Resolución Nro. ARCERNNR – 0XX/2021

REGULACIÓN Nro. ARCERNNR 00x/21

EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ENERGIA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES ARCERNNR

Considerando:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República preceptúa 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 16 de enero de 2015, se expidió la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE en el Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro. 418.

Que, el 14 de mayo de 2021, se pública la Ley Orgánica Reformatoria a La Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica –LOSPEE en el Registro Oficial Nro. 452.

Que, el artículo 2 de la LOSPEE establece entre sus objetivos específicos de la Ley está *"2. Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica;"* y *"3. Proteger los derechos de los consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica;"*

Que, el artículo 4, numeral 1 de la LOSPEE, establece como un derecho de los consumidores o usuarios finales, *"1. Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo;"*

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

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

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

"3. Controlar a las empresas eléctricas, en lo referente al cumplimiento de la normativa y de las obligaciones constantes en los títulos habilitantes pertinentes, y otros aspectos que el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable defina;"

Que, el 20 de agosto de 2019 a través del Registro Oficial Nro. 21, se publicó el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica – RGLOSPEE.

Que, el numeral 3 del artículo 63 del RGLOSPEE, dicta que, la calidad del servicio eléctrico de distribución considera los siguientes aspectos *"3. Calidad del servicio comercial: atención a solicitudes, tiempo de respuesta a solicitudes, reclamos de los consumidores y aspectos relacionados con la satisfacción al consumidor y el proceso de facturación."*

Que, el artículo 63 del RGLOSPEE, establece que *"Es responsabilidad de la distribuidora cumplir los índices de calidad del servicio eléctrico. ARCONEL realizará las actividades de seguimiento y control necesarias para evaluar el cumplimiento de los índices de calidad de las empresas distribuidoras."*

Que, el 07 de agosto de 2008 el Directorio del Consejo Nacional de Electricidad– CONELEC, mediante la Resolución Nro. 0102/08 aprobó la REGULACIÓN Nro. CONELEC 007/08 *"Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores"* cuyo objetivo era *"Establecer un procedimiento general que permita medir y evaluar el grado de satisfacción de los consumidores por parte de cada una de las empresas eléctricas de distribución del país."*

Que, el 13 de noviembre de 2020 el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, mediante la Resolución Nro. ARCERNNR-17/2020 aprueba la Regulación Nro. ARCERNNR 002/2020 *"Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica"*.

Que, la Regulación Nro. CONELEC 007/08 fue elaborada en función a la normativa vigente al año 2008 cuyo marco normativo cambió en el año 2015, con la expedición de la LOSPEE y su Reglamento General. En tal sentido y considerando los cambios propuestos en la Regulación Nro. ARCERNNR 002/2020 expedida en el 2020, se hace necesario sustituir la Regulación Nro. CONELEC 007/08, para acoplarla al marco normativo actual.

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1036 de 06 de mayo de 2020, en su artículo primero se dispone la fusión de la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos en una sola entidad denominada Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovable, el cual se completó el 30 de junio de 2020;

Que, el Decreto Ejecutivo Nro. 1036, en su artículo 2 se dispone que una vez que se concluya el proceso de fusión todas las atribuciones, funciones, programas, proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos,

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

reglamentos y demás normativa vigente que le correspondería a la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos, serán asumidos por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovable –ARCERNNR;

Que, mediante Memorando Nro. ARCERNNR-CTRCE-202X-00XX-M de XX de XX de 202X, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico solicitó el correspondiente informe legal a la Coordinación General Jurídica, al proyecto de regulación denominado "*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores"*. La Coordinación General Jurídica, con Memorando Nro. ARCERNNR-CGJ-202X-00XX-ME de XX de XX de 202X, emite el informe legal favorable;

Que, mediante Memorando Nro. ARCERNNR-DRTSE-202x-00xx-M de xx de xxx de 202x, la Dirección de Regulación Técnica del Sector Eléctrico puso a consideración de la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico el proyecto de regulación denominado "*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*", en el que se recomienda someter a consideración de la Dirección Ejecutiva de la Agencia;

