

ANEXO

RESOLUCIÓN NRO. ARCERNNR-13/2023

REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-003/23

**EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA 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 Norma Suprema prescribe 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 literal l) del numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República establece: «Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. (...)»;
- Que,** el artículo 82 de la Carta Magna, establece «el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes»;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República dispone: «Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución»;
- Que,** el artículo 227 de la Norma Suprema preceptúa: «La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación»;

Regulación Nro. ARCERNNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



- Que**, el artículo 313 de la Constitución de la República dispone: «el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia (...). Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas (...)»;
- Que**, el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que el Estado será el responsable de la provisión de los servicios públicos, entre ellos, el de energía eléctrica; de acuerdo con los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;
- Que**, el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica establece entre sus objetivos específicos: «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; 3. Proteger los derechos de los consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica (...)»;
- Que**, artículo 4 numeral 1 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica 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 14 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica determina la naturaleza jurídica de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, actual Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, en los siguientes términos: «(...) es el organismo técnico administrativo encargado del ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final (...)»;
- Que**, el artículo 15 de la precitada Ley establece las siguientes atribuciones y deberes para la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, actualmente Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables:
- 1. Regular aspectos técnico-económicos y operativos de las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general;*
 - 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 (...);*
- Que**, el artículo 17 de la Ley Ibídem, faculta al Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, actual Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, entre otros: «2. Expedir las regulaciones para el funcionamiento y desarrollo del sector eléctrico; 8. Conocer y resolver todos los temas que se ponga a su consideración respecto de las atribuciones y deberes de la Agencia del servicio público

de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general; y, 9. Las demás funciones que le asigne esta ley y su reglamento general»;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1036 de 06 de mayo de 2020, en su artículo primero se dispuso 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 Renovables, cuyo proceso culminó el 30 de junio de 2020; fecha a partir de la cual, todas las atribuciones, funciones, programas, proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, 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, han sido asumidos por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables;

Que, el artículo 4 del Reglamento para el Funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, determina como atribuciones del Directorio institucional: «a) Expedir las regulaciones para el control técnico de las actividades del sector realizadas por los agentes que operan en el sector eléctrico, hidrocarburífero y minero; (...) l) Las demás que los miembros del Directorio, consideren necesarias dentro del marco reglamentario y normativo del sector energético»;

Que, el primer inciso del artículo 8 del precitado Reglamento señala: «(...) El Secretario será responsable por todas sus acciones y omisiones, en particular de informar oportunamente al Presidente y a los miembros del Directorio, según corresponda, de los asuntos que éstos deban conocer y resolver; verificar que los informes cumplan los requisitos previstos para cada caso, antes de ser puestos a consideración del Directorio; dar seguimiento e informar respecto a la ejecución y efectos de las decisiones del Directorio (...)»;

Que, el cuarto inciso del artículo 15 del Reglamento ibídem determina: «(...) Todos los puntos del Orden del Día, contendrán la documentación necesaria para su tratamiento, esto es, los informes técnicos, económicos y legales que correspondan (...)»;

Que, el artículo 22 del Reglamento ibídem preceptúa:

(...) El Director Ejecutivo será responsable de la gestión integral de la Agencia y por las autorizaciones que el Directorio emita en función de la información por él proporcionada.

Corresponde al Director Ejecutivo de la Agencia asegurar y garantizar bajo su responsabilidad, que la información técnica, económica, jurídica u otra según sea el caso, proporcionada al Directorio, sea veraz, clara, precisa, completa, oportuna, pertinente, actualizada y congruente con las recomendaciones que obligatoriamente éste deberá formular para las decisiones del Directorio.

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

Así mismo, el Director Ejecutivo será responsable por la omisión en la entrega de información oportuna, relacionada con eventos acaecidos por falta de previsión, que por su importancia deban someterse a conocimiento del Directorio.

Los servidores de las unidades técnicas, administrativas, operativas y de asesoría de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, que hubieren emitido informes o estudios en los que se sustentaren las resoluciones, aprobaciones o autorizaciones del Directorio, serán corresponsables de tales decisiones»;

Que, el numeral 3 del artículo 63 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, señala 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, mediante la Resolución Nro. 0102/08 de 7 de agosto de 2008, el Directorio del Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC) expidió la Regulación Nro. CONELEC-007/08 «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores»;

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, se hace necesario sustituir la Regulación Nro. CONELEC-007/08 denominada «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores» para acoplarla al marco normativo actual;

Que, mediante memorando Nro. ARCERNNR-DRTSE-2021-0252-M de 15 de noviembre de 2021 la Dirección de Regulación Técnica del Sector Eléctrico solicitó el informe legal del proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC-007/08 denominado «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores a la Coordinación General Jurídica de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables. En consecuencia, mediante memorando Nro. ARCERNNR-CGJ-2021-0635-ME, de 24 de noviembre de 2021, la Coordinación General Jurídica expresó que:

