



REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año IV - Nº 1002

**Quito, jueves 13 de
abril de 2017**

Valor: US\$ 1,25 + IVA

ABG. JAQUELINE VARGAS CAMACHO
DIRECTORA - SUBROGANTE

Quito: Avenida 12 de Octubre
N23-99 y Wilson
Segundo Piso

Oficinas centrales y ventas:
Telf. 3941-800
Exts.: 2301 - 2305

Distribución (Almacén):
Mañosa Nº 201 y Av. 10 de Agosto
Telf. 243-0110

Sucursal Guayaquil:
Av. 9 de Octubre Nº 1616 y Av. Del Ejército
esquina, Edificio del Colegio de Abogados
del Guayas, primer piso. Telf. 252-7107

Suscripción anual:
US\$ 400 + IVA para la ciudad de Quito
US\$ 450 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

20 páginas

www.registroficial.gob.ec

**Al servicio del país
desde el 1º de julio de 1895**



Agencia de
Regulación y Control
de Electricidad

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD - ARCONEL:

REGULACIONES:

ARCONEL 001/17 Emítase la Regulación sustitutiva denominada «Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica»	2
ARCONEL 002/17 Emítase la Regulación denominada «Procedimiento para la imposición de sanciones»	15

Nro. ARCONEL 001/17

**EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD
–ARCONEL–**

Considerando:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República establece que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”;

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República dispone que “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación;

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República preceptúa que, el Estado será responsable de la provisión de servicios públicos, entre otros, el de energía eléctrica, de acuerdo con los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que, en los artículos 4 y 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se establecen los derechos y obligaciones del consumidor a más de los establecidos en la Constitución de la República del Ecuador;

Que, el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica – LOSPEE– establece como objetivos: Cumplir la prestación del servicio público de energía eléctrica al consumidor o usuario final, proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad y proteger los derechos de los consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica;

Que, el artículo 4 numeral 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE–, establece como derecho del consumidor o usuario final, reclamar a la empresa eléctrica en casos de inconformidad con el servicio público recibido, o los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna;

Que, el artículo 4 numeral 9 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE–, establece ser indemnizado por los daños ocasionados por casas impútales a la calidad del servicio público de energía eléctrica, suministrada por parte de la empresa eléctrica de distribución y comercialización;

Que, el artículo 5 numeral 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE– establece como obligación del consumidor o usuario final, permitir el acceso al personal autorizado de la empresa eléctrica y organismo de control para verificar sus sistemas de medición y de sus instalaciones. 6) Cumplir las condiciones establecidas por la empresa eléctrica, con base en la ley, los reglamentos y regulaciones, en cuanto al uso de la energía eléctrica y al suministro del servicio público;

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

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

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

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

Resuelve:

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

**CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES**

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que deben emplear las empresas eléctricas de distribución para atender los

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

2. ALCANCE

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

3. ACRÓNIMOS

ARCONEL: Agencia de Regulación y Control de Electricidad.

CNCSE: Coordinación Nacional de Control del Sector Eléctrico.

CONELEC: Consejo Nacional de Electricidad.

LOSPEE: Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica.

MEER: Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.

4. DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Término: Tiempo contado en horas o días laborables.

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

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Además de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley Orgánica del

Servicio Público de Energía Eléctrica y demás normativa aplicable, el Consumidor tiene los siguientes derechos y obligaciones:

5.1 Derechos

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

5.2 Obligaciones

1. Pagar oportunamente la factura de energía eléctrica, dentro de los plazos establecidos por la empresa eléctrica distribuidora;
2. Permitir el acceso al personal autorizado de la empresa eléctrica y de los organismos de control,

para verificar sus sistemas de medición y de sus instalaciones;

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

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DISTRIBUIDORA

6.1 Derechos

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

1. Por falta de pago oportuno del consumo de energía eléctrica, al día siguiente de la fecha máxima de pago previamente notificada al consumidor o usuario final;
2. Cuando se detecte consumos de energía eléctrica, a través de instalaciones clandestinas, directas o similares, que alteren o impidan el normal funcionamiento del medidor;
3. Cuando la acometida del usuario final no cumpla con las condiciones técnicas establecidas para el efecto;
4. Cuando se compruebe el consumo de energía eléctrica en circunstancias que alteren lo estipulado en el contrato respectivo;

