

(NOMBRE DE LA EMPRESA DISTRIBUDORA)					
Nombres y Apellidos del Consumidor:					
Cedula de Identidad/RUC:					
Provincia:	Ciudad:	Cantón:	Dirección:		
Número de Suministro:					
MES FACTURADO	ENERGÍA CONSUMIDA [kWh]	ENERGÍA INYECTADA [kWh]	BALANCE NETO [kWh]	CREDITO A FAVOR DEL CONSUMIDOR [kWh]	ENERGÍA ACUMULADA μSFV [kWh]

Nro. ARCONEL 004/18

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

Considerando:

Que, el artículo 30 de la Constitución de la República establece el derecho de las personas a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica;

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

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica establece los derechos de los consumidores o usuarios finales, entre éstos, recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo; y, recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo, en la prestación del servicio público de energía eléctrica;

Que, el artículo 5 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica define las obligaciones de los consumidores o usuarios finales, entre estas, pagar oportunamente la factura de energía eléctrica, cuidar las instalaciones eléctricas que le permiten contar con suministro de electricidad y denunciar a quienes hacen uso incorrecto de dichas instalaciones;

Que, el artículo 15 de la Ley Ibídem determina, como una de las atribuciones de la Agencia de Regulación y Control

de Electricidad - ARCONEL, dictar las regulaciones a la cuales deberán ajustarse las empresas eléctricas, el Operador Nacional de Electricidad (CENACE) y los consumidores o usuarios finales; sean estos públicos o privados;

Que, el artículo 43 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica establece que la actividad de distribución y comercialización de electricidad será realizada a través de las personas jurídicas, es decir las empresas eléctricas de distribución, debidamente habilitadas por la autoridad concedente para ejercer tal actividad;

Que, el artículo 60 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica señala que, en la factura correspondiente al consumo de servicio público de energía eléctrica a los consumidores o usuarios finales, se incluirán, única y exclusivamente, los rubros correspondientes a los servicios que presta la empresa eléctrica, cuyo detalle constará en la regulación que para el efecto emita la ARCONEL;

Que, el artículo 65 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, párrafos 2 y 3, dispone que las redes eléctricas para atender el servicio eléctrico en lotizaciones, urbanizaciones y edificios de propiedad horizontal, deberán ser subterráneas y que para la provisión del suministro de energía eléctrica, la empresa eléctrica encargada de la actividad de distribución y comercialización de electricidad solicitará a los ejecutores de los proyectos inmobiliarios: título de propiedad debidamente legalizado e inscrito en el Registro de la Propiedad; autorización emitida por el Gobierno Autónomo Descentralizado que corresponda sobre la aprobación del proyecto inmobiliario; y, previa verificación de la empresa eléctrica, que el proyecto se encuentre dentro de las zonas factibles consideradas en el respectivo documento técnico expedido por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos;

Que, el artículo 33 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que es obligación de los prestadores de los servicios, proveer información sobre las obligaciones, modificaciones y derechos de los contratantes del servicio público;

Que, el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece como un derecho del consumidor, conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales, y por tanto, queda prohibido el planillaje con base en sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no disponga de instrumentos de medición;

Que, el artículo 7, numeral 6, de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, publicada en el R.O. Nro. 684 de 28 de enero de 2016, establece como atribuciones del Registro Civil, la verificación, validación y autenticación de datos personales constantes en los archivos para su interoperabilidad;

Que, la disposición reformativa tercera de la Ley Orgánica de Desarrollo Territorial y Gestión del Suelo, publicada en el R.O. Nro. 290 de 16 de julio de 2016, reformó el artículo 75 de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y datos civiles, y crea el Sistema Único de Residencia, el cual dispone que las personas están obligadas a registrar y actualizar los datos de su residencia en el Registro Civil;

Que, el artículo 10 de la Ley de Ejercicio Profesional de la Ingeniería establece que el ejercicio profesional de los Ingenieros amparados por esta Ley, se realizará exclusivamente en las actividades profesionales inherentes al título obtenido, que será regulado en el respectivo Reglamento;

Que, el artículo 2 del Reglamento a la Ley de Ejercicio Profesional de la Ingeniería publicado en el Registro Oficial Nro. 257 de 18 de enero de 1977, cuya última modificación fue introducida mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1213 y publicado en Registro Oficial Nro. 398 de 7 de agosto de 2008, enuncia que la ley garantiza el libre ejercicio de la profesión de los Ingenieros en todas sus ramas y dentro de las correspondientes actividades, siempre y cuando cumplan con los requisitos que ella exige, bajo el procedimiento establecido en este Reglamento y en los demás Reglamentos Especiales que se expidan;

Que, el artículo 22 del Reglamento a la Ley de Ejercicio Profesional de la Ingeniería describe los campos de actividad para cada una de las Ramas de la Ingeniería amparadas en el artículo 4 del Reglamento Ibidem, alineadas al respectivo título académico;

Que, el artículo 23 del Reglamento a la Ley de Ejercicio Profesional de la Ingeniería reconoce la existencia de campos comunes a dos o más ramas; por lo tanto los Ingenieros están facultados a realizar todo tipo de trabajos dentro de los campos comunes existentes y señala que en caso de discrepancia en los campos de actividad profesional, la respectiva Regional de la Sociedad de Ingenieros del Ecuador (SIDE) dictaminará sobre el asunto;