Del análisis del Proyecto de Regulación denominada "Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores", se observa que el mismo no contraviene el ordenamiento jurídico que rige al sector eléctrico, por lo que esta Coordinación Jurídica considerando que se ha cumplido con "Procedimiento para la elaboración y difusión de proyectos de regulación del sector eléctrico", estima pertinente que el referido proyecto de regulación sea puesto en consideración del Directorio Institucional para que al amparo de lo dispuesto en los artículos 15 numeral 2 y 17 numeral 2 de la LOSPEE, lo conozca, analice y apruebe de ser el caso, para lo cual emito informe jurídico favorable (...);

Que, mediante memorando Nro. ARCERNNR-DRTSE-2021-0263-M de 25 de noviembre de 2021, la Dirección de Regulación Técnica del Sector Eléctrico puso a consideración de la

Regulación Nro. ARCERNNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico el proyecto de Resolución para sustituir la Regulación Nro. CONELEC-007/08 denominado «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores», y el informe técnico Nro. ARCERNNR-DRTSE-2021-0263-M, que lo sustenta;

Que, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, mediante memorando Nro. ARCERNNR-CTRCE-2022-0723-ME, de 15 de diciembre de 2022, puso a consideración de la Dirección Ejecutiva los informes técnico y legal; y, el proyecto de Resolución para sustituir la Regulación Nro. CONELEC-007/08 denominado «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores», y solicitó proseguir con el trámite para la presentación ante el Directorio Institucional;

Que, en reunión realizada el 15 de diciembre de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico puso en conocimiento de los miembros del Comité Técnico del Directorio de la Agencia, el proyecto de regulación denominada «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores», sobre la cual, se levantó el acta de reunión Nro. CRTCE-2022-009, que contiene el resultado de la exposición del citado cuerpo normativo;

Que, mediante oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0008-OF de 05 de enero de 2023, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, presentó a los miembros del Directorio los informes técnico y jurídico para el conocimiento y aprobación del proyecto de proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC-007/08 denominado «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores», señalando que “los (...) acojo en su integridad, por lo tanto, distinguidos Miembros del Directorio, recomiendo su aprobación.”;

Que, a través del oficio antes referido, el Director Ejecutivo, en calidad de Secretario del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, por disposición del Presidente del referido Cuerpo Colegiado, convocó a los Señores Miembros del Directorio, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 5, literal c) del artículo 7, numeral 10.2 del artículo 10 y el numeral 1 del artículo 11 del Reglamento para el Funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, a la Sesión Extraordinaria de Directorio, bajo la modalidad presencial a desarrollarse el día Viernes 06 de enero de 2023, a las 16:00, a fin de tratar el siguiente Orden del Día: “(...) PUNTO 9: Conocimiento y aprobación del proyecto de Regulación denominada “Encuestas de Satisfacción de los Consumidores”. (Sustituye a la Regulación Nro. CONELEC-007/08 “Procedimiento para la elaboración de encuestas de satisfacción de los consumidores”);

Que, durante el desarrollo de la reunión del Directorio, el delegado del Presidente de la República hizo referencia al Decreto Ejecutivo Nro. 342 de 15 de febrero de 2022, a través del cual se emitió el «Reglamento de Aplicación a la Ley de Hidrocarburos», puntualizando que como parte de las atribuciones del Director Ejecutivo sería la de

Regulación Nro. ARCERNNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



aprobar y expedir regulaciones preparadas por la administración. En consecuencia, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, conforme la decisión de los miembros del Cuerpo Colegiado resolvió no aprobar, entre otros, el proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC-007/08 denominado «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores»;

Que, mediante oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF, de 14 de febrero del 2023, la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables remitió al señor Ministro de Energía y Minas, en su calidad de presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, el análisis denominado «Informe sobre Instancia de Aprobación de las Regulaciones», junto con el informe jurídico respectivo, mismo que en la parte final «(...) se sugiere que los documentos indicados anteriormente, mismos que se adjuntan, sean puestos en conocimiento del Directorio Institucional para el análisis y resolución pertinentes. Es importante puntualizar de forma categórica que los análisis, desde las perspectivas técnica y legal, concuerdan en que las regulaciones del sector energético, en particular las del sector eléctrico, deben ser aprobadas y expedidas únicamente por el Directorio institucional.»;

Que, mediante oficio Nro. MEM-MEM-2023-0212-OF de 08 de marzo de 2023, el señor Ministro de Energía y Minas, indica que «en mi calidad de Presidente del Directorio, solicito a usted, a la brevedad posible, coordinar con todos los miembros del Cuerpo Colegiado, la referida reunión, a quienes deberá proporcionarse la documentación contenida en el oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF, del 14 de febrero del 2023. En función de los resultados de las reuniones de trabajo, se determinará la procedencia para que los mencionados puntos sean elevados, para resolución del Directorio Institucional.»;

Que, en el marco de la Mesa Técnica Sector Eléctrico realizada el 29 de marzo de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico, puso en consideración de los miembros del comité técnico del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables el informe técnico legal contenido en el oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF, de 14 de febrero de 2023 referente al «Informe sobre Instancia de Aprobación de las Regulaciones», con base de la cual, se levantó el acta de reunión Nro. CTRCE-2023-002 que contiene el resultado de la exposición del citado informe;

