de los equipos y/o las instalaciones requeridas para su conexión.
- b) Para suministros de medio y alto voltaje
  - b.1) Cuando la fecha de solicitud del reclamo excede de sesenta (60) días laborables, contados a partir de la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño;
  - b.2) Si el consumidor no tiene instalados los elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra, conforme los requerimientos técnicos, establecidos en las especificaciones de los equipos y/o las instalaciones requeridas para su conexión;
  - b.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;
  - b.4) Si luego de ocurrido el daño del equipo o artefacto objeto de reclamo, se ha reparado sin autorización de la empresa eléctrica distribuidora;
  - b.5) Cuando los daños hayan sido producidos por una interrupción del servicio, provocado por un evento de fuerza mayor o caso fortuito establecido en el Artículo 30 del Código Civil, y que esta haya sido calificada por la ARCERNNR, o por la autoridad competente;
  - b.6) Si los daños producidos a los equipos o artefactos fueren causados por una mala operación por parte del consumidor;
  - b.7) Cuando la empresa eléctrica distribuidora determine que las instalaciones eléctricas del consumidor no se diseñaron e instalaron 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 eléctrica distribuidora analizará el caso y en un término de cinco (5) días, dará a conocer al consumidor las acciones que realizará respecto al caso presentado.

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

- a) Defectos en la red, acometida, puesta a tierra 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.

En caso de que el reclamo resulte improcedente, se notificará al consumidor con los debidos sustentos de su resolución, y se dará por concluido el trámite en esta instancia.

#### **12.5. Revisión del equipo o artefacto eléctrico o electrónico**

En el caso que corresponda, la empresa eléctrica distribuidora, remitirá al consumidor una orden para que autorice la revisión del artefacto o equipo dañado, indicando al consumidor el listado de establecimientos que pueden proveer el servicio técnico de diagnóstico. Para equipos especializados se deberá autorizar su revisión únicamente en las empresas que sean los representantes técnicos de dichos equipos.

Dentro de un término de hasta treinta (30) días, contados partir del siguiente día de la notificación 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, el cual entregará al consumidor una constancia de su recepción indicando fecha y hora.

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

- a) La descripción del equipo y el reporte técnico detallado (diagnóstico) de los componentes que se dañaron;
- 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;

Dicho reporte será remitido a la empresa eléctrica distribuidora, por parte del establecimiento de servicio técnico, en un término de treinta (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 eléctrica 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 devolverse, en caso de determinarse la responsabilidad de la empresa eléctrica distribuidora, en ocasionar el daño.

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

En un término de cinco (5) días, 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 o daño del equipo se debe a causas no relacionadas con el suministro de energía eléctrica.

Regulación Nro. ARCERNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

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

De existir responsabilidad de la empresa eléctrica distribuidora 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 asumirá la reparación del equipo o artefacto dañado, a través de convenios realizados con los establecimientos de servicio técnico;
- b) Si el costo de la reparación del equipo es mayor que la compra de uno nuevo, o el equipo tiene destrucción total, o no se consiguen repuestos en el mercado por encontrarse discontinuados, que hacen imposible su reparación, la empresa eléctrica distribuidora deberá realizar el pago respectivo al consumidor.

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

El pago al consumidor deberá realizarse en un término de quince (15) días, después de notificada la resolución del reclamo. Los valores podrán devolverse mediante el mecanismo acordado con el consumidor. Si se realiza mediante una transferencia bancaria, el consumidor deberá cumplir los requisitos establecidos por la empresa eléctrica distribuidora.

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 de 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. Póliza de responsabilidad civil**

Las empresas eléctricas distribuidoras tienen la obligación de contratar y mantener vigentes pólizas de responsabilidad civil por daños a terceros, para cubrir las posibles compensaciones económicas a los consumidores o usuarios finales, por daños a sus equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, por causas que sean imputables a las empresas eléctricas distribuidoras.

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

### **13. ALCANCE**

Según lo establecido en el Art. 64 del RGLOSPEE, el presente capítulo tiene por objetivo normar el procedimiento administrativo para la atención de reclamos en segunda instancia

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

**Agencia de Regulación y Control de Energía y  
Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)





presentados por los consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica, ante la ARCERNNR.