Que, la SIDE, ante consulta realizada por la ARCONEL respecto a los profesionales que están autorizados para realizar estudios, diseños y construcción de redes de distribución eléctrica, mediante Oficio Nro. SIDE 008-18 de 3 de octubre de 2018, emitió su pronunciamiento en los siguientes términos *“En resumen, en ninguna parte del Reglamento a la Ley de Ejercicio Profesional de la Ingeniería, se indica que los Ingenieros Electromecánicos están facultados para ejercer la profesión en el área de distribución eléctrica”*;

Que, en sesión de Directorio de 13 de marzo de 2014, y mediante Resolución Nro. 023/14, se aprobó la Regulación Nro. CONELEC 002/14 denominada «Comercialización de Electricidad a través de Sistema Prepago» la cual establece las condiciones técnicas, económicas y operativas, para que las empresas eléctricas de distribución comercialicen energía eléctrica a través de sistemas prepago;

Que, en sesión de Directorio de 7 de diciembre de 2017, y mediante Resolución Nro. ARCONEL-074/17, se aprobó la Regulación Nro. ARCONEL 005/17 denominada «Distribución y comercialización de energía eléctrica», la cual establece las normas generales que deben cumplir las distribuidoras; el transmisor, cuando corresponda; y, los consumidores; para la prestación del servicio público de energía eléctrica;

Que, en cumplimiento a lo establecido en la Regulación Nro. ARCONEL-003/15 “Procedimiento para la elaboración y difusión de proyectos de regulación del sector eléctrico”, una vez recibida una solicitud de reforma a la Regulación Nro. ARCONEL-005/17 de parte del Colegio de Ingenieros Electromecánicos de Loja, la Administración de la Institución dispone los análisis necesarios para iniciar un proceso de reforma de la Regulación Nro. ARCONEL-005/17;

Que, es necesario aclarar los conceptos y procesos que están utilizando las empresas eléctricas de distribución para la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica;

Que, es necesario que los consumidores o usuarios finales conozcan los procedimientos principales que deben seguir para solicitar y acceder al servicio eléctrico; y,

En ejercicio de sus atribuciones y deberes, por unanimidad,

Resuelve:

Emitir la regulación sustitutiva para la «**Distribución y comercialización de energía eléctrica**».

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1 OBJETIVO

Establecer las normas generales que deben cumplir: las Distribuidoras; el Transmisor, cuando corresponda; y, los consumidores; para la prestación del servicio público de energía eléctrica.

2 ÁMBITO

La presente Regulación es de cumplimiento obligatorio para las empresas eléctricas de distribución, para el Transmisor y para los consumidores del servicio público de energía eléctrica.

3 Siglas y acrónimos

ANSI	American National Standards Institute
ARCONEL	Agencia de Regulación y Control de Electricidad
AV	Alto Voltaje

BV	Bajo Voltaje
CENACE	Operador Nacional de Electricidad
CIU	Clasificación Internacional Industrial Uniforme de todas las Actividades Económicas
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
IEC	International Electrotechnical Commission
INEN	Servicio Ecuatoriano de Normalización
ISO	International Organization for Standardization
LODC	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
LOSPEE	Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica
MEER	Ministerio de Electricidad y Energía Renovable
MV	Medio Voltaje
RUC	Registro Único de Contribuyentes
SAE	Servicio de Acreditación Ecuatoriano
SISMEC	Sistema de Medición Comercial
SNT	Sistema Nacional de Transmisión

4 DEFINICIONES

Acometida: Derivación física para la conexión entre la red eléctrica, propiedad de la Distribuidora, y las instalaciones del consumidor.

Autogenerador: Persona jurídica dedicada a una actividad productiva o comercial, cuya generación eléctrica se destina al abastecimiento de su demanda, pudiendo, eventualmente, producir excedentes de generación que pueden ser puestos a disposición de otra demanda.

Área de servicio: Es el área geográfica definida en el título habilitante de la empresa eléctrica, en la cual esta prestará el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general.

Calidad: Atributos técnicos y comerciales inherentes al suministro de energía eléctrica, a los cuales las empresas eléctricas deben someterse para la prestación de este servicio público.

Calibración: Procedimiento que permite determinar las desviaciones de los valores de medición de un instrumento de medida, al compararlos con los valores de medición

de un patrón de referencia o estándar; para llevar un instrumento de medida a un estado de funcionamiento conveniente para su utilización.

Campo de conexión: Es el conjunto de equipos y aparatos de transformación, maniobra, protección, medición, comunicaciones y auxiliares, con los cuales se materializa la vinculación eléctrica de un usuario con el Transmisor o con la Distribuidora.

Carga instalada: Suma de las potencias nominales de todos los equipos eléctricos que forman parte de las instalaciones de un consumidor.

Comercialización pospago de electricidad: Modalidad de contratación de energía eléctrica mediante la cual los consumidores pagan mensualmente a las empresas Distribuidoras, luego de recibir el servicio, en función del consumo realizado.

Comercialización prepago de electricidad: Modalidad de contratación que permite que los consumidores compren una determinada cantidad de energía eléctrica a las empresas Distribuidoras, previo a su uso.