Que, mediante oficio Nro. MEM-MEM-2023-0264-OF de 22 de marzo de 2023, el señor Ministro de Energía y Minas, en su calidad de presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, en referencia al informe técnico y legal sobre la instancia de aprobación de regulaciones contenido en el oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF de 14 de febrero del 2023, señala que «esta Cartera de Estado coincide con el criterio de que los pronunciamientos técnicos y legales de la ARCERNNR referentes a la facultad del Director Ejecutivo de emitir regulaciones aplicables al sector eléctrico deben ser analizados en el seno de su

Regulación Nro. ARCERNNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



Directorio. (...). En este contexto, se solicita de manera comedida al Señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables gestionar una sesión ordinaria de Directorio de la Agencia, a fin de tratar los temas objeto de su petición a través de su oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF»;

Que, mediante oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0193-OF de 13 de abril del 2023, el Director Ejecutivo, en calidad de Secretario del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, por disposición del Presidente del referido Cuerpo Colegiado, convocó a los Señores Miembros del Directorio, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 5, literal c) del artículo 7, numeral 10.2 del artículo 10 y el numeral 1 del artículo 11 del Reglamento para el Funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, a la Sesión de Directorio, bajo la modalidad presencial a desarrollarse el viernes 14 de abril de 2023, a las 15:00, a fin de tratar el siguiente orden del día:

(...) PUNTO 5.- Expedición de la Regulación denominada "Encuestas de Satisfacción de los Consumidores". (Sustituye a la Regulación Nro. CONELEC-007/08 "Procedimiento para la elaboración de encuestas de satisfacción de los consumidores").

En ejercicio de las atribuciones y deberes de la Agencia y de su Directorio, de acuerdo al numeral 1 del artículo 15 y el numeral 2 del artículo 17 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, respectivamente, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, por unanimidad:

Resuelve:

Expedir la Regulación sustitutiva de la Regulación Nro. CONELEC-007/08, denominada **«Procedimiento para la elaboración de encuestas de satisfacción de los consumidores de las empresas eléctricas de distribución y comercialización de energía»**.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1. OBJETIVO

Establecer una metodología general, que permita medir y evaluar la percepción de los consumidores, por el Servicio Público de Energía Eléctrica y el Servicio de Alumbrado Público General, prestado por parte de las Empresas Eléctricas Distribuidoras del país, con el fin de determinar puntos de mejora en los servicios prestados.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

Regulación Nro. ARCERNNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



normativa vigente, y cumplida por las Empresas Eléctricas de Distribución y las Empresas Encuestadoras, como responsables del proceso de ejecución de las encuestas.

3. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ISEER	Índice de Satisfacción por el Servicio Público de Energía Eléctrica Consumidores con categoría Residencial
ISEECI	Índice de Satisfacción por el Servicio Público de Energía Eléctrica Consumidores con categoría Comercial e Industrial
ISSAPG	Índice de Satisfacción Global por el Servicio de Alumbrado Público General
SAC	Sección Atención al Cliente
SSAPG	Sección Servicio de Alumbrado Público General
SF	Sección Facturación
SICC	Sección Información y comunicación con el cliente
SPST	Sección Producto y Servicio Técnico.

4. DEFINICIONES

1. **Área de servicio:** Es el área geográfica establecida por el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables en la cual una empresa eléctrica presta el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general.
2. **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.
3. **Cuenta contrato o número de suministro:** Códigos alfanuméricos utilizados por la empresa eléctrica de distribución para identificar a un consumidor del servicio público de energía eléctrica y las instalaciones asociadas al servicio prestado a dicho consumidor.
4. **Empresa eléctrica distribuidora:** 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.
5. **Empresas encuestadoras:** Persona jurídica facultada para realizar la actividad de encuestas.
6. **Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de consumidores, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.
7. **Índice de satisfacción global por el servicio de alumbrado público general (ISSAPG):** Mide la satisfacción de los consumidores de la Empresa Eléctrica Distribuidora, por el Servicio de Alumbrado Público General.
8. **Índice de satisfacción por el servicio público de energía eléctrica consumidores con categoría residencial (ISEER):** Mide la satisfacción de los consumidores con categoría Residencial, por el Servicio Público de Energía Eléctrica entregado por la Empresa Eléctrica Distribuidora.

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

9. **Índice de satisfacción por el servicio público de energía eléctrica consumidores con categoría comercial e industrial (ISEECI):** Mide la satisfacción de los consumidores con categoría Comercial e Industrial, por el Servicio Público de Energía Eléctrica entregado por la Empresa Eléctrica Distribuidora.
10. **Muestra:** Es una parte representativa de la población que refleja las similitudes y diferencias encontradas en la población.
11. **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.
12. **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.
13. **Sección servicio de alumbrado público general (SSAPG):** Mide la satisfacción del consumidor en relación al Servicio de Alumbrado Público General.
14. **Sección facturación (SF):** Mide la satisfacción del consumidor en relación con la entrega, precisión, comprensión y facilidades de pago de su factura.
15. **Sección información y comunicación con el cliente (SICC):** Mide la satisfacción del consumidor en relación con la información que recibe de parte de la Empresa Eléctrica Distribuidora.
16. **Sección producto y servicio técnico (SPST):** 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

5. RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

Las responsabilidades institucionales, son:

5.1. Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Le corresponde a la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables:

- a) Controlar el proceso de planificación y ejecución de las encuestas de las Empresa Eléctrica Distribuidora.
- b) Aprobar el plan anual de encuestas de las Empresas Eléctricas Distribuidoras.
- c) Verificar el cumplimiento de los índices de calidad prestados por las Empresas Eléctricas Distribuidoras.