Que, en el marco de la Mesa Técnica Sector Eléctrico realizada el XX de xxxx de 202x, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico –CTRCE, puso en consideración de los miembros del comité técnico el proyecto de regulación denominado "*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores"*, en base de la cual, se levantó el acta de reunión Nro. CTRCE-20xx-0xx que contiene el resultado de la exposición del citado cuerpo normativo;

Que, mediante Memorando Nro. ARCERNNR-CTRCE-202x-02xx-ME de xx de xxxx de 202x, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico puso a consideración de la Dirección Ejecutiva el proyecto de regulación denominado "*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*", en el que se recomienda se autorice proseguir con el trámite para la presentación ante el Directorio Institucional; y,

En ejercicio de las atribuciones y deberes de la Agencia y de su Directorio, de acuerdo al artículo 15 numerales 1 y artículo 17 numeral 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, respectivamente, conforme lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo Nro. 1036, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, por unanimidad.

Resuelve:

Expedir la presente Regulación denominada «**Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores**»

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETIVO

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

Establecer un procedimiento general, que permita medir y evaluar la percepción de los consumidores, por el servicio de Energía Eléctrica y el Servicio de Alumbrado Público General, prestado por parte de las Empresas Eléctricas Distribuidoras del país.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO

Esta regulación debe ser verificada por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables cómo responsable del control y cumplimiento de la normativa vigente, y cumplida por las Empresas Eléctricas Distribuidoras, como responsables del proceso de ejecución de encuestas de satisfacción de sus consumidores.

ARTÍCULO 3. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ARCERNNR	Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables
EED	Empresa Eléctrica Distribuidora
ISCEE	Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Energía Eléctrica
ISCAPG	Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Alumbrado Público General
LOSPEE	Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica
RGLOSPEE	Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica
SAC	Sección Atención al Cliente
SAPG	Sección Alumbrado Público General
SF	Sección Facturación
SICC	Sección Información y comunicación con el cliente
SP	Sección Producto

ARTÍCULO 4. DEFINICIONES

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

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

Empresa Eléctrica Distribuidora (EED): Persona jurídica cuyo Título Habilitante le faculta realizar la actividad de distribución y comercialización de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, dentro de su área de servicio.

Índice de Satisfacción del Consumidor, por el servicio de Alumbrado Público General (ISCAPG): Mide la satisfacción de los consumidores por el servicio de Alumbrado Público General entregado por la EED.

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

Índice de Satisfacción del Consumidor, por el servicio de Energía Eléctrica (ISCEE): Mide la satisfacción de los consumidores por el servicio de Energía Eléctrica entregado por la EED.

Muestra: Es una parte representativa de la población que refleja las similitudes y diferencias encontradas en la población.

Muestreo Aleatorio Simple: Técnica probabilística mediante la cual se asigna un número a cada elemento de la población y se eligen tantos elementos como sean necesarios para completar el tamaño de la muestra requerida.

Muestreo Aleatorio Estratificado: Técnica probabilística mediante la cual se considera categorías típicas, diferentes entre sí (estratos), que poseen homogeneidad respecto a alguna característica.

Sección Atención al Cliente (SAC): Mide la satisfacción del consumidor en relación con la calidez y agilidad para la atención de sus solicitudes y reclamos.

Sección Alumbrado Público General (SAPG): Mide la satisfacción del consumidor en relación al Servicio de Alumbrado Público General.

Sección Facturación (SF): Mide la satisfacción del consumidor en relación con la entrega, precisión, comprensión y facilidades de pago de su factura.

Sección Información y comunicación con el cliente (SICC): Mide la satisfacción del consumidor en relación con la información que recibe de parte de la EED.

Sección Producto (SP): Mide la satisfacción del consumidor en relación con las características técnicas del servicio de energía eléctrica y su continuidad.

Las definiciones que no se encuentran detalladas en el cuerpo de esta regulación deberán ser relacionadas con las que se incluyen en la LOSPEE y su Reglamento General.

CAPÍTULO II
COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

ARTÍCULO 5. RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

Las responsabilidades institucionales, son:

5.1. ARCERNNR

Le corresponde a la ARCERNNR:

a) Controlar el proceso de planificación y ejecución de las encuestas de las EED.
b) Verificar el cumplimiento de los índices de calidad prestados por las EED.