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

Consumidor No Regulado: Persona jurídica autorizada para conectar sus instalaciones a la red de distribución o de transmisión, mediante la suscripción de un contrato de conexión, a fin de abastecer sus requerimientos de energía desde un generador y/o autogenerador, a través de la suscripción de un contrato bilateral. Esta persona jurídica puede ser un Gran Consumidor o el Consumo Propio de un autogenerador.

Consumo propio o autoconsumo: Demanda de energía eléctrica del autogenerador.

Contrato de conexión: Acuerdo suscrito entre un consumidor regulado o no regulado, con la empresa eléctrica de distribución o de transmisión, en el que se estipulan las responsabilidades en cuanto a: la propiedad, la operación y el mantenimiento de los equipos e instalaciones, y, las demás relaciones técnicas y legales, que se deriven de la conexión de este consumidor con la red de distribución o transmisión.

Contrato de suministro: Acuerdo suscrito entre el consumidor y la empresa eléctrica de distribución en el cual se estipulan los derechos y obligaciones de las partes; y, las demás relaciones técnicas, legales y comerciales que se deriven de la prestación del servicio eléctrico al consumidor.

Cuenta Contrato / Número de suministro: Códigos alfanuméricos utilizados por la empresa eléctrica de distribución para identificar a un consumidor del servicio eléctrico y de las instalaciones asociadas al suministro prestado a dicho consumidor.

Demanda declarada: Demanda máxima de las instalaciones de un consumidor, a ser abastecida por las redes de la Distribuidora. Esta demanda será incluida dentro del contrato de suministro.

Empresa eléctrica de distribución o Distribuidora: Persona jurídica cuyo título habilitante le faculta realizar las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, dentro de su área de servicio.

Factibilidad de conexión al SNT: Procedimiento para solicitar, evaluar, identificar modificaciones en la red de transmisión y otorgar un punto de conexión al SNT a un solicitante del servicio eléctrico.

Factura por el consumo de energía eléctrica: Comprobante de venta con el detalle de los valores a pagar por el consumidor o usuario final a la empresa Distribuidora, por la prestación del servicio público de energía eléctrica y el de alumbrado público general.

Gran consumidor: Persona jurídica, cuyas características de consumo le facultan para acordar libremente con un generador o con un autogenerador, mediante la suscripción de contratos bilaterales, la compra de energía eléctrica para su abastecimiento, no pudiendo comercializar energía a terceros. Para el régimen sancionatorio, el Gran Consumidor tendrá el mismo tratamiento que un usuario final.

Laboratorio acreditado: Persona jurídica nacional o extranjera; pública o privada; universidad o escuela politécnica; o, empresa eléctrica de distribución, debidamente acreditada por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano; dotada de medios técnicos y personal calificado para ejecutar actividades de verificación, mantenimiento, calibración y certificación de sistemas de medición de energía eléctrica.

Lectura o medición: Acción mediante la cual se obtiene el registro del consumo de energía eléctrica y otros parámetros relacionados, desde el equipo de medición del consumidor.

Niveles de voltaje: Se definen los siguientes niveles de voltaje:

- Bajo voltaje: voltaje menor igual a 0,6 kV;
- Medio voltaje: voltaje mayor a 0,6 y menor igual a 40 kV;
- Alto voltaje grupo 1: voltaje mayor a 40 y menor igual a 138 kV; y,
- Alto voltaje grupo 2: voltaje mayor a 138 kV.

Nodo de comercialización: Lugar físico establecido por el Transmisor, en el campo de conexión, a fin de que la Distribuidora ejerza la prestación del servicio público de energía eléctrica a usuarios regulados que requieren conectarse directamente a la red de transmisión.

Posesión o Posesión legítima: Es la relativa al ejercicio de un derecho real cuando se constituya de conformidad a las disposiciones del texto legal.

Punto de entrega o conexión: Es la frontera de conexión entre las instalaciones de dos participantes del sector eléctrico, la cual separa las responsabilidades en cuanto a la propiedad, la operación y el mantenimiento de los activos.

Sistema de distribución: Comprende las líneas de subtransmisión, las subestaciones de distribución, los alimentadores primarios, los transformadores de distribución, las redes secundarias, las acometidas, el equipamiento de compensación, protección, maniobra, medición, control y comunicaciones, utilizados para la prestación del servicio de distribución de energía eléctrica.

Sistema de medición: Son los componentes necesarios para la medición o registro de energía activa, energía reactiva, demandas máximas y otros parámetros relacionados. Incluyen los equipos de medición (medidores), los transformadores de medición (cuando se apliquen), los cables de conexión, los accesorios de sujeción y protección física de los medidores y de los transformadores.

Sistema Nacional de Transmisión –SNT–: Comprende las líneas de transmisión, las subestaciones de transmisión, el equipamiento de compensación, transformación, protección, maniobra, conexión, medición, control y comunicaciones, utilizados para la prestación del servicio de transmisión de energía eléctrica.

Servicio público de energía eléctrica ocasional: Suministro del servicio eléctrico requerido por un tiempo menor o igual a 60 días.

Solicitante: Persona natural o jurídica que requiera la prestación del servicio de energía eléctrica por parte de la Distribuidora.

Transmisor de energía eléctrica: Persona jurídica que posee un título habilitante que le permite ejercer la actividad de transmisión de energía eléctrica.