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



5.2. Empresas eléctricas de distribución

Las Empresas Eléctricas Distribuidoras, 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 Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, la información solicitada en la presente regulación, cumpliendo los siguientes criterios:
 - b.1) Oportuna: Que sea entregada dentro de los plazos establecidos.
 - b.2) Fidedigna: Que sea confiable y veraz.
 - b.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

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.

La fijación de la muestra será distribuida de forma proporcional entre todos los cantones en los cuales está definida el área de concesión de la empresa, en función del número de consumidores de cada cantón. Si al momento de dividir la muestra resultan valores decimales, se deberá redondear al inmediato superior de forma que el número de encuestas a realizar sea siempre entero.

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

6.1.1. 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.

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



6.1.2. 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:

- a) Locales y establecimientos comerciales privados (tiendas, almacenes, salas de cine o teatro, restaurantes, hoteles y afines).
- b) Locales y establecimientos industriales privados, destinados a la elaboración o transformación de productos por medio de cualquier proceso industrial.

6.2. Consumidores categoría residencial

La encuesta podrá realizarse de forma personal, telefónica 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.

Una vez determinado el tamaño de la muestra, se deberá realizar una encuesta por cada número de suministro.

Para los consumidores con categoría residencial, la encuesta deberá ser realizada por el consumidor o usuario final del servicio público de energía eléctrica del domicilio.

Antes que se realice la encuesta se deberá verificar que:

- a) Se cuente con el servicio regularizado de la Empresa Eléctrica Distribuidora, como mínimo seis meses.
- b) El encuestado no trabaje en la Empresa Eléctrica Distribuidora.

6.3. Consumidores categoría industrial y comercial

La encuesta podrá realizarse de forma personal, telefónica 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.

Una vez determinado el tamaño de la muestra, se deberá realizar una encuesta por cada número de suministro.

Para los consumidores con categoría industrial o comercial, la encuesta deberá ser de preferencia, realizada al jefe Técnico o Representante Legal de la Empresa o Comercio, de no encontrarse 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 cada cuenta contrato o número de suministro.

Antes que se realice la encuesta se deberá verificar que:

- a) Se cuente con el servicio regularizado de la Empresa Eléctrica Distribuidora, como mínimo seis meses.

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

- b) El encuestado no trabaje en la Empresa Eléctrica Distribuidora.

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.
- 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) El tamaño de la muestra de las dos categorías:
 - d.1) Número de consumidores categoría residencial.
 - d.2) Número de 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 Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables dispondrá de un término máximo de veinte (20) días para realizar observaciones o aprobar el plan. En caso de que la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables no se pronuncie en el término establecido, la distribuidora procederá a implementar el plan anual de encuestas.

En caso, de que la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables realice observaciones, la Empresa Eléctrica Distribuidora deberá actualizar el referido documento y remitir a la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables dentro de un término máximo de veinte (20) días. La Empresa Eléctrica Distribuidora no podrá implementar el plan sin que las observaciones por parte de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables hayan sido subsanadas.

Las Empresas Eléctricas Distribuidoras deberán entregar a la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, 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 Empresas Eléctricas Distribuidoras deberán realizar las campañas de encuestas hasta el mes de octubre del mismo año n .

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



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:
 - a.1) Consumidores categoría residencial.
 - a.2) Consumidores categoría industrial y comercial.
- b) Novedades encontradas en el proceso de encuestas.
- c) Resultados del Índice de Satisfacción por el Servicio Público de Energía Eléctrica Consumidores con categoría Residencial (ISEER).
- d) Resultados del Índice de Satisfacción por el Servicio Público de Energía Eléctrica Consumidores con categoría Comercial e Industrial (ISEECI).
- e) Resultados del Índice de Satisfacción Global por el Servicio de Alumbrado Público General (ISSAPG).
- f) Tablas tabuladas de resultados por consumidores residenciales, comerciales e industriales encuestados ver ANEXO B.

Las Empresas Eléctricas Distribuidoras deberán entregar a la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, hasta el 15 de diciembre de cada año, los resultados de la campaña de encuestas del año en curso.

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 aleatoria, aplicando la siguiente fórmula, considerando un margen de error máximo del 5% e intervalo de confianza mínimo del 95%.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{D^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)} \quad \text{Ec. (1)}$$

Donde:

- | | |
|-----------------|--|
| <i>n</i> | Número de encuestas a realizar |
| <i>N</i> | Número de usuarios de la categoría residencial, o número de usuarios de las categorías comerciales e industriales, de la Empresa Eléctrica Distribuidora según corresponda |

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



- D* Margen de error máximo del 5%
- Z* Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza seleccionado, para el caso de 95% el valor de *Z* es igual a 1.96
- P* Porcentaje de respuesta; para el cálculo será igual a 0.50.