5.2. EMPRESAS ELÉCTRICAS DE DISTRIBUCIÓN

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

Las EED, como responsables de la prestación del: servicio público de distribución y comercialización de Energía Eléctrica y del servicio de Alumbrado Público General, deberán:

a) Planificar y ejecutar el proceso de elaboración de encuestas mediante un plan anual.
b) Entregar a la ARCERNNR, la información solicitada en la presente regulación, cumpliendo los siguientes criterios:
   1. Oportuna: Que sea entregada dentro de los plazos establecidos.
   2. Fidedigna: Que sea confiable y veraz.
   3. Completa: Que contenga todo lo requerido en la regulación y los procesos de control.
c) Comunicar oportunamente a sus consumidores, las fechas en las cuales se realizará las campañas de encuestas, y su objetivo.

CAPÍTULO III
ASPECTOS TÉCNICOS

ARTÍCULO 6. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

6.1. Implementación

La metodología a utilizar será la de muestreo aleatorio simple, es decir, que todos los elementos que forman parte de una muestra tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Para la implementación de las encuestas se dividirá en dos categorías:

a) Categoría residencial:

Corresponde al servicio público de energía eléctrica destinado exclusivamente al uso doméstico de los consumidores; es decir, en la residencia de la unidad familiar independientemente del tamaño de la carga conectada.

En esta categoría se incluye a los consumidores de bajos consumos y de escasos recursos económicos, que tienen integrada a su residencia una pequeña actividad comercial o artesanal.

b) Categoría industrial y comercial:

Corresponde al servicio público de energía eléctrica que es destinado por el consumidor a actividades diferentes al uso doméstico, básicamente comprende la industria y el comercio.

Se consideran dentro de esta categoría, lo siguiente:

- Locales y establecimientos comerciales privados (Tiendas, almacenes, salas de cine o teatro, restaurantes, hoteles y afines).

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

- Locales y establecimientos industriales privados, destinados a la elaboración o transformación de productos por medio de cualquier proceso industrial.
- Clínicas y hospitales privados.

6.2. Consumidores categoría residencial

La encuesta podrá realizarse de forma personal o mediante medios digitales, en cualquiera de los casos se deberá garantizar la trazabilidad, que permita comprobar la veracidad de la información de los encuestados. La encuesta deberá realizarse, una por número de suministro.

Para los consumidores con categoría residencial, la encuesta deberá ser realizada por el propietario o el habitante permanente del domicilio.

Antes que se realice la encuesta se deberá verificar que:

a) Se cuente con el servicio regularizado de la EED, como mínimo seis meses.
b) El encuestado y sus familiares en primer grado de consanguinidad o primero de afinidad, no trabajen en la EED.
c) El encuestado sepa leer y escribir.

6.3. Consumidores categoría industrial y comercial

La encuesta podrá realizarse de forma personal o mediante medios digitales, en cualquiera de los casos se deberá garantizar la trazabilidad, que permita comprobar la veracidad de la información de los encuestados.

Para los consumidores con categoría industrial o comercial, la encuesta deberá ser de preferencia, realizada por el jefe Técnico o Representante Legal de la Empresa o Comercio, de no encontrase estos presentes, podrá realizarse al administrador o empleado que haya trabajado en el negocio por al menos seis meses. La encuesta deberá realizarse una, por número de suministro.

Antes que se realice la encuesta se deberá verificar que:

a) Se cuente con el servicio regularizado de la EED, como mínimo seis meses.
b) El encuestado y sus familiares en primer grado de consanguinidad o primero de afinidad, no trabajen en la EED.
c) El encuestado sepa leer y escribir.

ARTÍCULO 7. CAMPAÑA DE ENCUESTAS

7.1. Entrega del plan anual de encuestas

El plan deberá contener, al menos, los siguientes aspectos:

a) Número de consumidores totales, a ser considerados dentro del Universo de la categoría, consumidores residenciales.

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

b) Número de consumidores totales, a ser considerados dentro del Universo de la categoría, consumidores industrial y comercial.
c) Número de cantones a ser considerados para el cálculo de la muestra.
d) Las muestras de las dos categorías:
    1. Consumidores categoría residencial.
    2. Consumidores categoría industrial y comercial.
e) Propuesta del cronograma de ejecución de las campañas de encuestas.
f) Nombres de los responsables del plan y sus datos de contacto.