5 RESPONSABILIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Corresponde a la Distribuidora:

- a) Prestar el servicio público de distribución de energía eléctrica a los consumidores regulados y a los no regulados (grandes consumidores y consumos propios de autogeneradores), ubicados dentro de su área de servicio, conectados legalmente a la red de distribución, observando lo estipulado en: el título habilitante, las leyes, los reglamentos y las regulaciones correspondientes y aplicables; y,
- b) Prestar el servicio público de comercialización de energía eléctrica a los consumidores regulados

ubicados dentro de su área de servicio, conectados legalmente a la red de distribución o de transmisión, observando lo estipulado en: el título habilitante, las leyes, los reglamentos y las regulaciones correspondientes y aplicables.

La Distribuidora no otorgará el servicio eléctrico en los siguientes casos:

- a) Cuando el inmueble donde se solicita el servicio esté ubicado en franjas de servidumbre de líneas de transmisión o de subtransmisión; o, no cumpla con las distancias mínimas de seguridad, conforme la regulación aplicable;
- b) En inmuebles en los cuales el solicitante no haya cumplido los requerimientos técnicos exigidos por parte de la empresa Distribuidora, en el punto de entrega; y,
- c) En inmuebles producto de procesos de lotización, urbanizaciones, fraccionamiento agrícola y edificios de propiedad horizontal en los cuales no se hayan ejecutado las obras eléctricas a cargo de los solicitantes.

CAPÍTULO II

ATENCIÓN DE NUEVOS SUMINISTROS

6 SOLICITUD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

6.1 Requisitos Generales

El solicitante deberá cumplir con los siguientes requisitos generales:

6.1.1 Personas Naturales

- a) Ser mayor de 18 años;
- b) Disponer de documento de identidad;
- c) Acreditar certificado de votación, cuando corresponda;
- d) Acreditar propiedad, dominio, posesión, arrendamiento o disponibilidad de otro servicio público domiciliario a nombre del solicitante del inmueble para el cual se solicitará el servicio eléctrico. Para el caso de arrendamiento, se requiere autorización escrita del propietario del inmueble; y,
- e) Condición de discapacidad acreditada por la autoridad competente, cuando corresponda.

6.1.2 Personas Jurídicas

- a) Estar legalmente constituida;
- b) Disponer del nombramiento del representante legal;
- c) Disponer del Registro Único de Contribuyentes – RUC–;

- d) Acreditar la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento del inmueble en el cual se solicitará el servicio eléctrico. Para el caso de arrendamiento, se requiere autorización escrita del propietario del inmueble; y,
- e) Acreditar que se dedica a actividades sin fines de lucro para la atención a personas de la tercera edad o con discapacidad, emitida por la autoridad competente, cuando corresponda.

Secretaría Técnica del Comité de Prevención de Asentamientos Humanos Irregulares (STCPAHI) o del Sistema Nacional de Información de Tierras Rurales e Infraestructura Tecnológica (SIGTIERRAS).

- 3. Tierras ancestrales: En caso de tierras consideradas como ancestrales, se solicitará la escritura madre y el certificado del cabildo que indique que el solicitante reside en la comunidad.

6.2 Documentación requerida

En los requerimientos que se describen a continuación el solicitante deberá presentar documentos originales o copias certificadas para la constatación, por parte de la Distribuidora, en el momento de recepción de la solicitud.

6.2.1 Servicio Definitivo

6.2.1.1 Personas Naturales

- a) Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica, en el formato (físico o digital), cumpliendo con el procedimiento definido por la Distribuidora;
- b) Documento de identidad;
- c) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento sobre el inmueble donde se instalará el servicio. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble para que el arrendatario pueda gestionar la obtención del suministro ante la Distribuidora; y,
- d) Documento que acredite la condición de discapacidad del solicitante, emitido por la autoridad competente, cuando corresponda.

Cuando no sea posible la presentación de instrumentos jurídicos (títulos) legalmente otorgados que determinen la propiedad o posesión del inmueble para el que se solicita el servicio de energía eléctrica, la Distribuidora podrá aceptar los siguientes documentos:

1. Declaración Juramentada: Para todos los casos de residencia legal en los que no exista título jurídicamente otorgado, las empresas Distribuidoras podrán aceptar una declaración juramentada que indique que el usuario reside de manera legal en el lugar para el cual está solicitando el servicio público de energía eléctrica. Esta declaración juramentada será aceptable para todos los casos, excepto para el cambio de nombre del titular del contrato de suministro.
2. Asentamientos no regulares: Para el caso de solicitudes de suministro de energía eléctrica en asentamientos humanos no regulares, se solicitará el certificado de que el predio está en proceso de legalización, proporcionado por la

6.2.1.2 Personas jurídicas

- a) Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica, en el formato (físico o digital), cumpliendo con el procedimiento definido por la Distribuidora;
- b) RUC;
- c) Nombramiento del representante legal;
- d) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento del inmueble donde se instalará el servicio. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble para que el arrendatario pueda gestionar la obtención del suministro ante la Distribuidora; y,
- e) Documento emitido por la autoridad competente, que acredite actividades sin fines de lucro para la atención a personas de la tercera edad o con discapacidad, cuando corresponda.

6.2.2 Servicio Ocasional

6.2.2.1 Personas Naturales

- a) Solicitud para la atención del servicio público ocasional de energía eléctrica, en el formato y cumpliendo con el procedimiento definido por la Distribuidora;
- b) Documento de identidad; y,
- c) Autorización o permiso otorgado por: el GAD, la autoridad competente o el dueño del inmueble, según corresponda.

