

# Información de Trámite

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre Trámite</b>   | AUTORIZACIÓN DE PERMISO PARA LA CONEXIÓN, INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE SISTEMAS DE GENERACIÓN DISTRIBUIDA PARA AUTOABASTECIMIENTO (SGDA)   |
| <b>Institución</b>  | EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS   |
| <b>Descripción</b>  | <p>Para aquellos usuarios que decidan, previo al cumplimiento de requisitos establecidos en la Regulación ARCONEL-005/24 (Codificada), instalar un sistema de generación distribuida basada en fuentes de energía renovable para autoabastecimiento sincronizado a la red de distribución.</p> <p><b>Glosario de términos:</b></p> <p>SGDA.- Sistemas de generación distribuida para autoabastecimiento</p> <p>ARCONEL.- Agencia de Regulación y Control de Electricidad</p>   |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>A todos los clientes de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELECGALAPAGOS S.A., que bajo la asesoría técnica de un profesional calificado deseen implementar sistemas de generación distribuida para autoabastecimiento que operen en sincronismo con la red de distribución.</p> <p><b>Dirigido a:</b></p> <p>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>   |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b></p> <p>Obtener autorización o permiso.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización de permiso para la conexión, instalación y operación de SGDA</li> </ul>   |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Factibilidad de conexión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de factibilidad de conexión del SGDA a instalarse.</li> <li>• Formulario Anexo 1 poblado.</li> </ul> </li> <li><b>2. Certificado de Calificación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de habilitación del SGDA (Certificado de Calificación)</li> <li>• Factibilidad de conexión vigente</li> <li>• Ubicación del inmueble o predio donde se va a instalar el SGDA</li> <li>• Documento que acredite la propiedad, posesión legítima del inmueble o predio donde se va a instalar el SGDA; o en su defecto el contrato de arrendamiento, como dato o anticresis norariado del inmueble o predio donde se va a instalar el SGDA o autorización del propietario del inmueble o predio para la instalación y operación del SGDA.</li> <li>• Memoria técnica del proyecto que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Dimensionamiento</li> <li>◦ Especificaciones del equipamiento</li> <li>◦ Diagrama unifilar de la instalación</li> </ul> </li> <li>• Diseño de las obras y/o adecuaciones a la red de distribución que se deberán implementar para poder conectar el SGDA al sistema de distribución</li> <li>• Esquema de conexión, seccionamiento y protecciones</li> <li>• Cronograma de ejecución del proyecto</li> <li>• Estár al día en los pagos a la distribuidora.</li> </ul> </li> <li><b>3. Para trámite mediante Sistema de Gestión Documental Quipux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de una cuenta registrada con número de cédula en el Sistema de Gestión Documental Quipux.</li> <li>• Disponer de Firma Electrónica vigente.</li> </ul> </li> </ol> |

## ¿Cómo hago el trámite?

### Procedimiento con firma electrónica mediante Sistema de Gestión Documental Quipux

1. En caso de que el profesional a cargo del proyecto no disponga de una cuenta en el Sistema de Gestión Documental Quipux, deberá presentar una solicitud mediante correo electrónico dirigido al Presidente Ejecutivo de EMPRESA ELÉCTRICA. [gerencia@elecgalapagos.com.ec](mailto:gerencia@elecgalapagos.com.ec), con copia a Gestión Documental [tramites@elecgalapagos.com.ec](mailto:tramites@elecgalapagos.com.ec); con copia a Jefatura de Planificación [german.aman@elecgalapagos.com.ec](mailto:german.aman@elecgalapagos.com.ec); indicando el número de cédula, número de registro del título en la SENESCYT, correo electrónico, ciudad de residencia y dirección domiciliar completa, números de teléfono fijo y móvil; para lo cual debe usar de referencia el texto del formulario "Modelo de solicitud de creación cuenta Quipux".

2. Utilizando el Sistema de Gestión Documental Quipux, enviar un oficio con la solicitud de factibilidad de conexión del SGDA a instalarse dirigido al Presidente Ejecutivo de EMPRESA ELÉCTRICA., para lo cual debe usar de referencia el texto del "Modelo de solicitud de factibilidad de conexión del SGDA a instalarse", adjuntando el Formulario Anexo 1 poblado. Dirigido a la máxima autoridad con copia al Jefe de Planificación.

### 3. Existen 2 categorías de SGDAs

- **Categoría 1**

Potencia Nominal  $\leq$  100 kW

#### Trámite para un SGDA de Categoría 1

a) La Empresa Eléctrica dispondrá de un término de **tres (3) días** para aceptar a trámite la solicitud de Factibilidad de Conexión. En caso de que esta requiera información adicional, la Empresa Eléctrica en el término de **dos (2) días** notificará al solicitante por escrito, el cual tendrá un término de **cinco (5) días** para completar la información; en caso de no hacerlo, se dará por terminado el trámite.

b) Una vez aceptado el trámite la solicitud, la Empresa Eléctrica realizará los siguientes estudios: flujos de potencia, análisis de desbalance de voltaje y análisis de fallas.

c) La Empresa Eléctrica realizará los estudios en un término de **diez (10) días laborables** contados a partir de la entrega de la información. La Empresa Eléctrica revisará también el cumplimiento de las demás disposiciones del ARTÍCULO 6 de la REGULACIÓN Nro. ARCONEL-005/24 (Codificada) «*Marco normativo de la generación distribuida para el autoabastecimiento de consumidores regulados de energía eléctrica*»

d) En el término de **diez (10) días** la Empresa Eléctrica otorgará la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento al Consumidor Regulado o al Representante Legal, según corresponda, o entregará al representante técnico el informe de los resultados del estudio en caso de no ser factible la conexión del SGDA.