#### **14. COMPETENCIA**

La ARCERNNR, a través de la DCDCSE o de las Coordinaciones Zonales según corresponda: conocerá, tramitará y resolverá aquellos reclamos presentados por los consumidores o usuarios finales que no estén conformes con la resolución adoptada en primera instancia y cumpla con los requisitos establecidos en la presente Regulación.

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

El procedimiento podrá iniciarse por propia iniciativa del consumidor, en caso de encontrarse inconforme con la resolución de primera instancia que emita la empresa eléctrica distribuidora.

#### **16. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DEL RECLAMO POR PARTE DEL CONSUMIDOR O USUARIO FINAL A LA ARCERNNR**

El reclamo puede presentarse en el formulario incluido en el (Anexo 4) de la presente regulación, en las oficinas de la ARCERNNR, enviándolo al correo institucional, o a través de la página web de la ARCERNNR, dentro del término de ocho (8) días posteriores a la recepción de la notificación de la resolución primera instancia de la empresa eléctrica distribuidora. El formulario contendrá la siguiente información:

- 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;
- Número de suministro o cuenta contrato;
- Nombre de la empresa eléctrica distribuidora contra la cual se interpone el reclamo; y,
- Motivo y detalle del reclamo.

Al formulario se anexarán:

- Planilla de servicio del mes anterior (en caso de reclamo comercial); y,
- Cualquier documentación adicional, de existirla.

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

En caso de que el reclamo fuera presentado fuera del término de ocho (8) días de notificada la Resolución por parte de la empresa eléctrica distribuidora, la ARCERNNR se inhibirá de conocer el mismo y procederá al archivo respectivo, sin más trámite.

#### **17. SUBSANACIÓN**

En caso de que el reclamo presentado este incompleto, en algunos de los requisitos establecidos en el artículo 16, la ARCERNNR procederá a notificar al reclamante para que en un término de diez (10) días realice la subsanación respectiva; luego de lo cual, si el reclamo

está completo se dará inicio al proceso de segunda instancia; y, si por el contrario el interesado no se realiza la subsanación en el término previsto, se entenderá como desistimiento del mismo.

## **18. ATENCIÓN DEL RECLAMO POR LA ARCERNNR**

La ARCERNNR, a través de la DDCSE o de las Coordinaciones Zonales según corresponda, notificará por escrito a la empresa eléctrica distribuidora la solicitud presentada por el consumidor para la atención del reclamo en segunda instancia y le solicitará la entrega de los descargos que correspondan, dentro del término máximo de diez (10) días.

La notificación podrá efectuarse en forma física o mediante correo electrónico al representante legal o su delegado de la empresa distribuidora.

## **19. PERIODO PROBATORIO**

Una vez concluido el término para la presentación de descargos indicado en el artículo 18, la ARCERNNR iniciará la etapa para el período probatorio, el cual será de cinco (5) días término, contados a partir de la fecha de emisión del oficio de apertura del período probatorio, el cual será puesto a consideración de las partes involucradas por escrito.

En esta etapa, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución de pruebas adicionales que consideren pertinentes; así mismo, dentro de este período, cualquiera de las partes, podrá solicitar se realice una audiencia con la finalidad de exponer oralmente sus argumentos.

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

## **20. INFORME TÉCNICO Y LEGAL**

En un término de diez (10) días, la ARCERNNR, a través de las dependencias que corresponda, elaborará el correspondiente informe técnico y legal, el que podrá determinar o no la responsabilidad de la empresa eléctrica distribuidora.

## **21. RESOLUCIÓN**

El informe técnico y legal servirá de sustento para la emisión en un término de cinco (5) días de la resolución administrativa respectiva por parte de la ARCERNNR, la cual será notificada a la empresa eléctrica distribuidora y al consumidor o usuario final.

La resolución deberá contener 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;

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

- 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 de segunda instancia se realizará dentro del término máximo de tres (3) días desde la fecha que se dictó la resolución.

## **22.RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

En caso de que la empresa eléctrica distribuidora, o el consumidor no estén de acuerdo con lo resuelto por la ARCERNNR, podrá interponer los recursos administrativos establecidos en el Código Orgánico Administrativo.