6.2.2.2 Personas Jurídicas

- a) Solicitud para la atención del servicio público ocasional de energía eléctrica, en el formato y cumpliendo con el procedimiento definido por la Distribuidora;
- b) RUC;
- c) Nombramiento del representante legal; y,
- d) Autorización o permiso otorgado por: el GAD, la autoridad competente o el dueño del inmueble, según corresponda.

6.3 Solicitud para nuevo servicio

La solicitud para la atención de un nuevo servicio de energía eléctrica deberá contener como mínimo:

- a) Datos personales del solicitante (nombre, número de documento de identidad, género, edad, dirección, teléfono (móvil y/o fijo) y correo electrónico);
- b) Ubicación del/de inmueble/la carga. Indicar la dirección donde se requiere el servicio, con el mayor detalle posible;
- c) Tipo de suministro requerido (definitivo u ocasional);
- d) Uso de la energía. Indicar si es para uso residencial, comercial, industrial u otro, conforme lo establecido en el Pliego Tarifario vigente;
- e) Descripción de la carga instalada: artefactos eléctricos representativos. Indicar si son electrodomésticos, maquinaria, equipos hospitalarios, etc. La Distribuidora podrá asesorar al solicitante en la determinación de la carga instalada;
- f) Descripción de las instalaciones eléctricas del solicitante, para el caso de suministros que requieran tratamiento especial, entre estos: edificios, urbanizaciones, complejos industriales, hospitales y similares; y,
- g) Tipo de comercialización requerida (prepago o pospago), cuando aplique.

La Distribuidora deberá informar al solicitante los requisitos que debe cumplir y los documentos necesarios que debe presentar, tanto para solicitar el servicio como para la instalación de la acometida y del sistema de medición.

7 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

7.1 Documentación

La Distribuidora verificará el cumplimiento de los requisitos generales, en el momento de presentación de la solicitud. Los documentos que no requieran de la presentación física, serán validados por la Distribuidora mediante los canales de información y las bases de datos disponibles.

La Distribuidora deberá verificar que el solicitante registre la información de residencia actualizada en el Registro Civil, mediante los canales de información y las bases de datos disponibles.

El no cumplimiento de uno o más de los requisitos deberá ser informado al solicitante, a fin de que este último los pueda subsanar o completar.

7.2 Verificación en Sitio

De ser necesario, la Distribuidora realizará una verificación en sitio, donde comprobará la información presentada en la solicitud, la descripción de la carga instalada, la ubicación de la red de distribución existente, los requerimientos para la conexión y las demás particularidades que deban considerarse para la prestación del servicio.

8 CONDICIONES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

8.1 Análisis técnico y definición de características para prestar el suministro

Las características del suministro de energía eléctrica, que servirán para definir las condiciones y términos del contrato de suministro, así como las acciones que seguirá la Distribuidora para atenderlo, son las siguientes:

- a) Punto de entrega;
- b) Categoría, grupo y tipo de tarifa; y,
- c) Forma de comercialización.

Para la definición de dichas características, la Distribuidora deberá observar lo estipulado en la presente regulación y en las regulaciones complementarias vigentes y aplicables, así como los resultados de la verificación en sitio, de ser el caso.

8.1.1 Punto de Entrega

La Distribuidora establecerá, sobre la base de la información recibida del solicitante, el punto de entrega al consumidor. Para ello, deberá definir: el nivel de voltaje, la ubicación, el esquema de conexión, el sistema de medición, el sistema de corte, protección y maniobra, la puesta a tierra y el requerimiento de obras para atender el suministro con condiciones de: seguridad, eficiencia, continuidad, calidad y mínimo costo.

La Distribuidora, cuando considere necesario, deberá realizar estudios que garanticen la calidad y la confiabilidad de la red de distribución frente a la conexión de la nueva demanda.

Los nuevos requerimientos de suministro podrán ser atendidos en los diferentes niveles de voltaje, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Los consumidores con demanda declarada menor o igual a 12 kW serán atendidos en bajo voltaje; y,
- b) Los solicitantes con demanda declarada mayor a 12 kW podrán ser atendidos en bajo, en medio o en alto voltaje, según lo defina la Distribuidora, en función de los estudios de conexión que se describen adelante.

En el punto de entrega concluye la responsabilidad de la empresa Distribuidora en cuanto a: la propiedad de los activos, la administración, la operación y el mantenimiento

de la red de distribución y de la prestación del servicio de energía eléctrica. En Anexo B se muestra un esquema indicativo de punto de entrega.

8.1.2 Categoría, grupo y tipo de tarifa

La Distribuidora evaluará las características del equipamiento (carga eléctrica) y el uso declarado por el solicitante y definirá el tipo de tarifa que corresponde al servicio solicitado; de conformidad con lo dispuesto en la regulación relativa a Tarifas y en el Pliego Tarifario vigente.

8.1.3 Forma de comercialización

La Distribuidora deberá implementar el esquema de comercialización pospago; y, podrá ofrecer, de forma opcional, el esquema de comercialización prepago, de conformidad con la regulación relacionada vigente. Los consumidores que accedan a la comercialización prepago, tendrán los mismos derechos y obligaciones, las mismas tarifas, subsidios y demás cargos aplicados a los consumidores con comercialización pospago, con excepción del cargo por comercialización, el cual podrá ser distinto según el tipo de comercialización.