La ARCERNNR dispondrá de un término máximo de veinte (20) días para realizar observaciones al plan. En caso que la ARCERNNR no se pronunciare en el término establecido, la distribuidora procederá a implementar el plan.

En caso, de que la ARCERNNR realice observaciones, la EED deberá actualizar el referido documento y remitir a la ARCERNNR dentro de un término máximo de veinte (20) días. La EED no podrá implementar el plan sin que las observaciones por parte de la ARCERNNR hayan sido subsanadas.

7.1.1 Fecha límite para la entrega del plan de anual de encuestas

Las EED deberá entregar a la ARCERNNR, hasta el último día laborable del mes de enero del año n, el plan anual de la campaña de encuestas, con corte de información hasta diciembre del año anterior (n-1).

7.2. Fecha límite para la realización de la campaña de encuestas

Una vez presentado el plan anual de encuestas en el mes de enero del año n, las EED deberán realizar las campañas de encuestas hasta el mes de octubre del mismo año n.

7.3. Entrega de resultados de la ejecución de las encuestas

Los resultados de la ejecución de encuestas deberán contener, al menos, los siguientes aspectos:

a) Cantidad de consumidores encuestados por categorías y cantones:
    1. Consumidores categoría residencial.
    2. Consumidores categoría industrial y comercial.
b) Novedades encontradas en el proceso de encuestas.
c) Resultados de las encuestas por consumidores residenciales, comerciales e industriales y por sección global de: producto (P); información y comunicación con el cliente (ICC); Facturación (F); atención al cliente (AC); y Alumbrado Público General (APG).
d) Resultados del Índice de Satisfacción del Consumidor, por el servicio de Energía Eléctrica Global ($ISCEE_{GLOBAL}$).
e) Resultados del Índice de Satisfacción del Consumidor, por el servicio de Alumbrado Público General Global ($ISCAPG_{GLOBAL}$).

7.3.1. Fecha límite para la entrega de los resultados de la campaña de encuestas

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

La EED deberá entregar a la ARCERNNR, hasta el 15 de diciembre de cada año, los resultados de la campaña de encuestas del año en curso.

ARTÍCULO 8. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La determinación del tamaño de la muestra se aplicará para las siguientes categorías de consumidores:

a) Consumidores categoría residencial.
b) Consumidores categoría comerciales e industriales.

El número de encuestados para cada categoría, se determinará de forma independiente, aplicando la siguiente fórmula, considerando un margen de error máximo del 5% e intervalo de confianza mínimo del 96,5%.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * (1 - P)}{D^2 * (N - 1) + Z^2 * P * (1 - P)} \quad (1)$$

Donde:

n	=	Número de encuestas a realizar.
N	=	Número de usuarios residenciales y comerciales sin demanda de la EED.
D	=	Margen de error máximo del 5%.
Z	=	Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza seleccionado, para el caso de 96,5% el valor de Z es igual a 2,11.
P	=	Porcentaje de respuesta; para el cálculo será igual a 0,50.

La fijación de la muestra será distribuida de forma proporcional al número de usuarios de cada cantón, los cuales está definida el área de concesión de la empresa. Además, en cada cantón, la muestra se fijará proporcionalmente de acuerdo al número de consumidores categoría residenciales, y categoría industrial y comerciales.

ARTÍCULO 9. SECCCIONES A INVESTIGAR

9.1. Secciones del Servicio de Energía Eléctrica

Las secciones sobre los cuales se realizará la encuesta para la determinación del Índice de Satisfacción del Consumidor, por el servicio de Energía Eléctrica (ISCEE), son:

a) Producto

1. Suministro de energía sin interrupción
2. Suministro de energía sin variación
3. Agilidad en el restablecimiento del servicio

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

b) Información y comunicación con el cliente

1. Notificación previa en caso de interrupción programada
2. Orientaciones para el uso eficiente de la energía
3. Orientaciones sobre riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica
4. Información sobre derechos y deberes de los clientes

c) Factura

1. Entrega anticipada de la factura
2. Factura sin errores
3. Facilidad de comprensión de la información de la factura
4. Fechas para el vencimiento de la factura
5. Facilidades para el pago de la factura

d) Atención al Cliente

1. Facilidad de contacto con la empresa.
2. Tiempo de atención.
3. Tiempo de espera.
4. Conocimientos de los funcionarios sobre el asunto.
5. Claridad en la información proporcionada por el personal que atiende.
6. Calidad de atención (cortesía, respeto, amabilidad, buena voluntad).
7. Plazos para resolver las solicitudes.
8. Solución definitiva de los problemas.
9. Cumplimiento de los plazos.

