



ORA: 11:28 08 FEB 2021
 MERNNR - SG - 2021-01146 - EX
 ANEXOS: 1 CD
 RECIBIDO POR: P.S.
SECRETARÍA GENERAL

Quito, 08 de febrero de 2021

Ingeniero
Robert Castro Luzuriaga
Gerente del Programa de Cocción Eficiente – PEC
Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables (MERNR)

Presente.-

De mi consideración:

Juan Carlos Caizatoa Pérez, en mi calidad de Vicepresidente Ejecutivo y como tal Representante Legal de la compañía ICESA S.A., ante usted comparezco y digo:

En relación al detalle de 171 casos correspondientes a reclamos por Acción de protección enviado vía correo electrónico por Mayra Aillón, funcionaria del área comercial del proyecto PEC, debo manifestarle que ICESA S.A. acepta el descuento correspondiente a los 171 casos indicados (adjuntamos el detalle de los casos en medio digital como ANEXO 1) en virtud de que estas ventas ya fueron canceladas en su momento a ICESA S.A. por parte del Ministerio.

En el ANEXO 1 se podrá apreciar el detalle de las gestiones realizadas por ICESA S.A. en cada una de las reclamaciones; sin embargo, a continuación un cuadro resumen de las mismas:

| DEFINICION ICESA | Total |
|---|------------|
| DEVOLUCION ACEPTADA - CLIENTE INCONTACTABLE (Grabaciones) | 95 |
| DOCUMENTACIÓN FIRMADA POR EL CLIENTE - NO PROCEDE EL RECLAMO (documentación firmada contrato, acta de entrega, solicitud de incentivo tarifario, copia de cedula, etc) | 72 |
| DESISTE DEL RECLAMO (Grabaciones) | 4 |
| Total general | 171 |

En conclusión, existen 95 casos en los que ICESA S.A. agotó todos los medios para contactar a los clientes, inclusive se los convocó por la prensa. Oportunamente ICESA S.A. presentó al ministerio las grabaciones correspondientes a estos casos y una declaración juramentada donde se indica que se agotaron todos los medios posibles para contactar a los clientes. Existen 72 casos en los que no procede el reclamo pues los clientes no pertenecen a ningún grupo vulnerable y toda la documentación fue suscrita de forma adecuada; y existen 4 casos en los que los clientes desisten

del reclamo, las grabaciones de estos desistimientos fueron presentadas oportunamente por ICESA S.A.

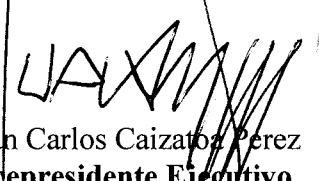
Pese a aceptar el descuento, ICESA S.A. no emitirá notas de crédito que anulen dichas ventas pues, al ser clientes incontactables que no han devuelto las cocinas y demás artículos, el emitir una nota de crédito significaría para ICESA S.A. una doble pérdida debido a que, por un lado se acepta el descuento de estos valores por parte del Ministerio y por otro no se ha podido conseguir la devolución de los productos generando así un importante perjuicio para la compañía.

Adicionalmente, en vista de que ICESA S.A. acepta los mencionados descuentos, solicitamos que estos casos no sean considerados para establecer sanciones y/o multas en contra de ICESA S.A.

Anticipamos nuestro agradecimiento por la atención brindada.

Muy cordialmente,

ICESA S.A.


Juan Carlos Caizato Pérez
Vicepresidente Ejecutivo

Adjunto:

- ANEXO 1.- Detalle en medio magnético de los 171 casos de Acción de Protección.