La muestra será distribuida de forma proporcional al número de usuarios de cada cantón, los cuales está definida el área de servicio 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

9. SECCIONES A INVESTIGAR

9.1. Secciones del servicio público 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 y servicio técnico
 - a.1) Suministro de energía sin interrupción
 - a.2) Suministro de energía sin variación
 - a.3) Agilidad en el restablecimiento del servicio.
- b) Información y comunicación con el cliente
 - b.1) Notificación previa en caso de interrupción programada
 - b.2) Orientaciones para el uso eficiente de la energía
 - b.3) Orientaciones sobre riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica
 - b.4) Información sobre derechos y deberes de los clientes.
- c) Factura
 - c.1) Entrega oportuna de la factura
 - c.2) Factura sin errores
 - c.3) Fechas para el vencimiento de la factura
 - c.4) Facilidades para el pago de la factura.
- d) Atención al cliente
 - d.1) Facilidad de contacto con la empresa
 - d.2) Tiempo de atención
 - d.3) Tiempo de espera
 - d.4) Conocimientos de los funcionarios sobre el asunto

Regulación Nro. ARCERNNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec

- d.5) Claridad en la información proporcionada por el personal que atiende
- d.6) Calidad de atención (cortesía, respeto, amabilidad, buena voluntad)
- d.7) Plazos para resolver las solicitudes
- d.8) Solución definitiva de los problemas
- d.9) Cumplimiento de los plazos.

9.2. Sección del servicio de alumbrado público general

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

- a) Percepción de la infraestructura
- b) Agilidad en la atención
- c) Percepción del servicio.

10. CÁLCULO DE LAS SECCIONES A INVESTIGAR

10.1. Cálculo de las secciones relacionadas con el servicio público de energía eléctrica

Para cada sección: producto y servicio técnico (PST); 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 6 asociada a un atributo.

10.1.1. Cálculo del Índice de Satisfacción por el Servicio De Energía Eléctrica de los consumidores con Categoría Residencial (ISEER).

Se deberá tabular los resultados conforme el ANEXO B, y se contabilizará el total de consumidores residenciales que se encuentran en las escalas 4 y 5.

10.1.2. Cálculo del índice de satisfacción por el servicio de energía eléctrica de los consumidores con categoría comercial e industrial (ISEECI).

Se deberá tabular los resultados conforme el ANEXO B, y se contabilizará el total de consumidores comerciales e industriales que se encuentran en las escalas 4 y 5.

10.2. Cálculo del índice de satisfacción global por el servicio de alumbrado público general (ISSAPG)

Se deberá tabular los resultados conforme el ANEXO B, y se contabilizará el total de consumidores residenciales, comerciales e industriales que se encuentran en las escalas 4 y 5.

11. MODELO DE ENCUESTA

La encuesta deberá contener de forma obligatoria, todas las preguntas relacionadas con las secciones del Servicio Público de Energía Eléctrica (4) y la sección relacionada al Servicio de Alumbrado Público General (1), siendo un total de 23 preguntas; a más de esto, cada Empresa Eléctrica Distribuidora 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 ver ANEXO A.

CAPÍTULO IV RÉGIMEN SANCIONATORIO

12. LÍMITE DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES POR EL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Para fines de control, la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables medirá anualmente, los índices de Satisfacción por el Servicio de Energía Eléctrica de los consumidores con categoría residencial, y de los consumidores con categoría comercial e industrial.

Para que una Empresa Eléctrica Distribuidora cumpla con los índices de satisfacción se deberá tener en cuenta que:

Índice	Límite
<i>ISEER</i>	El 75% o más de los consumidores encuestados de la categoría residencial deberán encontrarse en la escala 4 y 5.
<i>ISEECI</i>	El 75% o más de los consumidores encuestados de la categoría residencial deberán encontrarse en la escala 4 y 5.

Tabla 1 Límites de los índices de satisfacción de los consumidores por el SPEE

13. LÍMITE DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS CONSUMIDORES POR EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL

Para fines de control, la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables medirá anualmente, el Índice de Satisfacción Global por el Servicio de Alumbrado Público General.

Para que una Empresa Eléctrica Distribuidora cumpla el índice (ISSAPG), el 75% o más de los consumidores encuestados de la categoría residencial, comercial e industrial deberán encontrarse en la escala 4 y 5.

14. SANCIONES

Los índices de satisfacción por el servicio de energía eléctrica de los consumidores con categoría residencial, y de los consumidores con categoría comercial e industrial, se sancionará

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



conforme la Regulación Nro. ARCERNNR-002/2020 «Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica» o la vigente a la fecha.

El índice de satisfacción global por el servicio de alumbrado público general se sancionará conforme el Capítulo V *RÉGIMEN DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES* de la LOSPEE.

El procedimiento de imposición de sanción se regirá conforme la regulación expedida para el efecto.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: El cumplimiento de la presente regulación, podrá ser ejecutada por las Empresas Eléctricas Distribuidoras o mediante la contratación de empresas encuestadoras.