9.2. Sección del Servicio de Alumbrado Público General

La sección sobre el cual se realizará la encuesta para la determinación del Índice de Satisfacción del Consumidor, por el servicio de Alumbrado Público General (ISCAPG), es:

a) Alumbrado Público General

1. Percepción de la infraestructura
2. Agilidad en la atención
3. Percepción del servicio

ARTÍCULO 10. CÁLCULO DE LAS SECCIONES A INVESTIGAR

10.1. Índice de Satisfacción del Consumidor, por el servicio de Energía Eléctrica

Para cada sección: producto (P); información y comunicación con el cliente (ICC); Facturación (F); atención al cliente (AC); se especificarán preguntas dentro de la encuesta.

Para la evaluación de cada una de las preguntas en cada sección, se usará una escala numérica entre 1 a 10 y una escala evaluativa. Las respuestas de los consumidores valoradas entre 7 a 10 constituirán la "satisfacción en la sección

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

ha evaluado", es decir, se considerará como respuesta positiva. Las respuestas positivas en relación con el total en cada sección constituirán la valoración de éste.

El Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Energía Eléctrica individual $(ISCEE_i)$, se lo obtendrá de la siguiente ecuación:

$$ISCEE_i = \frac{\left[\left(\frac{\sum_{j=1}^{3} P_{AP}}{3}\right) + \left(\frac{\sum_{j=1}^{4} P_{AICC}}{4}\right) + \left(\frac{\sum_{j=1}^{5} P_{AF}}{5}\right) + \left(\frac{\sum_{j=1}^{9} P_{AAC}}{9}\right)\right] * 10}{4} \quad (3)$$

Donde:

$ISCEE_i$	=	Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Energía Eléctrica individual.
$\sum P_{AP}$	=	Suma de la puntuación de la sección del producto.
$\sum P_{AICC}$	=	Suma de la puntuación de la sección de información y comunicación con el cliente.
$\sum P_{AF}$	=	Suma de la puntuación de la sección de Facturación.
$\sum P_{AAC}$	=	Suma de la puntuación de la sección del Atención al Cliente.

El Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Energía Eléctrica Global $(ISCEE_{Global})$, se lo obtendrá de la siguiente ecuación:

$$ISCEE_{Global} = \frac{\sum_{i=1}^{n} ISCEE_i}{n} \quad (4)$$

Donde:

$ISCEE_{Global}$	=	Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Energía Eléctrica Global.
n	=	Número de encuestas realizadas.
$ISCEE_i$	=	Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Energía Eléctrica individual.

10.2. Índice de Satisfacción del Consumidor, por el servicio de Alumbrado Público General

El Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Alumbrado Público General individual $(ISCAPG_i)$, se lo obtendrá de la siguiente ecuación:

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

$$ISCAPG_i = \left(\frac{\sum_{j=1}^{3} P_{APG}}{3}\right) * 10 \quad (5)$$

Donde:

$ISCAPG_i$	=	Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Alumbrado Público General individual.
$\sum P_{APG}$	=	Suma de la puntuación de las preguntas relacionadas a APG.

El Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Alumbrado Público General Global ($ISCAPG_{Global}$), se lo obtendrá de la siguiente ecuación:

$$ISCAPG_{Global} = \frac{\sum_{i=1}^{n} ISCAPG_i}{n} \quad (6)$$

Donde:

$ISCAPG_{Global}$	=	Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Alumbrado Público General Global.
n	=	Número de encuestas realizadas.
$ISCAPG_i$	=	Índice de Satisfacción del Consumidor por el servicio de Alumbrado Público General individual.