5. Cuando la empresa eléctrica previo aviso, mediante adecuados medios de comunicación, comunique oportunamente al usuario final que por motivos de mantenimiento o reparación se producirá una suspensión de energía eléctrica;
6. Cuando se consuma energía eléctrica sin haberse celebrado el respectivo contrato de suministro de electricidad;
7. Cuando existan conexiones al sistema de la empresa eléctrica sin contar con su autorización; y,
8. Por acciones que la empresa eléctrica, no pueda evitar o prever, eventos extraordinarios o imprevisibles, declarados por la autoridad competente, como fuerza mayor o caso fortuito; casos en los cuales no es factible notificar al consumidor.

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

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

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

6.2 Obligaciones

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

1. Atender las solicitudes y reclamos de sus consumidores en relación a la prestación del servicio;
2. Recibir los reclamos de los consumidores durante las 24 horas del día de todos los días del año;
3. Habilitar los medios tecnológicos que faciliten la recepción y atención de los reclamos; y que

permitan revisar el estado del trámite, ya sea por parte del consumidor o de la ARCONEL;

4. Mantener actualizado en su portal institucional y tener a disposición de los consumidores un listado de establecimientos técnicos autorizados para la revisión de los equipos o artefactos dañados; los cuales, en lo posible, deberán estar ubicados estratégicamente en su área de prestación del servicio, con el fin de facilitar a los consumidores el traslado de sus equipos;
5. Mantener en archivo digital, todos los reclamos e informes, ordenados cronológicamente, durante un período mínimo de siete años posteriores a la culminación del proceso;
6. Permitir el acceso al sistema informático, para que la ARCONEL realice consultas y reportes que considere necesarios para el control de los reclamos;
7. Disponer de atención personalizada, durante las horas laborables de la empresa.

7. INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA ATENCIÓN DE UN RECLAMO

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

7.1 Empresa Eléctrica Distribuidora

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

7.2 ARCONEL

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

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

8. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA

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

8.1 Ventanilla de Servicio al Cliente (Atención Personal)

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

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

8.2 Internet (Oficina virtual web)

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

8.3 Telefónica

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

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

9. TIPOS DE RECLAMOS

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

9.1 Reclamos técnicos.

Corresponden a aquellos reclamos relacionados con la calidad del producto y calidad del servicio técnico, definidos en la Regulación sobre calidad del servicio de distribución, esto son: perturbaciones de voltaje (flicker y armónicos), nivel del voltaje, número y duración de interrupciones; y, los reclamos por deficiencias técnicas del Alumbrado Público General.

9.2 Reclamos comerciales

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

9.3 Reclamos por daños a equipos o artefactos

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

10. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

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

10.1 Recepción

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

10.2 Atención

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

10.3 Análisis del reclamo

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

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

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

10.4 Resolución del reclamo

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

1. Primer nivel.- La empresa eléctrica distribuidora dará solución en forma inmediata y, una vez resuelto, podrá realizar un registro de la atención, comunicará al consumidor el resultado mediante el uso de los medios físicos o electrónicos disponibles;
2. Segundo nivel.- La empresa eléctrica dará solución a los reclamos, que ameritan de otros trámites y

gestiones, canalizándolos al interior de la empresa según corresponda. Una vez solucionado el reclamo, la empresa eléctrica distribuidora emitirá un informe sobre la resolución del mismo, conforme el formato establecido en el (Anexo 2) que se registrará en el sistema informático de la empresa eléctrica distribuidora.

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

10.5 Desistimiento del Reclamo

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

11. TIEMPO PARA LA RESOLUCIÓN DE UN RECLAMO

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

Tabla No. 1.

