

TIEMPOS PROMEDIOS DE ATENCION A REQUERIMIENTOS POR PARTE DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELECTRICA CORRESPONDIENTES A LA SUBSECRETARIA DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA

Se ha realizado un levantamiento para determinar el tiempo promedio de atención a solicitudes por los usuarios, en base a los históricos (referencia el último año-2018) de respuestas gestionados por los funcionarios de esta Cartera de Estado.

1) Gestión Empresarial y Comercial:

OFICIOS RECIBIDOS POR QUIPUX:

(6 días) más 3 días de entrada y 2 días de salida del documento, total: 11 días

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MAIL:

(2 días) más 1 día de entrada y 1 día de salida del documento, total: 4 días

CLIENTES QUE VISITAN LAS OFICINAS:

(1 hora)

Respecto a la atención directa que las Empresas Eléctricas de Distribución otorgan a los usuarios existen tiempos de respuesta establecidos en las Regulaciones ARCONEL 001-17 y 005-17 definidos de la siguiente manera:

Plazos máximos de atención de solicitud de nuevo suministro (4) días hábiles para el sector urbano y (6) días hábiles para el sector rural.

El plazo para reclamos por facturación excesiva, la distribuidora tiene un plazo máximo de (4) días hábiles para verificar la facturación efectuada.

2) Expansión y Gestión Técnica - Operativa de la Distribución de Energía Eléctrica:

OFICIOS RECIBIDOS POR QUIPUX:

(17 días) mas 3 días de entrada y 2 días de salida del documento, total: 22 días

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MAIL:

(2 días) mas 1 día de entrada y 1 día de salida del documento, total: 4 días

CLIENTES QUE VISITAN LAS OFICINAS:

(1 hora)

En la siguiente tabla se resumen los tiempos de atención de reclamos, técnicos y comerciales que se detalla en las Regulaciones de Arconel Nros. 001/17 y 005/17:

Tipo	Descripción General	Término hasta la resolución del reclamo	
		Urbano (días)	Rural (días)
Reclamos Técnicos	Daños y afectaciones en las redes eléctricas de distribución de BV	12	24
	Daños y afectaciones en las redes eléctricas de distribución de MV	24	48
	Daños en acometida, medidor o ambas	5	6
	Daños en alumbrado público general	1	3
Reclamos Comerciales	Errores en la facturación, por lectura errónea del consumo eléctrico	2	4
	Errores en la facturación, por fallos o daños del medidor	5	6
	Restablecimiento del servicio suspendido por falta de pago	1	2
Daños equipos	Daños o equipos de artefactos eléctricos, debido a fallas de las EED	15	20

En lo que corresponde al cumplimiento de los principales indicadores de tiempos de respuesta a problemas tanto técnicos como comerciales por las EED durante la ejecución del año 2018, a continuación se desglosan los siguientes resultados en promedio:

INDICADORES		Conexiones de servicio sin modificación de red		Tiempo promedio de atención a reclamos	Rehabilitaciones de Suministros (por falta de pagos)		Respuesta a consultas de los consumidores	Consumidores reconectados después de una interrupción		
AREAS DE SERVICIO		Urbana	Rural	TPR	Urbana	Rural	RCC	Urbana	Rural	
VALORES ESPERADOS	Límites establecidos	4 días	7 días	<= 4 días	10 h	24 h	5 días	3h	8h	
	Porcentaje de Cumplimiento esperado	>=98%	>=98%	NA	>= 97%	>= 95%	>= 98%	>= 97%	>= 95%	
Porcentaje de Cumplimiento logrado en Promedio año 2018 por las Distribuidoras		CNEL - UN BOLIVAR	85,67%	91,92%	0,92	100,00%	-	-	66,13%	81,51%
		CNEL - UN EL ORO	94,25%	98,10%	4,58	92,64%	92,97%	92,20%	37,10%	53,26%
		CNEL - UN ESMERALDAS	51,16%	85,23%	4,70	85,72%	90,00%	87,17%	55,10%	45,56%
		CNEL - UN GUAYAQUIL	92,58%	96,22%	5,36	69,11%	-	87,59%	61,91%	-
		CNEL - UN GUAYAS LOS RIOS	99,46%	99,50%	1,53	84,12%	67,11%	84,84%	40,51%	66,04%
		CNEL - UN LOS RÍOS	97,68%	98,45%	3,13	86,04%	90,52%	62,73%	45,12%	50,15%
		CNEL - UN MANABÍ	99,99%	99,83%	3,44	70,79%	90,15%	93,85%	-	49,46%
		CNEL - UN MILAGRO	99,96%	100,00%	3,83	90,80%	94,36%	68,15%	47,65%	52,18%
		CNEL - UN SANTA ELENA	77,19%	82,21%	3,24	83,96%	93,27%	94,83%	52,73%	83,82%
		CNEL - UN SANTO DOMINGO	98,10%	93,86%	2,36	98,36%	96,44%	98,33%	57,36%	67,97%
		CNEL - UN SUCUMBIÓS	96,37%	98,39%	3,32	51,52%	68,56%	73,51%	-	51,43%
		E.E. AMBATO	80,78%	80,47%	4,78	99,31%	99,04%	100,00%	94,30%	78,85%
		E.E. AZOGUES	95,71%	98,61%	2,00	94,75%	95,15%	100,00%	78,10%	98,61%
		E.E. CENTRO SUR	96,09%	99,06%	5,06	85,18%	81,74%	-	-	-
		E.E. COTOPAXI	91,08%	94,78%	0,09	-	-	-	89,37%	93,87%
		E.E. GALÁPAGOS	79,45%	95,32%	2,57	90,56%	94,05%	100,00%	100,00%	100,00%
		E.E. NORTE	65,44%	83,56%	1,44	73,00%	75,11%	84,33%	74,11%	72,33%
		E.E. QUITO	97,37%	96,75%	5,66	82,78%	99,82%	100,00%	97,64%	91,76%
		E.E. RIOBAMBA	87,83%	87,12%	1,00	100,00%	-	-	100,00%	57,62%
		E.E. SUR	94,41%	87,94%	1,13	99,69%	98,49%	-	91,59%	82,38%

En las Unidades de Negocio Bolívar, El Oro, Esmeraldas, Guayas Los Ríos, Los Ríos y Sucumbíos presentan porcentajes de cumplimiento menor a los esperados, debido a que históricamente las instalaciones de reconexión o nuevos servicios eran realizadas con personal propio; razón por la cual se ha reforzado los grupos técnicos/comerciales a través de la contratación de mano de obra (contratistas) con la finalidad de mejorar los tiempos de atención.

3) Programa de Cocción Eficiente (PEC):

En lo que se refiere a los trámites ciudadanos que atiende el Programa de Cocción Eficiente de Electricidad PEC, se encuentra el trámite de “Reclamos por ventas de cocinas de inducción en las casas comerciales”:

Procedimiento establecido:

El ciudadano que se siente afectado por una venta, hace llegar su planteamiento a través de los diferentes medios de recepción de reclamos con los que cuenta el Programa: Call center, Ventanilla virtual (Chat en línea), Redes sociales, Atención personal en empresas eléctricas y/o Instalaciones del PEC.

Una vez en conocimiento del reclamo, el Especialista comercial realiza un pedido de información tanto a la casa comercial que realizó la venta y a la empresa eléctrica correspondiente, sobre los detalles de la venta y del servicio con el que cuente el ciudadano presuntamente afectado. Este trámite se realiza de forma inmediata al conocimiento del caso.

Las casas comerciales y las empresas eléctricas tienen un plazo de **3 días** para dar respuesta a este pedido de información y se realizan hasta **tres insistencias**.

De corroborarse la queja, la casa comercial solicita la anulación de la venta y esta procede de manera inmediata en el sistema informático del PEC. En este caso, el trámite dura entre **15 y 30 días**. Al ser tramites en donde se requiere cruzar información con terceros (casas comerciales) esos tiempos de respuesta están fuera del control del programa.

En los casos en los que no procede la anulación del reclamo, en este mismo periodo, se le comunica al reclamante, sobre el resultado de su trámite, y de no sentirse conforme puede continuar su reclamo en las instancias correspondientes.

A fin de recortar el tiempo de atención a estos trámites, se podría disminuir la cantidad de insistencias, (hacer solamente 1) con eso se pueden ahorrar 6 días de trámite. Esto haría que los tiempos bajen y la atención se de en un rango de **10 a 15 días**.