## **23.SEGUIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN**

La ARCERNNR, a través de la DCDCSE o de las Coordinaciones Zonales según corresponda, realizará el seguimiento al cumplimiento de la Resolución de segunda instancia emitida.

## **24.EXPEDIENTE**

Para cada reclamo en segunda instancia, se armará un expediente completo, dependiendo de la documentación, este podrá ser físico, digital o híbrido, el mismo reposará bajo custodia de la DCDCSE o de las Coordinaciones Zonales según corresponda. En un plazo de dos años contados desde su ingreso a la institución este se trasladará a la Secretaría General y pasará a formar parte del archivo pasivo de la Institución.

## **CAPÍTULO V RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **25.INFRACCIONES**

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente regulación, por parte de la empresa eléctrica distribuidora se considerarán como infracciones graves, de acuerdo con lo establecido en el artículo 68 literal j) de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica.

### **26.SANCIONES**

Se aplicarán a las empresas eléctricas distribuidoras las sanciones establecidas en el artículo 68 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, previo a la aplicación de la Regulación Nro. ARCERNNR 007/2020 "*Procedimiento administrativo para el juzgamiento de infracciones en el sector eléctrico*".

## DISPOSICIÓN GENERAL

**PRIMERA.-** Las empresas eléctricas distribuidoras deberán informar, con un mínimo de veinte y cuatro horas (24 h) 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.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** La ARCERNNR, dentro de un plazo de doce meses, implementará los mecanismos tecnológicos que permitan informar al consumidor del estado del trámite de segunda instancia, desde su presentación hasta su resolución.

**SEGUNDA.-** La DCDCSE, atenderá y tramitará los trámites de reclamos en segunda instancia, hasta que las Coordinaciones Zonales de la ARCERNNR, dispongan de los recursos técnicos, humanos y económicos para ejercer esta facultad y atribución prevista en el Estatuto Orgánico de la ARCERNNR.

**TERCERA.-** La DCDCSE en un plazo de tres meses actualizará el procedimiento interno para la aplicación de la presente regulación.

**CUARTA.-** Hasta que se reforme la Regulación Nro. ARCERNNR 002/2020, se sustituye el numeral 19 por el siguiente texto:

## TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

### Índices

Evalúa el tiempo promedio en el cual la distribuidora resolvió los reclamos recibidos de cada tipo, según se define en la regulación de reclamos, conforme a los siguientes índices:

$$TPR_t = \frac{1}{R_t} \sum_i Trt_i \quad Ec. (1)$$

$$TPR_c = \frac{1}{R_c} \sum_i Trc_i \quad Ec. (2)$$

$$TPR_{de} = \frac{1}{R_{de}} \sum_i Trde_i \quad Ec. (3)$$

Donde:

$TPR_t$  Tiempo promedio de resolución de reclamos técnicos

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

## Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



- $R_t$  Número de reclamos técnicos recibidos en el enésimo ( $n$ ) mes y su inmediato anterior ( $n - 1$ ), cuando corresponda
- $Trt_i$  Tiempo en días en el cual se resolvió el reclamo técnico
- $TPR_c$  Tiempo promedio de resolución de reclamos comerciales
- $R_c$  Número de reclamos comerciales recibidos en el enésimo ( $n$ ) mes y su inmediato anterior ( $n - 1$ ), cuando corresponda
- $Trc_i$  Tiempo en días en el cual se resolvió el reclamo comercial
- $TPR_{de}$  Tiempo promedio de resolución de reclamos por daños a equipos
- $R_{de}$  Número de reclamos por daños a equipos recibidos en el enésimo ( $n$ ) mes y su inmediato anterior ( $n - 1$ ), cuando corresponda, cuando corresponda
- $Trde_i$  Tiempo en días en el cual se resolvió el reclamo de daños a equipos.

Aquellos reclamos recibidos en el enésimo ( $n$ ) mes cuya resolución concluya en el mes inmediato siguiente ( $n + 1$ ), considerando los términos máximos establecidos en la regulación de atención a reclamos, no se considerarán para el cálculo del  $TPR_t$  del enésimo mes; sin embargo, deberán ser considerados para el cálculo del índice en el mes inmediato siguiente ( $n + 1$ ).