Tipo	Descripción General	Término hasta la resolución del reclamo	
		Urbano	Rural
Reclamos Técnicos	• Daños y afectaciones en las redes eléctricas de distribución de bajo voltaje.	12h	24h
	• Daños y afectaciones en las redes eléctricas de distribución de medio voltaje.	24h	48h
	• Daños en la acometida o el medidor o ambas.	5d	6d
	• Daños en las luminarias del Alumbrado Público General.	1d	3d
Reclamos Comerciales	• Errores en la facturación, por lectura errónea del consumo eléctrico.	2d	4d
	• Errores en la facturación, por fallas o daños del medidor que amerite el desmontaje y revisión del mismo.	5d	6d
	• Restablecimiento del servicio suspendido por Falta de Pago.	1d	2d
Daños de equipos ¹	• Daños de equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, debido a fallas atribuibles a la empresa eléctrica distribuidora.	15d	20d

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

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

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

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

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

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

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

12.1 Recepción

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

12.2 Atención

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

12.3 Consideraciones generales

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

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

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

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

a) Para suministros en bajo voltaje

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

b) Para suministros de medio y alto voltaje

1. Cuando la fecha de solicitud del reclamo excede los (30) días desde la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño;
2. Si el consumidor no tiene los elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra, conforme los requerimientos técnicos, de sus equipos instalados;
3. Si la empresa eléctrica distribuidora notificó a los consumidores, conforme lo establecido en la disposición general de la presente regulación, la suspensión del suministro del servicio público de energía eléctrica, para la ejecución de trabajos de mantenimiento, reparaciones programadas no emergentes, ampliación o modificación de sus instalaciones;
4. Si luego de ocurrido el daño del equipo o artefacto objeto de reclamo, ha sido reparado sin autorización de la empresa eléctrica distribuidora;

5. Cuando los daños hayan sido producidos por fuerza mayor o caso fortuito declarados por la ARCONEL, o por la autoridad competente (Art. 30 del Código Civil);
6. Si los daños producidos a los equipos o artefactos, fueren causados por una mala operación o mala maniobra, por parte del consumidor;
7. Cuando la empresa eléctrica distribuidora determine que las instalaciones eléctricas del consumidor, no fueron diseñadas e instaladas de manera técnicamente correcta; o que esas instalaciones se encuentren evidentemente deterioradas y en mal estado.

12.4 Análisis del reclamo

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

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

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

12.5 Revisión del artefacto y/o equipo

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

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

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

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

12.6 Reporte del Servicio Técnico

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

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

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

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

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

12.7 Consideraciones especiales

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

Este valor incurrido deberá ser devuelto, en caso de determinarse la responsabilidad de la empresa eléctrica distribuidora, en ocasionar el daño.

12.8 Análisis del reporte de servicio técnico

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

12.8.1 Casos no considerados para compensación

No se considerará para compensación los siguientes casos:

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

12.8.2 Casos considerados para compensación

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

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

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

12.9 Pago al consumidor por daño de equipos

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

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

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

La empresa eléctrica distribuidora deberá informar al consumidor y al establecimiento del servicio técnico, los motivos por los cuales se exime de compensación. El

consumidor será el responsable del pago del diagnóstico del equipo o artefacto.

12.11 Coordinación con otro participante del sector eléctrico

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

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

13. Alcance

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

14. Competencia

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

15. Procedimiento de atención a reclamos

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

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

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

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

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

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

17. Atención del reclamo por la ARCONEL

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

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

18. Periodo probatorio

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

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

19. Informe Técnico y Legal

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

20. Resolución

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

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

- a) Número y fecha de la resolución;
- b) La determinación precisa y clara de los hechos investigados y, de ser el caso, las normas infringidas;
- c) Análisis de las pruebas que resulten pertinentes para sustentar la decisión;

d) Motivación de la resolución conforme al ordenamiento jurídico vigente; y,

e) La expresión clara y precisa de las acciones que corresponda aplicar.

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

21. Recursos Administrativos

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

22. Seguimiento de la Resolución

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

23. Expediente

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

Disposición General.

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

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

Disposición Transitoria.

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

Disposición Reformatoria.