ARTÍCULO 11. MODELO DE ENCUESTA

La encuesta deberá contener de forma obligatoria, todas las preguntas relacionadas con las secciones del servicio de Energía Eléctrica (4) y la sección relacionada al servicio de Alumbrado Público General (1), siendo un total de 24 preguntas; a más de esto, cada EED podrá incluir en la encuesta otras preguntas que considere le pueden servir para recabar de los consumidores información que le sea de utilidad. Estas preguntas no servirán para determinar los índices de satisfacción. El modelo de encuesta se anexa a la presente Regulación.

CAPÍTULO IV
RÉGIMEN SANCIONATORIO

ARTÍCULO 12. LÍMITE DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR, POR EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA GLOBAL ($ISCEE_{GLOBAL}$)

Para fines de control, la ARCERNNR medirá anualmente el $ISCAP_{GGLOBAL}$, mismo que deberá ser igual o mayor a 90%, conforme lo establece la Regulación Nro. ARCERNNR 002/2020 "Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica" o la vigente a la fecha.

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

ARTÍCULO 13. LÍMITE DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR, POR EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL GLOBAL ($ISCAPG_{GLOBAL}$)

Para fines de control, la ARCERNNR medirá anualmente el ISCEEGLOBAL, mismo que deberá ser igual o mayor a 70%.

ARTÍCULO 14. SANCIONES

El incumplimiento del Índice de Satisfacción Del Consumidor, por el servicio de Energía Eléctrica Global (ISCEEGLOBAL) se sancionará conforme la Regulación Nro. ARCERNNR 002/2020 "Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica" o la vigente a la fecha.

El incumplimiento del Índice de Satisfacción Del Consumidor, por el servicio de Alumbrado Público General Global (ISCAPGGLOBAL) se sancionará conforme el literal d) del artículo 68 de la LOSPEE.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Derogase la Regulación No. CONELEC – 007/08 "Procedimiento para la elaboración de encuestas de satisfacción de los consumidores" aprobada mediante Resolución Nro. 0102/08, en sesión de 7 de agosto de 2008.

Certifico que la presente regulación fue aprobada por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, ARCERNNR, mediante Resolución Nro. ARCERNNR -XXX/XX de XX de XXXX de 20XX.

DISPOSICIÓN FINAL

Vigencia: Esta Resolución entrará en vigor a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, y de su aplicación se encargará el Ministerio del Ramo y la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los xxxxxxxxxxxxxx días del mes de xxxxxxxxxx del año dos mil veintiuno.

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

ANEXO 1

A. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LOS CONSUMIDORES

CONDICIONES NECESARIAS:

Para los consumidores con categoría residencial, la encuesta deberá ser realizada por el propietario o el habitante permanente del domicilio.

Para los consumidores con categoría industrial o comercial, la encuesta deberá ser de preferencia, realizada por el jefe Técnico o Representante Legal de la Empresa o Comercio, de no encontrase estos presentes, podrá realizarse al administrador o empleado que haya trabajado en el negocio por al menos seis meses. La encuesta deberá realizarse una, por número de suministro.

Antes que se realice la encuesta se deberá verificar:

a) Se cuente con el servicio regularizado de la EED, como mínimo seis meses.
b) El encuestado y sus familiares en primer grado de consanguinidad o primero de afinidad, no trabajen en la EED.
c) El encuestado sepa leer y escribir.

DATOS DEL ENCUESTADO:

NOMBRE DEL ENCUESTADO:	
NÚMERO DE CONTACTO DEL ENCUESTADO:	
No. DE CUENTA/SUMINISTRO:	
CÁTEGORIA:	Información a ser llenada por la EED

ESTIMADO USUARIO

Buenos días/tardes, la presente encuesta constituye un acercamiento de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, con la intención de mejorar el servicio técnico y comercial de Energía Eléctrica y el servicio de Alumbrado Público General.

Por lo expuesto, es necesario que en los siguientes minutos nos transmita su percepción respecto al servicio técnico y comercial de Energía Eléctrica y el servicio de Alumbrado Público General, que hasta ahora le ha brindado la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica en su localidad, contestando a las siguientes preguntas:

Nota:(El texto de saludo indicado es un modelo que la Empresa encuestadora lo puede modificar de acuerdo a su experiencia)

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

INTRODUCCIÓN

Por favor califique del 1 al 10 las siguientes preguntas, entiendo que, la puntuación más baja representa un servicio deficiente y la más alta un servicio óptimo.