e) Dentro del Término de **cinco (5) días** contados a partir de que la Empresa Eléctrica informe sobre la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, el Consumidor Regulado o el Representante Legal notificará a la Empresa Eléctrica su aceptación o no a las condiciones establecidas en la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento. En caso de no aceptar las condiciones establecidas por la Empresa Eléctrica, el solicitante tendrá un término de **cinco (5) días** para plantear su objeción a las mismas de acuerdo con el numeral 13.6 de la REGULACIÓN Nro. ARCONEL-005/24 «*Marco normativo de la generación distribuida para el autoabastecimiento de consumidores regulados de energía eléctrica*»

f) La Empresa Eléctrica considerará que los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico han desistido de continuar el trámite, y lo dará por concluido en los siguientes casos:- Cuando no acepten por escrito las condiciones establecidas en la

f.1) Factibilidad Conexión para Autoabastecimiento y no hayan planteado una objeción ante ARCONEL.

f.2) Cuando manifiesten su decisión por escrito de no continuar con el trámite.

g) La Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento otorgada por la Empresa Eléctrica tendrá un plazo de **vigencia de tres (3) meses**, período en el cual el representante técnico podrá iniciar el trámite para obtener el Certificado de Habilitación respectivo. En caso de no hacerlo, quedará sin efecto la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, y de requerirlo, el solicitante podrá iniciar un nuevo trámite.

- **Categoría 2**

Potencia Nominal > a 100 kW

**Trámite para un SGDA de Categoría 2**

a) La Empresa Eléctrica dispondrá de un término de **cinco (5) días** para aceptar a trámite la solicitud. En caso de que esta requiera información adicional, la Empresa Eléctrica en el término de **dos (2) días** notificará al solicitante por escrito, el cual tendrá un término de **cinco (5) días** para completar la información; en caso de no hacerlo, se dará por terminado el trámite.

b) La Empresa Eléctrica realizará los siguientes estudios: flujos de potencia, análisis de fallas, análisis de desbalance de voltaje y análisis de regulación de voltaje en estado estable. Para el caso de tener proyectos superiores a **1 MW** la Empresa Eléctrica realizará adicionalmente estudios de estabilidad.

c) La Empresa Eléctrica realizará los estudios en un término de **diez (10) días** contados a partir de la entrega de la información. La Empresa Eléctrica revisará también el cumplimiento de las demás disposiciones del ARTÍCULO 6 de la REGULACIÓN Nro. ARCONEL-005/24 «*Marco normativo de la generación distribuida para el autoabastecimiento de consumidores regulados de energía eléctrica*», y entregará al solicitante la factibilidad de Conexión o el informe de resultados del estudio.

d) Dentro del Término de cinco (5) días contados a partir de que la Empresa Eléctrica informe sobre la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, los Consumidores Regulados o el Representante Legal **notificarán** a la Empresa Eléctrica **su aceptación o no** a las condiciones establecidas en dicha Factibilidad. En caso no aceptar las condiciones establecidas por la Empresa Eléctrica, el solicitante tendrá un término de cinco (5) días podrá plantear su objeción a las mismas de acuerdo con el numeral 13.6 de la REGULACIÓN Nro. ARCONEL-005/24 «*Marco normativo de la generación distribuida para el autoabastecimiento de consumidores regulados de energía eléctrica*».

e) La Empresa Eléctrica considerará que los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico han desistido de continuar el trámite, y lo dará por concluido en los siguientes casos:

e.1) Cuando no acepten por escrito las condiciones establecidas en la Factibilidad Conexión para Autoabastecimiento y no hayan planteado una objeción ante ARCONEL.

e.2) Cuando manifiesten su decisión por escrito de no continuar con el trámite.

f) La Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento otorgada por la Empresa Eléctrica tendrá un plazo de vigencia de seis (6) meses, período en el cual el representante técnico podrá iniciar el trámite para obtener el Certificado de Habilitación respectivo. En caso de no hacerlo, quedará sin efecto la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, y de requerirlo, el solicitante podrá iniciar un nuevo trámite.

**4. Objeciones a condiciones requeridas por la Empresa Eléctrica**

El representante técnico podrá plantear una objeción ante la ARCONEL solicitando se revise lo actuado por la Empresa Eléctrica, en los siguientes casos:

a) Cuando estimen que las obras, instalaciones o equipos que deberán implementar para la conexión del SGDA, de acuerdo con lo establecido por la Empresa Eléctrica, van más allá de lo necesario, o son más exigentes que lo requerido para cumplir con la normativa específica;

b) Cuando consideren que las condiciones de operación del SGDA requeridas por la Empresa Eléctrica son más exigentes que las requeridas para cumplir con la normativa específica;

c) Cuando estimen que las características de los Sistemas de Medición y sistemas de control en tiempo real (de ser el caso) requeridos por la Empresa Eléctrica, son más exigentes que las establecidas en la normativa vigente; y

d) Por cualquier otra situación que consideren pudieran estar generando algún trato discriminatorio o estuviere transgrediendo lo establecido en la normativa vigente.

La solicitud deberá estar debidamente motivada y acompañada de los documentos, información y análisis técnicos de respaldo.

La ARCONEL emitirá su pronunciamiento en el término de **veinte (20) días** contados a partir de la entrega de la documentación por parte del solicitante. Dentro de este término, la ARCONEL podrá solicitar información adicional ya sea a la Empresa Eléctrica o al solicitante, a fin de complementar su análisis o verificar la información que considere pertinente. La Empresa Eléctrica o el solicitante tendrán un término de **cinco (5) días** para atender la solicitud de la ARCONEL.

**5. RUBRO A CANCELAR POR TRÁMITES DEL SGDA**

- **Categoría 1**

Los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico estarán exentos de cualquier pago a la Empresa Eléctrica por el trámite para obtener la Factibilidad de Conexión (incluye estudios eléctricos), el Certificado de Habilitación, inspección, pruebas y conexión del SGDA.

- **Categoría 2**

Por una sola vez dentro del plazo de vigencia de la Factibilidad de Conexión y antes de iniciar el trámite para obtener el Certificado de Habilitación, los Consumidores Regulados o el Representante Legal o el representante técnico pagarán a la Empresa Eléctrica un monto calculado usando la ecuación (1), por concepto de las siguientes actividades: trámites para obtener la Factibilidad de Conexión (incluye estudios eléctricos), Certificado de Habilitación, inspección y pruebas del SGDA.

$$^3 ( ) = 4 * \quad \text{Ec. (1)}$$

Donde:

Potencia instalada del SGDA expresada en kW

Los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico estarán exentos de cualquier pago a la Empresa Eléctrica por la conexión del SGDA.