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

Disposición Derogatoria

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

Certificación

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

f.) Lcda. Lorena Logroño, Secretaria General Encargada.

**ANEXO 1
FORMULARIO PARA REGISTRO DE RECLAMOS**

ESPACIO PARA IDENTIFICACIÓN DE LA DISTRIBUIDORA (LOGO, NOMBRE)			
FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMO			
DATOS GENERALES			
RECEPCIÓN:	FECHA	HORA	
MEDIO DE PRESENTACIÓN:	Personal ☐	Internet ☐	Telefónica ☐
AGENCIA:			
DATOS DEL CONSUMIDOR:			
NOMBRES Y APELLIDOS:		No. CUENTA/SUMINISTRO:	
CÉDULA:			
PROVINCIA:	CANTÓN:	PARROQUIA:	SECTOR O BARRIO:
DIRECCIÓN DOMICILIO:			
DIRECCIÓN PARA RECIBIR LAS NOTIFICACIONES:			
NÚMERO TELEFÓNICO	DOMICILIO:	MÓVIL:	e-mail
MOTIVO DEL RECLAMO:			
1. _____			
2. _____			
3. _____			
DETALLE DEL RECLAMO			
DOCUMENTACIÓN ADJUNTA AL RECLAMO			
1. _____			
2. _____			
3. _____			
EL DISTRIBUIDOR		EL CONSUMIDOR	
(Información a ser entregada al Consumidor, será como un desprendible del Anexo 1) Señor consumidor su reclamo será atendido hasta el día ----- Su código de reclamo es: No. -----. El estado de su trámite lo puede consultar a través de la página WEB: ----- o través de nuestros números de atención al consumidor: XXXXXXXX.			

Nota: Este formato es referencial para su utilización.

Nota: Este formato es referencial para su utilización.

ANEXO 3 REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO

REPORTE DEL SERVICIO TÉCNICO					
Datos del Taller:					
Nombres del Taller:					
Teléfono celular y/o convencional:		Mail:			
Ubicación:					
Calle Principal:		No.		Calle Secundaria:	
Referencias:					
Datos de recepción del equipo:					
Fecha de recepción del equipo ("día/mes/año"): (/ /)					
Nombre del técnico encargado de la revisión del equipo:					
Datos de la revisión:					
Fecha en la que se realizó la revisión ("día/mes/año"): (/ /)					
Datos del equipo dañado:					
Marca:			Número de serie:		
Modelo:					
Descripción de los componentes que fueron dañados:					

Nota: Este formato es referencial para su utilización.

Nro. ARCONEL 002/17

**EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD
–ARCONEL–**

Considerado:

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República preceptúa que, el Estado será responsable de la provisión de servicios públicos, entre otros el de energía eléctrica, de acuerdo con los principios de: obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que, el artículo 15 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE–, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 418 de 16 de Enero de 2015, establece las atribuciones y deberes de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad –ARCONEL–, y su numeral 2 dispone, dictar las regulaciones a las cuales deberán ajustarse las empresas Eléctricas; el Operador Nacional de Electricidad (CENACE) y los consumidores o usuarios finales;

Que, el artículo 15 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE–, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 418 de 16 de Enero de 2015, establece las atribuciones y deberes de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad –ARCONEL–, y su numeral 3 dispone a la ARCONEL controlar a las empresas eléctricas en lo referente al cumplimiento de la normativa y de las obligaciones constantes en los títulos habilitantes pertinentes, y otros aspectos que el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable defina;

Que, el artículo 15 de la LOSPEE en su numeral 12 dispone que la ARCONEL debe conocer, tramitar y resolver los incumplimientos e imponer las sanciones por las infracciones a la LOSPEE, a sus reglamentos, títulos habilitantes y demás normativa aplicable en materia de energía eléctrica;

Que, el artículo 67 de la LOSPEE especifica las infracciones catalogadas como leves, aplicables para las empresas eléctricas, así como las sanciones correspondientes. Las infracciones antes señaladas y su correspondiente sanción, también serán aplicables para el Operador Nacional de Electricidad, CENACE en lo que fuere pertinente;