SEGUNDA: Los índices de satisfacción de los consumidores por el Servicio Público de Energía Eléctrica y el Servicio de Alumbrado Público General se calcularán conforme las disposiciones establecidas en la presente regulación.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA: Derogase el contenido del numeral 23 *SATISFACCIÓN DE CONSUMIDORES* de la Regulación Nro. ARCERNNR-002/2020 «Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica», aprobada mediante Resolución Nro. ARCERNNR-017/2020, en sesión virtual de 23 de noviembre de 2020.

SEGUNDA: Derogase la Regulación Nro. CONELEC-007/08 denominada *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.

DISPOSICIÓN FINAL

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

Certifico que la presente Regulación que es parte anexa de la Resolución Nro. ARCERNNR-013/2023 fue aprobada por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, en sesión de 14 de abril de 2023.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los catorce días del mes de abril del año 2023.

Ab. Carla Chimarro

SECRETARIA GENERAL

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES

Regulación Nro. ARCERNNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



ANEXO A

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LOS CONSUMIDORES

1. CONDICIONES NECESARIAS

Para los consumidores con categoría residencial, la encuesta deberá ser realizada por el consumidor o usuario final del servicio público de energía eléctrica del domicilio.

Para los consumidores con categoría industrial o comercial, la encuesta deberá ser de preferencia, realizada al jefe Técnico o Representante Legal de la Empresa o Comercio, de no encontrarse 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 Empresa Eléctrica Distribuidora, como mínimo seis meses
- b) El encuestado no trabaje en la Empresa Eléctrica Distribuidora.

2. DATOS DEL ENCUESTADO

Cuenta contrato o número de suministro	Información a ser llenada por la Empresa Eléctrica Distribuidora.
Categoría	Información a ser llenada por la Empresa Eléctrica Distribuidora.

Tabla 2 Datos del encuestado

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 Público de Energía Eléctrica y el Servicio de Público de Alumbrado Público General, prestado por 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)

2.1. Introducción

Considerando la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general, prestados por la (razón social de la distribuidora) en los últimos 12 meses. Por

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



favor, marque con un círculo la calificación que usted considere pertinente asociada a cada atributo:

Ejemplo:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

3. SECCIÓN 1: PRODUCTO Y SERVICIO TÉCNICO

1. ¿Cómo usted percibe la frecuencia de los cortes imprevistos en el servicio de energía eléctrica?

Extremamente frecuente	Muy frecuentes	Frecuentes	Poco frecuentes	Muy poco frecuentes	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

2. ¿Con qué frecuencia usted ha observado usted bajones o parpadeos en el suministro de energía eléctrica?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

3. Cuando existen cortes del servicio eléctrico en su sector ¿Cómo calificaría usted la rapidez con la que se realiza la reposición del servicio?

Muy lento	Lento	Aceptable	Rápido	Muy rápido	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

4. SECCIÓN 2: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

4. Cuando se producen cortes del servicio, programados por la (razón social de la distribuidora) para dar mantenimiento a su sistema de distribución ¿usted tiene previo conocimiento de esto?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



5. ¿Cómo considera la orientación brindada por la (razón social de la distribuidora) respecto al uso eficiente de la energía?

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

6. ¿Cómo juzga la orientación brindada por la (razón social de la distribuidora) respecto a los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica?

Muy lento	Lento	Aceptable	Rápido	Muy rápido	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

7. ¿Cómo califica la información recibida por parte de la (razón social de la distribuidora) en referencia a sus derechos y obligaciones como consumidor?

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

5. SECCIÓN 3: FACTURA

8. ¿La factura por el consumo de energía eléctrica le llega a usted con suficiente tiempo de antelación para realizar el pago?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

9. ¿Usted ha percibido que la factura por el consumo de energía eléctrica tiene errores en los valores a pagar?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

10. ¿Cómo considera usted a la cantidad de locales y medios para el pago de su factura por el consumo de energía eléctrica?

Muy escasos	Escasos	Aceptables	Satisfactorios	Muy satisfactorios	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

11. ¿Cómo considera usted al plazo que le asigna la (razón social de la distribuidora) para cancelar su factura por el consumo de energía eléctrica?

Muy escaso	Escaso	Aceptable	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

6. SECCIÓN 4: ATENCIÓN AL CLIENTE

12. ¿Cómo considera la facilidad para contactarse con la (razón social de la distribuidora) cuando requiere solicitar información o servicios?

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

13. ¿Cómo califica al tiempo que usted espera para ser atendido por parte de la (razón social de la distribuidora) al realizar un reclamo, o solicitar un servicio o información?

Muy largo	Largo	Aceptable	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

14. ¿Cómo califica usted al tiempo que dedicó el personal de la (razón social de la distribuidora) para atender su reclamo?

Muy largo	Largo	Aceptable	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

15. ¿Cómo califica usted al nivel de conocimiento demostrado por el personal de la (razón social de la distribuidora) para atender su requerimiento de información o servicio?

Muy malo	Malo	Regular	Buena	Muy buena	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

16. ¿Cómo considera usted a la información, o acciones a ejecutar o ejecutarse, proporcionadas por parte del personal de la (razón social de la distribuidora)?

Muy malas	Malas	Regulares	Buenas	Muy buenas	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

17. De manera general, independientemente si su requerimiento fue o no solucionado ¿cómo califica el trato, respeto y la cordialidad, prestada por el personal de la (razón social de la distribuidora) que le atendieron a usted?