SECCIÓN 1: PRODUCTO

1. ¿Considera que los cortes imprevistos en el servicio de energía eléctrica son?:

Extremamente frecuente		Muy frecuentes		Frecuentes		Poco frecuentes		Muy poco frecuentes	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. ¿Ha observado usted bajones o parpadeos en el suministro de energía eléctrica?

Siempre		Casi siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Cuando existen cortes del servicio eléctrico en su sector, la reposición del mismo se realiza de forma que usted considera:

Muy lento		Lento		Aceptable		Rápido		Muy rápido	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

SECCIÓN 2: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

4. Cuando se producen cortes del servicio, programados por la <Empresa Distribuidora> para dar mantenimiento a su Sistema de Distribución; usted tiene previo conocimiento de esto:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Recibe de parte de la <Empresa Distribuidora> orientación para el uso eficiente de la energía:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Recibe de parte de la <Empresa Distribuidora> orientación sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica:

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Recibe de parte de la <Empresa Distribuidora> información sobre sus derechos y obligaciones como consumidor:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

SECCIÓN 3: FACTURA

8. La factura por el consumo de energía eléctrica, le llega con suficiente tiempo para realizar el pago:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. La factura por el consumo de energía eléctrica tiene errores:

Siempre		Casi siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. La información que le presenta la <Empresa Distribuidora> en su factura es:

Muy confusa		Confusa		Aceptable		Clara		Muy clara	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11. Considera que la cantidad de locales y medios para el pago de su factura son:

Muy escasos		Escasos		Regulares		Aceptables		Muy aceptables	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12. Considera que el plazo que le asigna la <Empresa Distribuidora> para cancelar su factura es adecuado:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

SECCIÓN 4: ATENCIÓN AL CLIENTE

13. Usted tiene facilidad para contactarse con la <Empresa Distribuidora> cuando quiere pedir información o requiere algún servicio:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

14. Considera que el tiempo que dedica la <Empresa Distribuidora> para atender su reclamo es:

Muy insatisfactorio		Insatisfactorio		Aceptable		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

15. Considera que el tiempo que espera en la <Empresa Distribuidora> al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información hasta ser atendido es:

Muy largo		Largo		Aceptable		Corto		Muy corto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

16. Considera que los funcionarios y trabajadores de la Empresa Distribuidora, que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información, demostraron conocimiento sobre la materia:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

17. Considera que los funcionarios y trabajadores de la Empresa Distribuidora, que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información, fueron claros al proporcionarle información:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

18. De manera general ¿cómo califica el trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de la <Empresa Distribuidora> que lo atendieron?

Muy descortés		Descortés		Aceptable		Amable		Muy amable	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

19. El plazo para la solución a sus reclamos, solicitudes de servicio o pedidos de información por parte de la <Empresa Distribuidora>, es:

Muy largo		Largo		Aceptable		Corto		Muy corto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

20. Cuando realiza un reclamo a la <Empresa Distribuidora>, se le da una solución definitiva a su problema:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

21. Cuando realiza un reclamo a la <Empresa Distribuidora>, esta cumple con los plazos acordados:

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

SECCIÓN 4: ALUMBRADO PÚBLICO

22. Considera, que el número de luminarias del Alumbrado Público General instaladas en su Ciudad/Municipio/Cantón son:

Muy escasas		Escasas		Regulares		Aceptables		Muy aceptables	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

23. Cuanto usted ha solicitado se revise el Alumbrado Público General, los tiempos que han trascurrido, los considera:

Muy lentos		Lentos		Aceptables		Rápidos		Muy rápidos	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

24. Como considera al Servicio de Alumbrado Público General, prestado por las Empresas Distribuidoras:

Muy insatisfactorio		Insatisfactorio		Aceptable		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Formulario llenado por:	Fecha:
Formulario aprobado por:	Fecha:

En caso de ser mediante un medio físico:

_____
Firma del entrevistado

BORRADOR

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-71 y Shyris.
Edificio CORDIEZ.
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

sembramos Futuro
Lenín