Si los Consumidores Regulados o el Representante Legal no realizan el pago en el plazo establecido, la Empresa Eléctrica dará por concluido el trámite.

El tendrá un techo máximo de USD 10.000 para > 2 MW

La Empresa Eléctrica no deberá considerar los costos de las actividades descritas en el párrafo anterior para el análisis y determinación del costo del SPEE que realiza la ARCONEL.

## 6. Existen 5 Modalidades de Autoabastecimiento

- **Modalidad 1a: Autoabastecimiento individual local**

El SGDA está asociado a una sola cuenta contrato, ubicada en el mismo bien inmueble en donde se instalará el SGDA, el cual puede o no inyectar excedentes a la red.

- **Modalidad 1b: Autoabastecimiento múltiple local**

a) El SGDA está asociado a varias cuentas contrato ubicadas en una urbanización o un mismo inmueble constituido en condominio o declarado bajo el régimen de propiedad horizontal, en donde se instalará el SGDA.

b) El SGDA está asociado a varias cuentas contrato del mismo propietario del bien inmueble, las cuales están ubicadas en el mismo bien inmueble donde se instalará el SGDA.

El SGDA, puede o no inyectar excedentes a la red.

- **Modalidad 2a: Autoabastecimiento individual remoto**

El SGDA está ubicado remotamente, y está asociado a una sola cuenta contrato del Consumidor Regulado.

- **Modalidad 2b: Autoabastecimiento múltiple remoto con consumidores concentrados**

a) El SGDA está ubicado de forma remota y está asociado a varias cuentas contrato las cuales se encuentran concentradas en un mismo bien inmueble, constituido en condominio o bajo el régimen de propiedad horizontal.

b) El SGDA está ubicado de manera remota y está asociado a varias cuentas contrato del mismo propietario del bien inmueble, las cuales se encuentran concentradas en un mismo bien inmueble.

- **Modalidad 2c: Autoabastecimiento múltiple remoto con consumidores dispersos**

a) El SGDA está ubicado de forma remota, y está asociado a varias cuentas contrato de una misma persona jurídica, ubicadas en inmuebles dispersos.

b) El SGDA está ubicado de forma remota, y está asociado a varias cuentas contrato de una misma persona natural, ubicadas en inmuebles dispersos.

## 7. Requisitos para la asignación del porcentaje de la energía producida por el SGDA en las

**modalidades 1b y 2b**

Para las modalidades de autoabastecimiento 1b y 2b, se deberá entregar a la Empresa Eléctrica los siguientes requisitos:

- Una copia de la designación del Representante Legal, debidamente inscrita conforme a lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal y su reglamento. En caso de que todas las cuentas contrato estén a nombre de un solo propietario no se requerirá este requisito.
- Cuando corresponda, nombre completo o razón social de todos los condóminos, cédula o RUC, domicilio y cuenta contrato.
- Autorización del propietario bien inmueble o del Representante Legal para la instalación del SGDA (requisito sólo para la modalidad 1b).
- Porcentaje de asignación de la energía eléctrica producida por el SGDA para cada Consumidor Regulado. El porcentaje de asignación debe ser definido por el Representante Legal o por el propietario del bien inmueble, según corresponda. Los porcentajes deberán sumar 100% y podrán ser actualizados cada seis meses.

**8. Requisitos para la asignación del porcentaje de la energía producida por el SGDA en la modalidad 2c**

Para la modalidad de autoabastecimiento 2c, se deberá entregar a la Empresa Eléctrica los siguientes requisitos:

- Cuando son personas jurídicas, la razón social de todos los Consumidores Regulados que se beneficiarán de la producción del SGDA, domicilio, y los números de las cuentas contrato. Los Consumidores Regulados asociados al SGDA deberán tener el mismo RUC en su Cuenta Contrato.
- Cuando es una persona natural, los números de las cuentas contrato que se van a asociar al SGDA, pertenecientes a la misma persona natural.
- Porcentaje de asignación de la energía eléctrica producida por el SGDA para cada cuenta contrato. El porcentaje de asignación debe ser definido por el Representante Legal o por el propietario del bien inmueble, según corresponda. Los porcentajes deberán sumar 100% y podrán ser actualizados cada seis meses.

**9. En caso de que la factibilidad sea aprobada, se continúa con la obtención del Certificado de Habilitación:**

**a)** En un plazo de **seis (6) meses** contados a partir de la notificación de la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, el representante técnico podrá solicitar a la Empresa Eléctrica el inicio del trámite para la emisión del Certificado de Habilitación; en caso de que no lo haga, la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento quedará revocada. Para el efecto, el solicitante deberá presentar a la Empresa Eléctrica la siguiente información:

- Certificado de Factibilidad;
- Ubicación del inmueble o predio donde se va a instalar el SGDA;
- Documento que acredite, la propiedad, posesión legítima del inmueble o predio donde se va a instalar el SGDA; o, en su defecto el contrato de arrendamiento, comodato o anticresis notariado del inmueble o predio donde se va a instalar el SGDA; o, autorización del propietario del inmueble o predio para la instalación y operación del SGDA;
- Memoria técnica del proyecto que incluya:
  - Dimensionamiento del SGDA;
  - Especificaciones del equipamiento del SGDA;
  - Existencia de Consumo de Servicios Auxiliares para Autoabastecimiento;
  - Diagrama unifilar de la instalación;
  - Diseño de las obras y/o adecuaciones a la red de distribución que se deberán implementar para poder conectar el SGDA al sistema de distribución;
  - Esquema de conexión, seccionamiento y protecciones;
  - Cronograma de ejecución del proyecto del SGDA;
- En los casos que corresponda, la autorización del uso del agua emitido por la autoridad competente;

**b)** Estar al día en los pagos a la Empresa Eléctrica del Servicio Público de Energía Eléctrica y Alumbrado Público General.