Que, el artículo 68 de la LOSPEE tipifica las infracciones catalogadas como graves, aplicables para empresas eléctricas, usuarios finales y terceros, así como las sanciones correspondientes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que haya lugar; las infracciones y

correspondiente sanción, también serán aplicables para el Operador Nacional de Electricidad, CENACE en lo que fuere pertinente;

Que, el artículo 70 de la LOSPEE establece los parámetros para la determinación del cálculo de la energía consumida no pagada, la cual será efectuada por la empresa eléctrica;

Que, el artículo 72 de la LOSPEE dispone que la empresa eléctrica no tendrá responsabilidad por la suspensión del suministro del servicio público y estratégico de energía eléctrica, por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas por la ARCONEL. Así mismo, no existirá responsabilidad de la empresa eléctrica por la suspensión del suministro del servicio público de energía eléctrica por la ejecución de trabajos de mantenimiento, reparaciones programadas no emergentes, ampliación o modificación de sus instalaciones, para lo cual deberá dar aviso previo a los consumidores o usuarios finales a través de medios de comunicación masiva, con un mínimo de veinte y cuatro horas de antelación al inicio de los trabajos respectivos;

Que, el artículo 73 de la LOSPEE establece que la ARCONEL expedirá, mediante regulación, el procedimiento para la imposición de sanciones;

Que, la emisión de la Regulación define un procedimiento administrativo para la aplicación de sanciones tipificadas en la LOSPEE, por parte de la ARCONEL a las empresas eléctricas, el Operador Nacional de Electricidad – CENACE, los consumidores finales y terceros, garantizando el debido proceso; y,

En ejercicio de las atribuciones y deberes señalados en los numerales 1 y 2 del artículo 15 de la LOSPEE, las que permiten a la ARCONEL establecer regulaciones a las cuales deberán ajustarse las empresas eléctricas, el Operador Nacional de Electricidad (CENACE), consumidores y terceros;

Resuelve:

Emitir la Regulación denominada «**Procedimiento para la imposición de sanciones**».

**CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES**

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento administrativo para la imposición de sanciones tipificadas en la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE– por parte de la ARCONEL a las empresas eléctricas, al Operador Nacional de Electricidad (CENACE), a los

consumidores y a los terceros. La aplicación de estas sanciones no excluye de las acciones de carácter penal o de responsabilidad civil para el resarcimiento de daños y perjuicios, cuando hubiere lugar.

2. ALCANCE

La presente Regulación será de aplicación para la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL), las empresas eléctricas de generación, de autogeneración, de transmisión, de distribución y comercialización, el Operador Nacional de Electricidad (CENACE), los consumidores y los terceros.

3. ACRÓNIMOS

ARCONEL.- Agencia de Regulación y Control de Electricidad.

CENACE.- Operador Nacional de Electricidad.

LOSPEE.- Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica.

4. DEFINICIONES:

Consumidor o usuario final.- Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, ya sea como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

Empresa eléctrica.- Persona jurídica de derecho público o privado, cuyo título habilitante le faculta realizar actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización, importación o exportación de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general.

Notificación.- Es el acto por el cual se pone en conocimiento de las partes, las providencias emitidas dentro del proceso.

Participante del sector eléctrico.- Persona jurídica dedicada a la actividad de generación, autogeneración, transmisión, distribución y comercialización, alumbrado público general, importación y exportación de energía eléctrica, así como también las personas naturales o jurídicas que sean considerados consumidores o usuarios finales.

Tercero.- Persona natural o jurídica que puede o no ser consumidor o usuario final, cuyas acciones u omisiones pueden incidir en una afectación a la prestación del servicio de energía eléctrica de otros consumidores.

Término y plazo aplicables.- Siempre que no se exprese otra cosa, el señalamiento de término dentro del proceso,

se contará como días hábiles, excluyendo del cómputo los sábados, domingos y los declarados festivos; en tanto que en el plazo corren todos los días, sin excepción.