8.2 Estudios para definición de punto de entrega

8.2.1 Estudio de demanda declarada

La Distribuidora, cuando considere necesario, requerirá al solicitante que realice un estudio que defina las características principales de sus instalaciones y de la carga instalada, entre estas:

- a) Levantamiento de carga del solicitante;
- b) Información sobre equipos especiales;
- c) Demanda declarada;
- d) Curva de demanda estimada, cuando sea necesario;
- e) Diagrama unifilar; y,
- f) Otra información relevante de la carga que requiera la Distribuidora.

Dicho estudio será realizado por un profesional, cuyas competencias estén determinadas en la Ley de Ejercicio Profesional de la Ingeniería y el reglamento de aplicación de esta ley, el estudio deberá ser aprobado por la Distribuidora.

Si de este estudio resultare que la demanda máxima declarada es menor o igual a 12 kW, la Distribuidora definirá el punto de entrega en bajo voltaje y no requerirá estudios adicionales por parte del solicitante.

8.2.2 Estudio de factibilidad de conexión

Si la demanda declarada es mayor a 12 kW, la Distribuidora deberá realizar un estudio que evalúe la factibilidad de

conexión de la nueva carga al sistema de distribución, que sirva de base para definir el punto de entrega. El nivel de profundidad de este análisis dependerá de la carga a conectarse, del nivel de voltaje y de las condiciones de la red de distribución; y, estará a criterio de la Distribuidora.

Para el efecto, el solicitante deberá proveer la información de sus instalaciones eléctricas y de las características de la carga que requiera la Distribuidora para la realización de dichos estudios.

La Distribuidora será responsable de establecer y aprobar el esquema de conexión que garantice el cumplimiento de los criterios técnicos de calidad y seguridad, al mínimo costo. Para todos los niveles de voltaje, este esquema de conexión deberá obligatoriamente contar con un sistema de corte, protección y maniobra que asegure que las fallas y maniobras en las instalaciones del consumidor no interfieran con las condiciones normales de operación y de continuidad del servicio del sistema de distribución. Para el efecto, los estudios de factibilidad de conexión realizados por la Distribuidora deberán demostrar el cumplimiento de estas condiciones, como un paso previo a la prestación del suministro.

Las consecuencias de las fallas que se trasladen de las instalaciones del consumidor a la red de distribución, por ausencia de un sistema de corte, protección y maniobra, serán de responsabilidad de la Distribuidora.

La operación inadecuada del esquema de conexión, debida a información inexacta proporcionada por el solicitante, será de responsabilidad de este último.

Los informes de los estudios de conexión podrán ser solicitados por la ARCONEL, en ejercicio de sus atribuciones de control.

9 OBRAS PARA ATENCIÓN DE NUEVOS REQUERIMIENTOS DE ACCESO AL SERVICIO ELÉCTRICO

La Distribuidora determinará las obras de expansión de la red y las obras civiles necesarias, hasta el punto de entrega, para atender al nuevo suministro; de igual manera, será responsable de gestionar, en coordinación con el solicitante, la ejecución de dichas obras, las mismas que serán financiadas por la Distribuidora y/o el solicitante conforme se indica en la presente Regulación.

Las obras que correspondan al solicitante, éste será responsable de su financiamiento y ejecución, conforme los lineamientos y parámetros técnicos emitidos por la Distribuidora. De ser el caso, ante requerimiento del solicitante, la Distribuidora podrá ejecutar las obras a costo del solicitante. En este caso, las partes firmarán un convenio donde se detallen los compromisos que cada uno adquiere y los mecanismos de pago.

La reposición, la administración, la operación y el mantenimiento de los activos financiados por el solicitante y que sean transferidos a la Distribuidora, será responsabilidad de esta última a partir de que se

haga efectivo el traspaso de activos. Los activos que se encuentren en la propiedad del solicitante, bajo ningún concepto serán transferidos a la Distribuidora.

Para aquellos servicios implementados conforme el esquema de conexión, protecciones y condiciones de prestación según el numeral 8 definido por la Distribuidora; en los cuales sea necesario realizar modificaciones a efectos de garantizar que se cumplan las condiciones técnicas de prestación del servicio; la Distribuidora deberá cubrir los costos de rediseño e implementación de las obras requeridas, y no deberá requerir a los consumidores inversiones o gastos por ningún concepto.

9.1 Obras para nuevos suministros en bajo voltaje

Los costos asociados a la atención de nuevos suministros a conectarse a las redes de bajo voltaje, con una demanda declarado menor o igual a 12 kW y cuyo punto de entrega se encuentre a un radio menor o igual a 200 metros de un transformador de distribución existente serán asumidos por la Distribuidora, incluido el sistema de puesta a tierra en el punto de entrega. Las adecuaciones civiles serán asumidas por el solicitante.

Aquellos solicitantes, cuyo suministro esté ubicado en un radio mayor a doscientos (200) metros, la Distribuidora atenderá la solicitud del servicio en función de su planificación y de la disponibilidad de recursos. En caso de que el solicitante requiera el servicio en un plazo menor al planificado por la Distribuidora, el solicitante financiará la expansión de red a partir de los doscientos (200) metros y la distribuidora será responsable de la ejecución de la expansión. Se exceptúan los costos de la acometida, del medidor, de la protección eléctrica, el sistema de puesta a tierra y materiales de montaje para el medidor, los mismos que serán cubiertos por la Distribuidora. La Distribuidora deberá llegar a un acuerdo de pago con el nuevo consumidor en bajo voltaje por el capital financiado más intereses determinados con base a la tasa activa del Banco Central.