**c)** La Empresa Eléctrica, en un Término de **diez (10) días laborables** contados a partir de la entrega de todos los documentos descritos en el literal a), verificará que los mismos estén completos. En caso de que los

documentos entregados no estén completos, la Empresa Eléctrica informará en el Término de **cinco (5) días laborables** al solicitante sobre las aclaraciones, alcances o ajustes que se requieran realizar a tales documentos. En caso de que la Empresa Eléctrica no emita observaciones, ésta continuará con las siguientes etapas para la emisión del Certificado de Habilitación.

**d)** Las aclaraciones, alcances o ajustes requeridos por la Empresa Eléctrica, referidos en el literal c), serán atendidos por el solicitante dentro de un Término de cinco (5) días contados a partir de su notificación. De no existir respuesta dentro del Término señalado, la Empresa Eléctrica dará por terminado el trámite y le comunicará oficialmente al solicitante de manera inmediata. Las aclaraciones y observaciones tendrán que ser solventadas en un plazo de **cinco (5) días laborables** desde la notificación, de no ser así, se dará por terminado el trámite y se comunicará oficialmente.

**e)** Una vez entregados los documentos a satisfacción de la Empresa Eléctrica, ésta, dentro de un Término de diez (10) días, elaborará el informe de aprobación y emitirá el Certificado de Habilitación respectivo, de acuerdo con el formato establecido en el ANEXO B, a nombre del Consumidor Regulado y según las modalidades indicadas en la presente Regulación, a partir de lo cual se podrá iniciar la construcción del SGDA conforme al cronograma entregado a la Empresa Eléctrica.

**f)** El plazo de vigencia del Certificado de Habilitación será el tiempo de vida útil del SGDA de acuerdo con lo establecido en la Tabla 1, dependiendo de la tecnología de generación. La vigencia del Certificado de Habilitación se contará a partir del inicio de operación del SGDA.

#### **Tecnología Vida útil (años)**

Fotovoltaica 25

Eólica 25

Biomasa 20

Biogás 20

Hidráulica 30

Tabla 1. Vida útil de tecnologías de generación de energía eléctrica

### **10. REVOCATORIA DEL CERTIFICADO DE HABILITACIÓN**

La Empresa Eléctrica revocará de forma definitiva el Certificado de Habilitación otorgado, y en consecuencia procederá con la desconexión del SGDA por una o varias de las causales que se listan a continuación:

- a)** Por decisión propia de los Consumidores Regulados o el Representante Legal;
- b)** Por terminación del plazo de vigencia del Certificado de Habilitación;
- c)** Por incrementar la Potencia Nominal del SGDA sin autorización de la Empresa Eléctrica;
- d)** Por incumplir por tres veces, consecutivas o no, durante el mismo año calendario, los requerimientos de operación, en caso se presente alguna restricción temporal en el segmento de la red de distribución en la cual tiene incidencia el SGDA, o los parámetros de calidad de producto definidos en la regulación respectiva, de acuerdo con el numeral ARTÍCULO 20 de esta Regulación;
- e)** Por no iniciar la operación del SGDA dentro del plazo establecido en el cronograma o ampliación del plazo otorgada por la Empresa Eléctrica.

La Empresa Eléctrica, en el término de tres (3) días, notificará formalmente a los Consumidores Regulados o al Representante Legal sobre la revocatoria del Certificado de Habilitación y las causales que la motivaron. Luego de lo cual, se suscribirá entre las partes el Contrato de Suministro para las nuevas condiciones, y se procederá a la desconexión del SGDA.

En caso de no estar de acuerdo con la decisión de la Empresa Eléctrica, los Consumidores Regulados o el Representante Legal dispondrán del término de cinco (5) días contados a partir de la notificación de la Empresa Eléctrica para plantear una objeción a la ARCONEL. La ARCONEL emitirá su pronunciamiento, de carácter vinculante, dentro del término de veinte (20) días contado a partir de la entrega de la documentación respectiva. Dentro de este término, la ARCONEL podrá solicitar información adicional a la Empresa Eléctrica, a los Consumidores Regulados o al Representante Legal, según corresponda, a fin de realizar los análisis respectivos. Los Consumidores Regulados o el Representante Legal en el término de cinco (5) días deberán atender la solicitud de la ARCONEL.

Si los Consumidores Regulados o el Representante Legal incurrieron en las causales señaladas en los literales c) y d) de este apartado, y deseen continuar con la instalación u operación del SGDA, según corresponda, podrán iniciar un nuevo trámite ante la Empresa Eléctrica para el otorgamiento del Certificado de Habilitación, de conformidad con el procedimiento establecido en la Regulación vigente.

En caso de que el Certificado de Habilitación sea revocado por cualquiera de las causales establecidas, también quedará anulada la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento.

**11. En caso de que el Certificado de Habilitación sea aprobado, se continúa con las siguientes actividades:**

- Instalación y conexión del SGDA (ARTICULO 17)
- Pruebas de equipos y conexión en coordinación con la **empresa eléctrica** (ARTICULO 18)
- Una vez cumplidas las pruebas del SGDA, de los equipos del campo de conexión, **se suscribirá el Contrato de Suministro mediante el Anexo 3, autorización e inicio de operación del SGDA.**
- Daños a terceros (ARTICULO 19)

*En caso de no presentar la información y documentación dentro del tiempo indicado en cada uno de los pasos, la empresa eléctrica procederá a cerrar el trámite y este particular será comunicado oficialmente al consumidor.*

**12. Una vez suscrito el contrato de suministro y autorizará la conexión e inicio de operación del SGDA los Consumidores Regulados o el Representante Legal deberán cumplir lo siguiente.**

- CAPÍTULO V OPERACIÓN, MANTENIMIENTO E INCREMENTO DE POTENCIA.
- CAPÍTULO VI SISTEMA DE MEDICIÓN, BALANCE DE ENERGÍA Y FACTURACIÓN.