## Límites

Los valores límite máximo del  $TPR$  para cada caso son:

Tipo de Reclamo del SPEE	Límite máximo en días	
	Urbano	Rural
Técnicos	$1^{(1)}$	$2^{(1)}$
Comerciales	$6^{(2)}$	$7^{(2)}$
Daños a equipos	$30^{(2)}$	$30^{(2)}$

(1) Tiempo contabilizado en días calendario.

(2) Tiempo contabilizado en días laborables.

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Derogase la Regulación Nro. ARCONEL 001/17 aprobada por el Directorio del ARCONEL, mediante Resolución Nro. 013/17, en sesión de 14 de marzo de 2017 y cualquier disposición de igual o menor jerarquía que se contraponga a las disposiciones de esta regulación.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

**VIGENCIA:** Esta Regulación entrará en vigor partir de la fecha de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Certifico que esta Resolución fue aprobada por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, en sesión de 14 de abril de 2023.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los catorce días del mes de abril de dos mil veintitrés.

Ab. Carla Chimarro  
**SECRETARIA GENERAL**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO  
RENOVABLES**

Regulación Nro. ARCERNNR-004/23  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

**Agencia de Regulación y Control de Energía y  
Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)



## ANEXO 1

### FORMULARIO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA

ESPACIO PARA IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA (LOGO, NOMBRE)

#### DATOS GENERALES

##### RECEPCIÓN

Fecha (día/mes/año): \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

##### Código o número de reclamo:

Hora (hora: minutos: meridiano): \_\_\_\_: \_\_\_\_

##### MEDIO DE PRESENTACIÓN

Presencial

Sitio web

Telefónica

Agencia:

#### DATOS DEL CONSUMIDOR

Nombres y apellidos:

Cuenta contrato, suministro o CUEN:

Cédula:

Provincia:

Cantón:

Parroquia:

Sector o barrio:

Dirección domicilio:

##### DIRECCIÓN PARA RECIBIR LAS NOTIFICACIONES

Teléfono:

Celular:

Domicilio u oficina:

Correo electrónico:

#### MOTIVO DEL RECLAMO

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

#### DETALLE DEL RECLAMO

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

#### DOCUMENTACIÓN ADJUNTA AL RECLAMO

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

\_\_\_\_\_  
**EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA**

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

#### Información para entregar al Consumidor, será como un desprendible del Anexo 1

Código o número de reclamo:

Señor consumidor su reclamo será atendido hasta el día:

El estado de su trámite puede consultarse accediendo a el sitio web:

También a través de nuestros números de atención al consumidor XXXXXXXX xxxxxxxx

**Nota:** Este formato es referencial para su utilización.

Regulación Nro. ARCERNR-004/2023  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

### Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris

Código postal: 170506 / Quito - Ecuador

Teléfono: +593-2 226 8744

www.controlrecursosyenergia.gob.ec



## ANEXO 2

### FORMULARIO DEL INFORME DE RESOLUCIÓN DEL RECLAMO DE PRIMERA INSTANCIA

ESPACIO PARA IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA (LOGO, NOMBRE)

#### DATOS GENERALES

**CÓDIGO O NÚMERO DE RECLAMO:** \_\_\_\_\_ Fecha de recepción (día/mes/año): \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Fecha de resolución (día/mes/año): \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

**Agencia:** \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL CONSUMIDOR

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_ Cuenta contrato, suministro o CUEN: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_ Sector o barrio: \_\_\_\_\_

Dirección domicilio: \_\_\_\_\_

#### DIRECCIÓN PARA RECIBIR LAS NOTIFICACIONES

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

Domicilio u oficina: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

#### RESULTADO DE LA ATENCIÓN AL RECLAMO

Detalle

---

---

---

---

---

Observaciones

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
**EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA**

**Fecha y hora de la notificación (día/mes/año) y (hora: minutos: meridiano):** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a las \_\_\_\_: \_\_\_\_

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

**Nota:** En caso de inconformidad con la presente resolución y de considerarlo pertinente, puede interponer su reclamo en segunda instancia ante la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables –ARCERNNR–; dentro del término de cinco (5) días posteriores a la notificación de la presente resolución. En el siguiente enlace encontrará los requisitos y procedimiento a seguir:

<https://www.controlrecursosyenergia.gob.ec/atencion-de-reclamos-en-segunda-instancia-del-servicio-publico-de-energia-electrica-y-servicio-de-alumbrado-publico-general>