La Distribuidora será responsable de verificar el cumplimiento de los niveles de calidad del servicio eléctrico de la nueva red que atenderá al solicitante ubicados en un radio mayor de 200 metros de un transformador de distribución existente y con carga declarada menor o igual a 12 kW, según los parámetros establecidos en la regulación vigente.

Para solicitantes con cargas superiores a 12 kW y que la Distribuidora considere servirlo en bajo voltaje, ésta será responsable de todas las adecuaciones eléctricas necesarias hasta el punto de entrega.

9.2 Obras para nuevos suministros en medio y alto voltaje

Para la atención de nuevos requerimientos en medio y alto voltaje, el solicitante será el responsable de realizar las obras civiles necesarias en el punto de entrega, que deberá

ubicarse en el límite de la propiedad para la cual se solicita el servicio, de acuerdo con las normas y lineamientos de la Distribuidora.

La Distribuidora será responsable de la extensión de redes de distribución desde la red existente hasta el punto de entrega, ubicado en el límite de la propiedad para la cual solicita el servicio.

El solicitante será responsable de la extensión de red dentro de su propiedad, en caso aplique, y de la cámara de transformación, cuyo diseño deberá ser aprobado por la Distribuidora y la construcción del proyecto fiscalizado por la Distribuidora, de acuerdo con la normativa vigente.

La Distribuidora, podrá permitir la instalación de todo el esquema protección seccionamiento y medición en la cámara de transformación, pero las obras serán responsabilidad del solicitante y éstas serán transferidas a la Distribuidora a costo cero.

La extensión de red que es responsabilidad de la Distribuidora será realizada de acuerdo a la planificación de la Distribuidora y a la disponibilidad de recursos, sin embargo, en caso el solicitante necesitare en menor tiempo el servicio de energía eléctrica, éste podrá financiar la obra y la Distribuidora será responsable de la ejecución del proyecto. La Distribuidora deberá llegar a un acuerdo de pago con el nuevo consumidor en medio y alto voltaje por el capital financiado más intereses determinados con base a la tasa activa del Banco Central.

El solicitante, será responsable de la operación, mantenimiento y reposición de los activos de su responsabilidad, sin embargo, podrá contratar estos servicios con la Distribuidora.

9.3 Obras para casos particulares

Para los casos que se indican a continuación, se atenderá conforme lo siguiente:

a) En urbanizaciones y lotizaciones, públicas o privadas, los puntos de entrega podrán estar ubicados en los predios de cada consumidor. El costo de las redes eléctricas de estas urbanizaciones y lotizaciones, será cubierto por los promotores de las mismas. Las redes eléctricas, hasta el punto de entrega, serán transferidas a la Distribuidora a costo cero, quien será responsable de su operación, mantenimiento y reposición, desde que se haga efectivo el traspaso de los activos. .

Los responsables de dichos proyectos inmobiliarios darán las facilidades de acceso al personal autorizado de la Distribuidora, para la ejecución de las obras y de las actividades necesarias para la provisión del servicio eléctrico.

b) En edificios declarados como propiedad horizontal, la acometida, los costos de las cámaras de transformación, instalaciones interiores y equipos de medición especiales serán cubiertos por los promotores del proyecto inmobiliario. Las cámaras

de transformación y equipamiento eléctrico hasta el punto de entrega serán transferidas a la Distribuidora a costo cero, quien será responsable de su operación, mantenimiento y reposición. El punto de entrega para todos los consumidores, se establecerá en los bornes de bajo voltaje del transformador. Se podrán instalar medidores en cada departamento u oficina, siempre que dispongan de un sistema que pueda transmitir las lecturas de dichos medidores a un punto accesible, donde la Distribuidora pueda realizar la toma de lecturas individuales. Las instalaciones internas del edificio, a partir del punto de entrega, serán responsabilidad de los dueños del edificio. Los equipos de medición deberán ser homologados por un laboratorio acreditado y autorizados por la Distribuidora.

- c) Para la atención de suministros a través de fondos destinados para electrificación rural, el financiamiento de las obras se sujetará a la normativa y/o a las disposiciones de electrificación rural correspondientes.
- d) En edificaciones que se instalen generación micro-fotovoltaica, las condiciones del servicio estarán dadas en la regulación respectiva que emita la ARCONEL.

9.4 Adecuaciones en las instalaciones eléctricas del solicitante

La Distribuidora podrá requerir al solicitante que adecúe sus instalaciones para la prestación del suministro. Para el efecto, el solicitante será responsable del diseño y de la construcción de las obras requeridas, bajo normas y lineamientos de la Distribuidora; las mismas que, para suministros que estén servidos en medio y alto voltaje, deberán ser realizadas por un profesional, cuyas competencias estén determinadas en la Ley de Ejercicio Profesional de la Ingeniería y el reglamento de aplicación de esta ley, el diseño y la construcción del proyecto serán aprobadas por la Distribuidora.