## Procedimiento Presencial

1. En caso de que el profesional a cargo del proyecto no disponga de una cuenta en el Sistema de Gestión Documental Quipux, deberá presentar una solicitud mediante correo electrónico dirigido al Presidente Ejecutivo de EMPRESA ELÉCTRICA. [gerencia@elecgalapagos.com.ec](mailto:gerencia@elecgalapagos.com.ec), con copia a Gestión Documental [tramites@elecgalapagos.com.ec](mailto:tramites@elecgalapagos.com.ec); con copia a Jefatura de Planificación [german.aman@elecgalapagos.com.ec](mailto:german.aman@elecgalapagos.com.ec); indicando el número de cédula, número de registro del título en la SENESCYT, correo electrónico, ciudad de residencia y dirección domiciliar completa, números de teléfono fijo y móvil; para lo cual debe usar de referencia el texto del formulario "Modelo de solicitud de creación cuenta Quipux".

2. La empresa eléctrica con la información recibida generará una cuenta en Quipux, para el intercambio de información.

**3. Existen 2 categorías de SGDAs**

- **Categoría 1**

Potencia Nominal  $\leq 100$  kW

**Trámite para un SGDA de Categoría 1**

**a)** La Empresa Eléctrica dispondrá de un término de **tres (3) días** para aceptar a trámite la solicitud de Factibilidad de Conexión. En caso de que esta requiera información adicional, la Empresa Eléctrica en el término de **dos (2) días** notificará al solicitante por escrito, el cual tendrá un término de cinco **(5) días** para completar la información; en caso de no hacerlo, se dará por terminado el trámite.

**b)** Una vez aceptado el trámite la solicitud, la Empresa Eléctrica realizará los siguientes estudios: flujos de potencia, análisis de desbalance de voltaje y análisis de fallas.

**c)** La Empresa Eléctrica realizará los estudios en un término de **diez (10) días laborables** contados a partir de la entrega de la información. La Empresa Eléctrica revisará también el cumplimiento de las demás disposiciones del ARTÍCULO 6 de la REGULACIÓN Nro. ARCONEL-005/24 (Codificada) «*Marco normativo de la generación distribuida para el autoabastecimiento de consumidores regulados de energía eléctrica*»

**d)** En el término de **diez (10) días** la Empresa Eléctrica otorgará la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento al Consumidor Regularado o al Representante Legal, según corresponda, o entregará al representante técnico el informe de los resultados del estudio en caso de no ser factible la conexión del

SGDA.

e) Dentro del Término de **cinco (5) días** contados a partir de que la Empresa Eléctrica informe sobre la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, el Consumidor Regulado o el Representante Legal notificará a la Empresa Eléctrica su aceptación o no a las condiciones establecidas en la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento. En caso de no aceptar las condiciones establecidas por la Empresa Eléctrica, el solicitante tendrá un término de **cinco (5) días** para plantear su objeción a las mismas de acuerdo con el numeral 13.6 de la REGULACIÓN Nro. ARCONEL-005/24 «*Marco normativo de la generación distribuida para el autoabastecimiento de consumidores regulados de energía eléctrica*»

f) La Empresa Eléctrica considerará que los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico han desistido de continuar el trámite, y lo dará por concluido en los siguientes casos:- Cuando no acepten por escrito las condiciones establecidas en la

f.1) Factibilidad Conexión para Autoabastecimiento y no hayan planteado una objeción ante ARCONEL.

f.2) Cuando manifiesten su decisión por escrito de no continuar con el trámite.

g) La Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento otorgada por la Empresa Eléctrica tendrá un plazo de **vigencia de tres (3) meses**, período en el cual el representante técnico podrá iniciar el trámite para obtener el Certificado de Habilitación respectivo. En caso de no hacerlo, quedará sin efecto la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, y de requerirlo, el solicitante podrá iniciar un nuevo trámite.

- **Categoría 2**

Potencia Nominal > a 100 kW

#### Trámite para un SGDA de Categoría 2

a) La Empresa Eléctrica dispondrá de un término de **cinco (5) días** para aceptar a trámite la solicitud. En caso de que esta requiera información adicional, la Empresa Eléctrica en el término de **dos (2) días** notificará al solicitante por escrito, el cual tendrá un término de **cinco (5) días** para completar la información; en caso de no hacerlo, se dará por terminado el trámite.

b) La Empresa Eléctrica realizará los siguientes estudios: flujos de potencia, análisis de fallas, análisis de desbalance de voltaje y análisis de regulación de voltaje en estado estable. Para el caso de tener proyectos superiores a **1 MW** la Empresa Eléctrica realizará adicionalmente estudios de estabilidad.

c) La Empresa Eléctrica realizará los estudios en un término de **diez (10) días** contados a partir de la entrega de la información. La Empresa Eléctrica revisará también el cumplimiento de las demás disposiciones del ARTÍCULO 6 de la REGULACIÓN Nro. ARCONEL-005/24 «*Marco normativo de la generación distribuida para el autoabastecimiento de consumidores regulados de energía eléctrica*», y entregará al solicitante la factibilidad de Conexión o el informe de resultados del estudio.

d) Dentro del Término de cinco (5) días contados a partir de que la Empresa Eléctrica informe sobre la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, los Consumidores Regulados o el Representante Legal **notificarán** a la Empresa Eléctrica **su aceptación o no** a las condiciones establecidas en dicha Factibilidad. En caso no aceptar las condiciones establecidas por la Empresa Eléctrica, el solicitante tendrá un término de cinco (5) días podrá plantear su objeción a las mismas de acuerdo con el numeral 13.6 de la REGULACIÓN Nro. ARCONEL-005/24 «*Marco normativo de la generación distribuida para el autoabastecimiento de consumidores regulados de energía eléctrica*».

e) La Empresa Eléctrica considerará que los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico han desistido de continuar el trámite, y lo dará por concluido en los siguientes casos:

e.1) Cuando no acepten por escrito las condiciones establecidas en la Factibilidad Conexión para Autoabastecimiento y no hayan planteado una objeción ante ARCONEL.

e.2) Cuando manifiesten su decisión por escrito de no continuar con el trámite.

f) La Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento otorgada por la Empresa Eléctrica tendrá un plazo de vigencia de seis (6) meses, período en el cual el representante técnico podrá iniciar el trámite para obtener el Certificado de Habilitación respectivo. En caso de no hacerlo, quedará sin efecto la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, y de requerirlo, el solicitante podrá iniciar un nuevo trámite.