Sanción.- Es la consecuencia jurídica punitiva de carácter administrativo que se deriva de la verificación de una infracción administrativa cometida por un infractor.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES POR PARTE DE LA ARCONEL A LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS AL CENACE A LOS CONSUMIDORES Y LOS TERCEROS

El presente capítulo tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo, para la determinación de las infracciones e imposición de las sanciones tipificadas en la LOSPEE, por parte de la ARCONEL, a los participantes del sector eléctrico, terceros y al CENACE; sin perjuicio de las sanciones que imponga las empresas eléctricas de distribución a los consumidores o usuarios finales por incumplimiento del contrato de suministro.

5. COMPETENCIA

Corresponde al Director Ejecutivo de la ARCONEL conocer, tramitar y resolver, en primera instancia, los incumplimientos e imponer las sanciones por las infracciones tipificadas en la LOSPEE; y, en segunda instancia, al Directorio de la ARCONEL.

6. PROCESO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES

El proceso se iniciará de oficio, por iniciativa propia de la ARCONEL, como resultado del proceso de control o, por denuncia de la persona natural o jurídica que hubiere detectado la presunta comisión de una infracción.

El CENACE denunciará ante la ARCONEL, el incumplimiento, de la normativa vigente en el ámbito de la operación del Sistema Nacional Interconectado, por parte de una empresa eléctrica o de un participante del sector eléctrico, para lo cual presentará lo indicado en los literales c) y d) de este numeral.

En caso de denuncia, la ARCONEL deberá realizar la comprobación de los hechos, a efectos de verificar si concurren las circunstancias que ameriten el inicio del proceso para la imposición de sanciones; y, en caso de no determinarse una infracción, podrá desestimar la denuncia y se dispondrá el archivo del trámite y la notificación al denunciante.

La denuncia se presentará en forma física o digital, dirigida a la ARCONEL, conteniendo lo siguiente, por parte del denunciante:

- a) Nombre y apellidos;
- b) Cédula de identidad;
- c) Fundamentos de hecho o de derecho que motivan la denuncia;
- d) Documentación que evidencie los hechos denunciados;
- e) Domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones;
- f) Número de teléfono fijo o celular;
- g) Firma del denunciante.

Para la presentación de una denuncia no se requerirá del patrocinio de un abogado.

7. NOTIFICACIÓN DE INTENCIÓN DE SANCIÓN

Cuando amerite el inicio del proceso de sanción, sea por denuncia o por el proceso de supervisión y control, la ARCONEL, a través del Director Ejecutivo, pondrá en conocimiento, por escrito, al presunto infractor, el inicio del proceso, mediante una notificación de intención de sanción.

La notificación de intención de sanción deberá contener:

- a) Identificación del presunto infractor;
- b) Descripción de los hechos;
- c) Los informes técnicos y legales que correspondan;
- d) La documentación de respaldo;
- e) El establecimiento de un plazo máximo de hasta treinta (30) días, dependiendo de la gravedad de la infracción, para la presentación de los descargos correspondientes, contados a partir del día siguiente de la recepción de la notificación; y,
- f) Una advertencia indicando que la falta de respuesta en el plazo otorgado, se considerará como una aceptación tácita de los cargos formulados; y que, por lo tanto, se impondrá la sanción correspondiente.

La ARCONEL entregará la notificación de intención de sanción, en el domicilio declarado a la ARCONEL por el representante legal de la empresa eléctrica o del CENACE; o en domicilio del consumidor o del tercero.

Se considerará válida la notificación, cuando se consigne en el documento respectivo el sello de recepción del participante del sector eléctrico, tercero o del CENACE; o, en todo caso: el nombre, la firma y número de cédula de identidad de quien recibe y su nexa con el participante del sector eléctrico, tercero o con el CENACE. La notificación también se considerará válida, cuando la misma sea enviada vía correo electrónico o, a través del Sistema de Gestión documental (Quipux), siempre y cuando el presunto infractor, cuenten con este sistema informático.

La entrega de la notificación se realizará dentro del término de 8 días desde la fecha de emisión de la intención de sanción.