Muy malas	Malas	Regulares	Buenas	Muy buenas	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

18. ¿Cómo considera usted al tiempo total que le tomó a la (razón social de la distribuidora) para solventar su requerimiento de información, reclamo o solicitud?

Muy largo	Largo	Aceptable	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

19. ¿Considera usted que al realizar un reclamo a la (razón social de la distribuidora), esta le da una solución definitiva a su problema?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

20. ¿Cuándo usted realiza un reclamo a la (razón social de la distribuidora) esta cumple con los plazos acordados?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL

7. SECCIÓN ÚNICA: ALUMBRADO PÚBLICO

1. ¿Cómo considera usted al número de luminarias de alumbrado público general instaladas en su ciudad, municipio, cantón o localidad?

Muy escasas	Escasas	Aceptables	Satisfactorias	Muy satisfactorias	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

2. ¿Cómo califica al tiempo transcurrido desde la solicitud de revisión del alumbrado público general hasta la atención o resolución?

Muy lentos	Lentos	Aceptables	Rápidos	Muy rápidos	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

3. ¿Cómo califica usted al servicio de alumbrado público general prestado por la (razón social de la distribuidora)?

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

¡Gracias por su colaboración!

Formulario llenado por:

Fecha:

Formulario aprobado por:

Fecha:

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y
Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



ANEXO B

TABULACIÓN DE DATOS

Para fines de análisis global, los resultados para los atributos establecidos para cada pregunta tendrán las siguientes equivalencias:

Índice	Límite
1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Algo satisfecho
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho
6	Desconoce del tema

Tabla 3 Equivalencias en nivel de satisfacción

1. SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES POR EL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Se deberá presentar por parte de la Empresa Eléctrica Distribuidora a la Agencia, dos tablas tabuladas de satisfacción por el Servicio Público de Energía Eléctrica:

1. Tabla de resultados de satisfacción de los consumidores categoría residencial, donde (X_{ij}) es la suma de consumidores de categoría residencial que han calificado a la empresa distribuidora con la escala (i) de la pregunta (j) .
2. Tabla de resultados de satisfacción de los consumidores categoría industrial y comercial, donde (X_{ij}) es la suma de consumidores de categoría industrial y comercial que han calificado a la empresa distribuidora con la escala (i) de la pregunta (j) .

Resultados de satisfacción de los consumidores por el Servicio Público de Energía Eléctrica		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo Satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Desconoce del tema	Total de encuestados
SECCIONES A INVESTIGAR	i-ésima preguntas (i)	j-ésima escala (j)						
		1	2	3	4	5	6	
SECCIÓN 1: PRODUCTO Y SERVICIO TÉCNICO	1. ¿Cómo usted percibe la frecuencia de los cortes imprevistos en el servicio de energía eléctrica?	$X_{1,1}$	$X_{1,2}$	$X_{1,3}$	$X_{1,4}$	$X_{1,5}$	$X_{1,6}$	$\sum_{j=1}^6 X_{1,j}$
	2. ¿Con qué frecuencia usted ha observado usted bajones o parpadeos en el suministro de energía eléctrica?	$X_{2,1}$	$X_{2,2}$	$X_{2,3}$	$X_{2,4}$	$X_{2,5}$	$X_{2,6}$	$\sum_{j=1}^6 X_{2,j}$
	3. Cuando existen cortes del servicio eléctrico en su sector ¿Cómo calificaría usted la rapidez con la que se realiza la reposición del servicio?
SECCIÓN 2: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	4. Cuando se producen cortes del servicio, programados por la (razón social de la distribuidora) para dar mantenimiento a su sistema de distribución ¿usted tiene previo conocimiento de esto?
	5. ¿Cómo considera la orientación brindada por la (razón social de la distribuidora) respecto al uso eficiente de la energía?
	6. ¿Cómo juzga la orientación brindada por la (razón social de la distribuidora) respecto a los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica?
	7. ¿Cómo califica la información recibida por parte de la (razón social de la distribuidora) en referencia a sus derechos y obligaciones como consumidor?
SECCIÓN 3: FACTURA	8. ¿La factura por el consumo de energía eléctrica le llega a usted con suficiente tiempo de antelación para realizar el pago?
	9. ¿Usted ha percibido que la factura por el consumo de energía eléctrica tiene errores en los valores a pagar?
	10. ¿Cómo considera usted a la cantidad de locales y medios para el pago de su factura por el consumo de energía eléctrica?
	11. ¿Cómo considera usted al plazo que le asigna la (razón social de la distribuidora) para cancelar su factura por el consumo de energía eléctrica?