#### 4. Objeciones a condiciones requeridas por la Empresa Eléctrica

El representante técnico podrá plantear una objeción ante la ARCONEL solicitando se revise lo actuado por la

Empresa Eléctrica, en los siguientes casos:

- a) Cuando estimen que las obras, instalaciones o equipos que deberán implementar para la conexión del SGDA, de acuerdo con lo establecido por la Empresa Eléctrica, van más allá de lo necesario, o son más exigentes que lo requerido para cumplir con la normativa específica;
- b) Cuando consideren que las condiciones de operación del SGDA requeridas por la Empresa Eléctrica son más exigentes que las requeridas para cumplir con la normativa específica;
- c) Cuando estimen que las características de los Sistemas de Medición y sistemas de control en tiempo real (de ser el caso) requeridos por la Empresa Eléctrica, son más exigentes que las establecidas en la normativa vigente; y
- d) Por cualquier otra situación que consideren pudieran estar generando algún trato discriminatorio o estuviere transgrediendo lo establecido en la normativa vigente.

La solicitud deberá estar debidamente motivada y acompañada de los documentos, información y análisis técnicos de respaldo.

La ARCONEL emitirá su pronunciamiento en el término de **veinte (20) días** contados a partir de la entrega de la documentación por parte del solicitante. Dentro de este término, la ARCONEL podrá solicitar información adicional ya sea a la Empresa Eléctrica o al solicitante, a fin de complementar su análisis o verificar la información que considere pertinente. La Empresa Eléctrica o el solicitante tendrán un término de **cinco (5) días** para atender la solicitud de la ARCONEL.

## 5. RUBRO A CANCELAR POR TRÁMITES DEL SGDA

### • Categoría 1

Los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico estarán exentos de cualquier pago a la Empresa Eléctrica por el trámite para obtener la Factibilidad de Conexión (incluye estudios eléctricos), el Certificado de Habilitación, inspección, pruebas y conexión del SGDA.

### • Categoría 2

Por una sola vez dentro del plazo de vigencia de la Factibilidad de Conexión y antes de iniciar el trámite para obtener el Certificado de Habilitación, los Consumidores Regulados o el Representante Legal o el representante técnico pagarán a la Empresa Eléctrica un monto calculado usando la ecuación (1), por concepto de las siguientes actividades: trámites para obtener la Factibilidad de Conexión (incluye estudios eléctricos), Certificado de Habilitación, inspección y pruebas del SGDA.

$$^3 ( ) = 4 * \quad \text{Ec. (1)}$$

Donde:

Potencia instalada del SGDA expresada en kW

Los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico estarán exentos de cualquier pago a la Empresa Eléctrica por la conexión del SGDA.

Si los Consumidores Regulados o el Representante Legal no realizan el pago en el plazo establecido, la Empresa Eléctrica dará por concluido el trámite.

El tendrá un techo máximo de USD 10.000 para  $> 2$  W

La Empresa Eléctrica no deberá considerar los costos de las actividades descritas en el párrafo anterior para el análisis y determinación del costo del SPEE que realiza la ARCONEL.

## 6. Existen 5 Modalidades de Autoabastecimiento

### • Modalidad 1a: Autoabastecimiento individual local

El SGDA está asociado a una sola cuenta contrato, ubicada en el mismo bien inmueble en donde se instalará el SGDA, el cual puede o no inyectar excedentes a la red.

### • Modalidad 1b: Autoabastecimiento múltiple local

a) El SGDA está asociado a varias cuentas contrato ubicadas en una urbanización o un mismo inmueble constituido en condominio o declarado bajo el régimen de propiedad horizontal, en donde se instalará el SGDA.

b) El SGDA está asociado a varias cuentas contrato del mismo propietario del bien inmueble, las cuales están ubicadas en el mismo bien inmueble donde se instalará el SGDA.

El SGDA, puede o no inyectar excedentes a la red.

- **Modalidad 2a: Autoabastecimiento individual remoto**

El SGDA está ubicado remotamente, y está asociado a una sola cuenta contrato del Consumidor Regulado.

- **Modalidad 2b: Autoabastecimiento múltiple remoto con consumidores concentrados**

a) El SGDA está ubicado de forma remota y está asociado a varias cuentas contrato las cuales se encuentran concentradas en un mismo bien inmueble, constituido en condominio o bajo el régimen de propiedad horizontal.

b) El SGDA está ubicado de manera remota y está asociado a varias cuentas contrato del mismo propietario del bien inmueble, las cuales se encuentran concentradas en un mismo bien inmueble.

- **Modalidad 2c: Autoabastecimiento múltiple remoto con consumidores dispersos**

a) El SGDA está ubicado de forma remota, y está asociado a varias cuentas contrato de una misma persona jurídica, ubicadas en inmuebles dispersos.

b) El SGDA está ubicado de forma remota, y está asociado a varias cuentas contrato de una misma persona natural, ubicadas en inmuebles dispersos.

## **7. Requisitos para la asignación del porcentaje de la energía producida por el SGDA en las modalidades 1b y 2b**

Para las modalidades de autoabastecimiento 1b y 2b, se deberá entregar a la Empresa Eléctrica los siguientes requisitos:

- Una copia de la designación del Representante Legal, debidamente inscrita conforme a lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal y su reglamento. En caso de que todas las cuentas contrato estén a nombre de un solo propietario no se requerirá este requisito.
- Cuando corresponda, nombre completo o razón social de todos los condóminos, cédula o RUC, domicilio y cuenta contrato.
- Autorización del propietario bien inmueble o del Representante Legal para la instalación del SGDA (requisito sólo para la modalidad 1b).
- Porcentaje de asignación de la energía eléctrica producida por el SGDA para cada Consumidor Regulado. El porcentaje de asignación debe ser definido por el Representante Legal o por el propietario del bien inmueble, según corresponda. Los porcentajes deberán sumar 100% y podrán ser actualizados cada seis meses.