La empresa eléctrica o el CENACE está en la obligación de notificar, de manera inmediata a la ARCONEL, cuando se produzca un cambio de su domicilio, correo electrónico o casillero judicial; de no hacerlo así, la entrega de la notificación de la intención de sanción, o de cualquier otro documento, en las direcciones registradas en la ARCONEL, se considerará como realizada.

8. PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

Los descargos deberán presentarse por parte del presunto infractor, dentro del plazo otorgado por la ARCONEL en la notificación de intención de sanción.

La presentación de descargos deberá contener, como mínimo:

- a) Lugar y fecha;
- b) Identificación del presunto infractor;
- c) Fundamentos de hecho y de derecho;
- d) Documentos probatorios que contradicen o desvirtúan los cargos objeto de la infracción;
- e) Peticiones que se formulen;
- f) Firma del representante legal; y,
- g) Otras que considere el presunto infractor.

9. PERIODO PROBATORIO

La ARCONEL abrirá el período probatorio por un término máximo de 10 días. En esta etapa cualquiera de las partes podrán solicitar la ejecución de las pruebas necesarias adicionales a su favor que consideren pertinentes; así

mismo, cualquiera de las partes, dentro del período de prueba, podrá solicitar se realice una audiencia con el fin de presentar oralmente sus argumentos y pruebas.

Cualquier prueba presentada fuera de este periodo, no será considerada dentro del proceso de imposición de sanción.

10. INFORMES TÉCNICO Y LEGAL

Agotado el periodo probatorio, en un término de 15 días, la ARCONEL, a través de las áreas respectivas, elaborará los correspondientes informes técnicos y legales, los cuales determinarán la existencia o no de méritos suficientes para la imposición de sanciones o la aceptación de los descargos.

11. RESOLUCIÓN

Los informes técnicos y legales serán puestos en conocimiento del Director Ejecutivo de la ARCONEL, quien dictará la resolución administrativa que corresponda, la cual será notificada al presunto infractor.

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

- a) Número y fecha de la resolución;
- b) La determinación precisa y clara de los hechos investigados y las normas infringidas;
- c) Identificación de él o los sancionados;
- d) Análisis de las pruebas que resulten pertinentes para sustentar la decisión;
- e) Motivación de la resolución, conforme al ordenamiento jurídico vigente;
- f) La sanción o sanciones que correspondan aplicar o la disposición del archivo del proceso, en caso de que los descargos sean aceptados por la ARCONEL;
- g) La expresión clara y precisa de lo que se le ordena cumplir según el caso y el plazo para subsanar el incumplimiento.

La notificación de la Resolución se realizará en un término máximo de 7 días desde su emisión, por parte de la Procuraduría de la ARCONEL.

12. RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

Una vez expedida y notificada la Resolución del Director Ejecutivo de la ARCONEL, él o los sancionados, en

caso de no estar conformes con la Resolución, podrán interponer el o los recursos administrativos a los que tienen derecho, ante el Director Ejecutivo de la ARCONEL, en primera instancia; o, ante el Directorio de la ARCONEL, en segunda instancia, según lo establecido en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

13. FORMA DE PAGO

Todas las multas que imponga la ARCONEL, deberán ser pagadas por los infractores dentro de los primeros 15 días contados a partir de la fecha de recepción de la notificación respectiva, en la cuenta bancaria que sea definida por la ARCONEL para tal efecto.

En caso de falta de pago, la Resolución de la ARCONEL servirá para iniciar el procedimiento coactivo, según el Art. 15 numeral 10 de la LOSPEE; o, la ejecución de garantías, según el caso.

El pago de la multa no exime al infractor del cumplimiento de las obligaciones que ha sido objeto del respectivo procedimiento sancionador, debiendo subsanar la infracción en el plazo que establezca la Resolución.

En caso de la presentación de un recurso administrativo por parte del infractor, se suspenderá la ejecución de la multa hasta su resolución por parte de la ARCONEL.

14. TIPOS DE INFRACCIONES

El Capítulo V Régimen de las Infracciones y sanciones de la LOSPEE, tipifica las infracciones para participantes del sector eléctrico, terceros y para el CENACE.