Resultados de satisfacción de los consumidores por el Servicio Público de Energía Eléctrica		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo Satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Desconoce del tema	Total de encuestados
SECCIONES A INVESTIGAR	i-ésima preguntas (i)	j-ésima escala (j)						Total de encuestados
		1	2	3	4	5	6	
Resultados de satisfacción de los consumidores por el Servicio Público de Energía Eléctrica		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo Satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Desconoce del tema	Total de encuestados
SECCIONES A INVESTIGAR	i-ésima preguntas (i)	j-ésima escala (j)						Total de encuestados
		1	2	3	4	5	6	
SECCIÓN 4: ATENCIÓN AL CLIENTE	12. ¿Cómo considera la facilidad para contactarse con la (razón social de la distribuidora) cuando requiere solicitar información o servicios?
	13. ¿Cómo califica al tiempo que usted espera para ser atendido por parte de la (razón social de la distribuidora) al realizar un reclamo, o solicitar un servicio o información?
	14. ¿Cómo califica usted al tiempo que dedicó el personal de la (razón social de la distribuidora) para atender su reclamo?
	15. ¿Cómo califica usted al nivel de conocimiento demostrado por el personal de la (razón social de la distribuidora) para atender su requerimiento de información o servicio?
	16. ¿Cómo considera usted a la información, o acciones a ejecutar o ejecutarse, proporcionadas por parte del personal de la (razón social de la distribuidora)?
	17. De manera general, independientemente si su requerimiento fue o no solucionado ¿cómo califica el trato, respeto y la cordialidad, prestada por el personal de la (razón social de la distribuidora) que le atendieron a usted?
	18. ¿Cómo considera usted al tiempo total que le tomó a la (razón social de la distribuidora) para solventar su requerimiento de información, reclamo o solicitud?
	19. ¿Considera usted que al realizar un reclamo a la (razón social de la distribuidora), esta le da una solución definitiva a su problema?	$X_{19,1}$	$X_{19,2}$	$X_{19,3}$	$X_{19,4}$	$X_{19,5}$	$X_{19,6}$	$\sum_{j=1}^6 X_{19,j}$

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



Resultados de satisfacción de los consumidores por el Servicio Público de Energía Eléctrica		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo Satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Desconoce del tema	Total de encuestados
SECCIONES A INVESTIGAR	i-ésima preguntas (i)	j-ésima escala (j)						
		1	2	3	4	5	6	
	20. ¿Cuándo usted realiza un reclamo a la (razón social de la distribuidora) esta cumple con los plazos acordados?	$X_{20,1}$	$X_{20,2}$	$X_{20,3}$	$X_{20,4}$	$X_{20,5}$	$X_{20,6}$	$\sum_{j=1}^6 X_{20,j}$
Total por escala		$\sum_{i=1}^{20} X_{i,1}$	$\sum_{i=1}^{20} X_{i,2}$	$\sum_{i=1}^{20} X_{i,3}$	$\sum_{i=1}^{20} X_{i,4}$	$\sum_{i=1}^{20} X_{i,5}$	$\sum_{i=1}^{20} X_{i,6}$	

Nota. Para cada una de las tablas, se contabilizará el total de consumidores que se encuentran en cada escala.

2. TABLA TABULADA, SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES POR EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL

Se deberá presentar por parte de la Empresa Eléctrica Distribuidora a la Agencia, una tabla de resultados de satisfacción de los consumidores categoría residencial, industrial y comercial, donde (X_{ij}) es la suma de consumidores de categoría residencial, industrial y comercial que han calificado a la empresa distribuidora con la escala (i) de la pregunta (j).

Resultados de satisfacción de los consumidores por el Servicio Público de Energía Eléctrica		Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Algo Satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Desconoce del tema	Total de encuestados
SECCIONES A INVESTIGAR	i-ésima preguntas (i)	j-ésima escala (j)						
		1	2	3	4	5	6	
SECCIÓN ÚNICA: ALUMBRADO PÚBLICO	1. ¿Cómo considera usted al número de luminarias de alumbrado público general instaladas en su ciudad, municipio, cantón o localidad?	$X_{1,1}$	$X_{1,2}$	$X_{1,3}$	$X_{1,4}$	$X_{1,5}$	$X_{1,6}$	$\sum_{j=1}^6 X_{1,j}$
	2. ¿Cómo califica al tiempo transcurrido desde la solicitud de revisión del alumbrado público general hasta la atención o resolución?	$X_{2,1}$	$X_{2,2}$	$X_{2,3}$	$X_{2,4}$	$X_{2,5}$	$X_{2,6}$	$\sum_{j=1}^6 X_{2,j}$
	3. ¿Cómo califica usted al servicio de alumbrado público general prestado por la (razón social de la distribuidora)?	$X_{3,1}$	$X_{3,2}$	$X_{3,3}$	$X_{3,4}$	$X_{3,5}$	$X_{3,6}$	$\sum_{j=1}^6 X_{3,j}$
Total por escala		$\sum_{i=1}^3 X_{i,1}$	$\sum_{i=1}^3 X_{i,2}$	$\sum_{i=1}^3 X_{i,3}$	$\sum_{i=1}^3 X_{i,4}$	$\sum_{i=1}^3 X_{i,5}$	$\sum_{i=1}^3 X_{i,6}$	

Nota. Se contabilizará el total de consumidores que se encuentran en cada escala.

Regulación Nro. ARCERNR-003/23
Sesión de Directorio de 14 de abril de 2023

Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables

Dirección: Avenida Naciones Unidas E7-71 y Av. De Los Shyris
Código postal: 170506 / Quito – Ecuador
Teléfono: +593-2 226 8744
www.controlrecursosyenergia.gob.ec



República
del Ecuador