## **8. Requisitos para la asignación del porcentaje de la energía producida por el SGDA en la modalidad 2c**

Para la modalidad de autoabastecimiento 2c, se deberá entregar a la Empresa Eléctrica los siguientes requisitos:

- Cuando son personas jurídicas, la razón social de todos los Consumidores Regulados que se beneficiarán de la producción del SGDA, domicilio, y los números de las cuentas contrato. Los Consumidores Regulados asociados al SGDA deberán tener el mismo RUC en su Cuenta Contrato.
- Cuando es una persona natural, los números de las cuentas contrato que se van a asociar al SGDA, pertenecientes a la misma persona natural.
- Porcentaje de asignación de la energía eléctrica producida por el SGDA para cada cuenta contrato. El porcentaje de asignación debe ser definido por el Representante Legal o por el propietario del bien inmueble, según corresponda. Los porcentajes deberán sumar 100% y podrán ser actualizados cada seis meses.

## **9. En caso de que la factibilidad sea aprobada, se continúa con la obtención del Certificado de Habilitación:**

a) En un plazo de **seis (6) meses** contados a partir de la notificación de la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento, el representante técnico podrá solicitar a la Empresa Eléctrica el inicio del trámite para la emisión del Certificado de Habilitación; en caso de que no lo haga, la Factibilidad de Conexión para

Autoabastecimiento quedará revocada. Para el efecto, el solicitante deberá presentar a la Empresa Eléctrica la siguiente información:

- Certificado de Factibilidad;
- Ubicación del inmueble o predio donde se va a instalar el SGDA;
- Documento que acredite, la propiedad, posesión legítima del inmueble o predio donde se va a instalar el SGDA; o, en su defecto el contrato de arrendamiento, comodato o anticresis notariado del inmueble o predio donde se va a instalar el SGDA; o, autorización del propietario del inmueble o predio para la instalación y operación del SGDA;
- Memoria técnica del proyecto que incluya:
  - Dimensionamiento del SGDA;
  - Especificaciones del equipamiento del SGDA;
  - Existencia de Consumo de Servicios Auxiliares para Autoabastecimiento;
  - Diagrama unifilar de la instalación;
  - Diseño de las obras y/o adecuaciones a la red de distribución que se deberán implementar para poder conectar el SGDA al sistema de distribución;
  - Esquema de conexión, seccionamiento y protecciones;
  - Cronograma de ejecución del proyecto del SGDA;
- En los casos que corresponda, la autorización del uso del agua emitido por la autoridad competente;

**b)** Estar al día en los pagos a la Empresa Eléctrica del Servicio Público de Energía Eléctrica y Alumbrado Público General.

**c)** La Empresa Eléctrica, en un Término de **diez (10) días laborables** contados a partir de la entrega de todos los documentos descritos en el literal a), verificará que los mismos estén completos. En caso de que los documentos entregados no estén completos, la Empresa Eléctrica informará en el Término de **cinco (5) días laborables** al solicitante sobre las aclaraciones, alcances o ajustes que se requieran realizar a tales documentos. En caso de que la Empresa Eléctrica no emita observaciones, ésta continuará con las siguientes etapas para la emisión del Certificado de Habilitación.

**d)** Las aclaraciones, alcances o ajustes requeridos por la Empresa Eléctrica, referidos en el literal c), serán atendidos por el solicitante dentro de un Término de cinco (5) días contados a partir de su notificación. De no existir respuesta dentro del Término señalado, la Empresa Eléctrica dará por terminado el trámite y le comunicará oficialmente al solicitante de manera inmediata. Las aclaraciones y observaciones tendrán que ser solventadas en un plazo de **cinco (5) días laborables** desde la notificación, de no ser así, se dará por terminado el trámite y se comunicará oficialmente.

**e)** Una vez entregados los documentos a satisfacción de la Empresa Eléctrica, ésta, dentro de un Término de diez (10) días, elaborará el informe de aprobación y emitirá el Certificado de Habilitación respectivo, de acuerdo con el formato establecido en el ANEXO B, a nombre del Consumidor Regulado y según las modalidades indicadas en la presente Regulación, a partir de lo cual se podrá iniciar la construcción del SGDA conforme al cronograma entregado a la Empresa Eléctrica.

**f)** El plazo de vigencia del Certificado de Habilitación será el tiempo de vida útil del SGDA de acuerdo con lo establecido en la Tabla 1, dependiendo de la tecnología de generación. La vigencia del Certificado de Habilitación se contará a partir del inicio de operación del SGDA.

#### Tecnología Vida útil (años)

Fotovoltaica 25

Eólica 25

Biomasa 20

Biogás 20

Hidráulica 30

Tabla 1. Vida útil de tecnologías de generación de energía eléctrica

#### 10. REVOCATORIA DEL CERTIFICADO DE HABILITACIÓN

La Empresa Eléctrica revocará de forma definitiva el Certificado de Habilitación otorgado, y en consecuencia procederá con la desconexión del SGDA por una o varias de las causales que se listan a continuación:

**a)** Por decisión propia de los Consumidores Regulados o el Representante Legal;

- b) Por terminación del plazo de vigencia del Certificado de Habilitación;
- c) Por incrementar la Potencia Nominal del SGDA sin autorización de la Empresa Eléctrica;
- d) Por incumplir por tres veces, consecutivas o no, durante el mismo año calendario, los requerimientos de operación, en caso se presente alguna restricción temporal en el segmento de la red de distribución en la cual tiene incidencia el SGDA, o los parámetros de calidad de producto definidos en la regulación respectiva, de acuerdo con el numeral ARTÍCULO 20 de esta Regulación;
- e) Por no iniciar la operación del SGDA dentro del plazo establecido en el cronograma o ampliación del plazo otorgada por la Empresa Eléctrica.