15. REINCIDENCIA EN LA COMISIÓN DE INFRACCIONES

Se considera reincidencia cuando el infractor vuelve a cometer la misma infracción dentro del periodo de un año, el que se contabilizará desde la fecha del cometimiento de la última infracción. Igualmente se considerará como una reincidencia cuando no se haya subsanado la infracción dentro del plazo otorgado por la ARCONEL.

Para el caso de índices de calidad, la infracción se considerará como reincidencia, cuando el índice de calidad incumpla el límite permisible, durante dos periodos sucesivos de control.

16. SEGUIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN

La ARCONEL dará seguimiento al cumplimiento de la Resolución emitida por el Director Ejecutivo o del Directorio de la ARCONEL, según corresponda.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- En todo lo que no estuviere previsto en la presente Regulación, se aplicarán de manera supletoria las normas establecidas en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

Segunda.- La ARCONEL deberá desarrollar, dentro de un plazo de 90 días, un instructivo interno para la aplicación de la presente Regulación.

Tercera.- La ARCONEL podrá contratar auditorías técnicas especializadas dentro del proceso de imposición de sanciones.

CERTIFICACIÓN

Certifico que la presente Regulación fue aprobada por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL, mediante Resolución Nro. ARCONEL-014/17 de 14 de marzo de 2017.

f.) Lcda. Lorena Logroño, Secretaria General, Encargada.



REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

El Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) otorga Derecho de Marca y de Autor al Registro Oficial



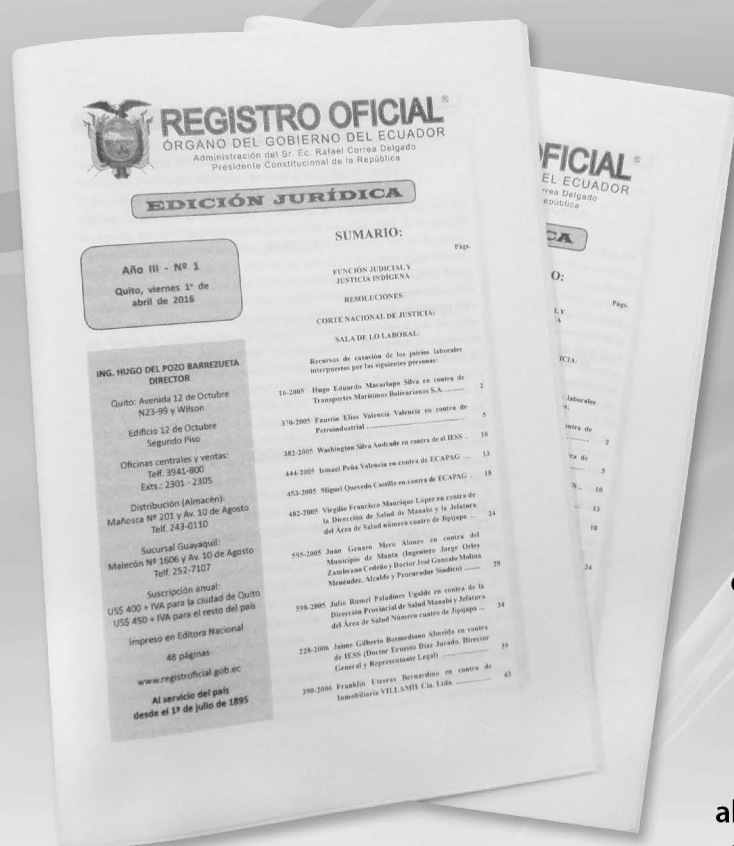
www.registroficial.gob.ec



REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República



El Registro Oficial basado en el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, en donde se establece que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación”; ha procedido a crear la publicación denominada “Edición Jurídica”, la misma que contiene los Recursos de Casación emitidos por las diferentes salas especializadas de la Corte Nacional de Justicia. Esta edición, se encuentra al alcance de toda la ciudadanía, de forma gratuita, en nuestra página web, accediendo al link “Edición Jurídica”.