**Nota 1:** Este formato es referencial para su utilización.

Regulación Nro. ARCERNNR-004/2023  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

**Agencia de Regulación y Control de Energía y  
Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris

Código postal: 170506 / Quito - Ecuador

Teléfono: +593-2 226 8744

[www.controlrecursosyenergia.gob.ec](http://www.controlrecursosyenergia.gob.ec)





**ANEXO 3**  
**REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO**

REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO

**DATOS DEL TALLER**

<b>Nombre o razón social del taller:</b>		<b>RUC:</b>	
Teléfono:	Celular:	Correo electrónico:	
Sitio web:			
<b>Ubicación:</b>			
Calle principal:	Nro.	Calle secundaria:	Barrio o sector:
Referencia:			

**DATOS DE LA RECEPCIÓN DEL EQUIPO**

Fecha de recepción del equipo (día/mes/año): ____/____/____
Nombre del técnico encargado de la revisión del equipo:

**DATOS DE LA REVISIÓN DEL EQUIPO**

Fecha de la revisión del equipo (día/mes/año): ____/____/____	
Fecha de conclusión de la revisión del equipo (día/mes/año): ____/____/____	Tiempo de conclusión de la revisión en días:

**DATOS DEL EQUIPO DAÑADO**

Marca:	Número de serie:
Modelo:	

**DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES QUE SE DAÑARON**

_____
_____
_____
Observaciones:
_____
_____

**PROFORMA PARA REPARACIÓN DEL ARTEFACTO O EQUIPO DAÑADO**

Costo de la revisión y diagnóstico en USD:
Valor total de la reparación, incluye materiales y mano de obra, en USD:
Valor estimado de un equipo nuevo de igual o similares características en el mercado local, en USD:
Proforma vigente hasta (día/mes/año): ____/____/____

**Firma del técnico responsable**

**Firma del consumidor**

_____	_____
Nombres y apellidos	Nombres y apellidos
Documento de identificación	Documento de identificación

***Toda la información presente en esta proforma podrá ser verificada por la empresa eléctrica distribuidora y, en caso de que se compruebe su falsedad no se tramitará el reclamo y se podrá iniciar las acciones legales correspondientes.***

Una vez concluida la revisión del equipo, este reporte deberá entregarse a la empresa eléctrica distribuidora en un término de 30 días, ya sea en forma físico o digital.

**Nota 1:** Este formato es referencial para su utilización.

Regulación Nro. ARCERNR-004/2023  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

**Agencia de Regulación y Control de Energía y  
Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



**ANEXO 4**  
**FORMULARIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA**

Ciudad y fecha (día/mes/año) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Señor  
DIRECTOR EJECUTIVO  
Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables  
Presente.-

Yo, ..... (Nombres y apellidos del usuario), portador del documento de identificación número ..... y cuenta contrato, suministro o CUEN (\*) ....., me permito solicitar su intervención ante la empresa distribuidora y poner a su consideración el siguiente reclamo:

TÉCNICO

COMERCIAL

DAÑOS DE EQUIPOS

Explicar su reclamo de manera concisa.

Por lo expuesto solicito a esta Agencia: *(Indicar acciones específicas que solicita para que su reclamo sea solucionado).*

Anexo los requisitos obligatorios establecidos en la regulación respectiva *(Marcar los requisitos que anexa a su comunicación).*

- Copia de la presentación del reclamo ante la Empresa Eléctrica Distribuidora;
- Copia de la resolución del reclamo en primera instancia;
- Planilla de servicio del mes anterior (para Reclamo Comercial); y,
- Cualquier documentación adicional, de existir.

Sírvase enviar la respuesta de forma digital al siguiente correo electrónico: .....,  
o comunicarse a los siguientes números telefónicos .....

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del usuario que presenta el reclamo

\*En caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta, describir el grado de consanguinidad o la relación que tiene con el titular del suministro.

Regulación Nro. ARCERNNR-004/2023  
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

**Agencia de Regulación y Control de Energía y  
Recursos Naturales No Renovables**

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris  
Código postal: 170506 / Quito - Ecuador  
Teléfono: +593-2 226 8744  
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