La Empresa Eléctrica, en el término de tres (3) días, notificará formalmente a los Consumidores Regulados o al Representante Legal sobre la revocatoria del Certificado de Habilitación y las causales que la motivaron. Luego de lo cual, se suscribirá entre las partes el Contrato de Suministro para las nuevas condiciones, y se procederá a la desconexión del SGDA.

En caso de no estar de acuerdo con la decisión de la Empresa Eléctrica, los Consumidores Regulados o el Representante Legal dispondrán del término de cinco (5) días contados a partir de la notificación de la Empresa Eléctrica para plantear una objeción a la ARCONEL. La ARCONEL emitirá su pronunciamiento, de carácter vinculante, dentro del término de veinte (20) días contado a partir de la entrega de la documentación respectiva. Dentro de este término, la ARCONEL podrá solicitar información adicional a la Empresa Eléctrica, a los Consumidores Regulados o al Representante Legal, según corresponda, a fin de realizar los análisis respectivos. Los Consumidores Regulados o el Representante Legal en el término de cinco (5) días deberán atender la solicitud de la ARCONEL.

Si los Consumidores Regulados o el Representante Legal incurrieron en las causales señaladas en los literales c) y d) de este apartado, y deseen continuar con la instalación u operación del SGDA, según corresponda, podrán iniciar un nuevo trámite ante la Empresa Eléctrica para el otorgamiento del Certificado de Habilitación, de conformidad con el procedimiento establecido en la Regulación vigente.

En caso de que el Certificado de Habilitación sea revocado por cualquiera de las causales establecidas, también quedará anulada la Factibilidad de Conexión para Autoabastecimiento.

#### **11. En caso de que el Certificado de Habilitación sea aprobado, se continúa con las siguientes actividades:**

- Instalación y conexión del SGDA (ARTICULO 17)
- Pruebas de equipos y conexión en coordinación con la **empresa eléctrica** (ARTICULO 18)
- Una vez cumplidas las pruebas del SGDA, de los equipos del campo de conexión, **se suscribirá el Contrato de Suministro mediante el Anexo 3, autorización e inicio de operación del SGDA.**
- Daños a terceros (ARTICULO 19)

*En caso de no presentar la información y documentación dentro del tiempo indicado en cada uno de los pasos, la empresa eléctrica procederá a cerrar el trámite y este particular será comunicado oficialmente al consumidor.*

#### **12. Una vez suscrito el contrato de suministro y autorizará la conexión e inicio de operación del SGDA los Consumidores Regulados o el Representante Legal deberán cumplir lo siguiente.**

- CAPÍTULO V OPERACIÓN, MANTENIMIENTO E INCREMENTO DE POTENCIA.
- CAPÍTULO VI SISTEMA DE MEDICIÓN, BALANCE DE ENERGÍA Y FACTURACIÓN.

#### **Canales de atención:**

Correo electrónico, Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

¿Cuál es el costo del trámite?

#### **RUBRO A CANCELAR POR TRÁMITES DEL SGDA**

- **Categoría 1**

Los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico estarán exentos de cualquier pago a la Empresa Eléctrica por el trámite para obtener la Factibilidad de Conexión (incluye estudios eléctricos), el Certificado de Habilitación, inspección, pruebas y conexión del SGDA.

- **Categoría 2**

Por una sola vez dentro del plazo de vigencia de la Factibilidad de Conexión y antes de iniciar el trámite para obtener el Certificado de Habilitación, los Consumidores Regulados o el Representante Legal o el representante técnico pagarán a la Empresa Eléctrica un monto calculado usando la ecuación (1), por concepto de las siguientes actividades: trámites para obtener la Factibilidad de Conexión (incluye estudios eléctricos), Certificado de Habilitación, inspección y pruebas del SGDA.

$$^3 ( ) = 4 * \text{Ec. (1)}$$

Donde:

Potencia instalada del SGDA expresada en kW

Los Consumidores Regulados, el Representante Legal o el representante técnico estarán exentos de cualquier pago a la Empresa Eléctrica por la conexión del SGDA.

Si los Consumidores Regulados o el Representante Legal no realizan el pago en el plazo establecido, la Empresa Eléctrica dará por concluido el trámite.

La Empresa Eléctrica no deberá considerar los costos de las actividades descritas en el párrafo anterior para el análisis y determinación del costo del SPEE que realiza la ARCONEL.

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

El horario de atención para clientes es de lunes a viernes de 08h00 a 17h00. Trabajamos Ininterrumpidamente.

**Matriz Isla San Cristóbal**

Calle Española y Juan José Flores

**Agencia Isla Santa Cruz**

Calle General Rodríguez Lara e Indefatigable

**Agencia Isla Isabela**

Vía al Aeropuerto

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** JEFE DE PLANIFICACIÓN  
**Correo Electrónico:** germa.aman@elecgalapagos.com.ec  
**Teléfono:** 05-252-0136

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 06  | 0                 | 1                     |
| 2025 | 05  | 0                 | 1                     |
| 2025 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 02  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 01  | 0                 | 1                     |
| 2024 | 12  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 11  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 10  | 0                 | 0                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 08  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 02  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 12  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 11  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 10  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 08  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 02  | 0                 | 0                     |
| 2023 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 12  | 0                 | 1                     |
| 2022 | 11  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 10  | 0                 | 2                     |
| 2022 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 08  | 0                 | 1                     |
| 2022 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 03  | 0                 | 2                     |
| 2022 | 02  | 0                 | 0                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 12  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 11  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 10  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 08  | 0                 | 3                     |
| 2021 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 02  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 01  | 0                 | 3                     |
| 2020 | 12  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 11  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 10  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 08  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 07  | 0                 | 1                     |
| 2020 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 02  | 0                 | 1                     |
| 2020 | 01  | 0                 | 0                     |