10 depósito en garantía

Previo a la conexión de un nuevo suministro de servicio de electricidad, la Distribuidora podrá solicitar al consumidor (en bajo, medio o alto voltaje) un único depósito en calidad de garantía, cuyo valor máximo será el equivalente a un mes de consumo, calculado sobre la base de la demanda declarada, aplicando la tarifa vigente según el tipo de consumidor.

Los consumidores servidos en bajo voltaje entregarán el depósito en garantía en efectivo al momento de la suscripción del contrato de suministro o autorizarán para la inclusión de dicho valor en la primera planilla a emitirse.

Los consumidores servidos en medio o alto voltaje entregará el depósito en garantía a la firma del contrato de suministro, la misma que puede ser por alguna de las siguientes formas: póliza de seguro, garantía o fianza bancaria, o efectivo.

La Distribuidora podrá conceder el crédito necesario para el abono del depósito señalado y las cuotas se cobrarán junto con las planillas mensuales por consumo.

La Distribuidora está obligada a mantener el registro del depósito en garantía de cada consumidor, de modo que este depósito sea devuelto cuando el consumidor decida prescindir del servicio, previa liquidación de las obligaciones pendientes.

Cuando un consumidor requiera cambiar de servicio a otro con características diferentes a las del anterior, se efectuará el ajuste del valor de la garantía; para dicho efecto se calcularán los montos de garantía para el servicio anterior y para el servicio solicitado, aplicando el pliego tarifario vigente para los dos casos. La diferencia entre los dos montos obtenidos, constituirá el valor con el cual se reajuste la garantía, de modo que sea cubierto por el consumidor o devuelto por la Distribuidora, según sea el caso.

El cambio de residencia del consumidor, sin modificación de las características del servicio no implica reajustes del valor depositado como garantía.

11 CONEXIÓN DE UN NUEVO CONSUMIDOR A LA RED

Previo a la conexión de las instalaciones del solicitante a la red de distribución, la Distribuidora deberá realizar lo siguiente:

11.1 Suministros en bajo voltaje

La Distribuidora instalará a su costo la acometida, el medidor y los elementos de corte, maniobra y protección, que se requieran, de acuerdo con las características del suministro, para lo cual el solicitante debe cumplir lo siguiente:

- a) Proveer sitios adecuados y accesibles para la instalación del sistema de medición y de protección, conforme lo exija la Distribuidora; y,
- b) Tener habilitadas las instalaciones internas, conforme la normativa aplicable.

En caso la vivienda disponga de un sistema de puesta a tierra especial, será responsabilidad del solicitante la interconexión de este sistema con la puesta a tierra del punto de entrega, instalada por la Distribuidora.

11.2 Suministros en medio y alto voltaje

La Distribuidora instalará a su costo el medidor que se requiera, de acuerdo con las características del suministro, para lo cual el solicitante debe cumplir lo siguiente:

- a) Proveer un sitio adecuado y accesible para la instalación del sistema de medición; y,
- b) Adecuación de sus instalaciones eléctricas, conforme la normativa aplicable.

En caso el usuario disponga de un sistema de puesta a tierra especial, será responsabilidad del solicitante la interconexión de este sistema con la puesta a tierra del punto de entrega, instalada por la Distribuidora.

12 CONTRATO DE SUMINISTRO

Como requisito para la energización del nuevo suministro, el solicitante o consumidor del servicio eléctrico deberá suscribir un contrato de suministro con la Distribuidora. Este contrato contendrá los derechos y las obligaciones de la Distribuidora y del consumidor, así como las condiciones en las que el servicio será prestado.

Corresponde a las empresas Distribuidoras llevar un registro de los contratos de suministro.

La suscripción del contrato será presencial; para el efecto, el solicitante o representante legal de la empresa en caso de personas jurídicas, deberá presentar el original del

documento de identidad. En caso de que el solicitante cuente con firma electrónica debidamente autorizada, conforme la normativa aplicable, se permitirá la suscripción mediante medios electrónicos.

Para la aplicación del presente numeral se deberá observar lo establecido en la *regulación sobre modelo de contrato de suministro*.

13 PLAZOS PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES

La Distribuidora, una vez presentada la solicitud y verificado el cumplimiento de los requisitos generales por parte del solicitante, atenderá la solicitud de suministro dentro de los plazos indicados en la Tabla No. 1.

Las actividades indicadas en la Tabla No. 1 son de responsabilidad de la Distribuidora. Para aquellas actividades que dependan de un proceso previo a realizarse por parte del solicitante, los plazos contarán a partir de la consecución del mismo.

Tabla No. 1.

Plazos máximos de atención de solicitud de nuevo suministro (días hábiles)

Nivel de voltaje de suministro	General		Casos Especiales ^a					
	BV		BV		MV		AV	
Ubicación: Urbano (U) o Rural (R)	U	R	U	R	U	R	U	R
Verificación requisitos	-	-	-	-	-	-	-	-
Análisis de solicitud y verificación en el sitio	2	3	2	3	2	3	2	3
Definición del punto de entrega	-	-	-	-	-	-	-	-
Verificación de requisitos de conexión, instalación acometida y energización	2	3	-	-	-	-	-	-
Valoración del estudio de la demanda declarada	-	-	3	3	3	3	3	3
Estudios de conexión y definición del punto de entrega	-	-	5 ^b	5 ^b	5	5	5	5
Determinar obras civiles y de expansión de red requeridas	-	-	2 ^c	2 ^c	3	3	5	5
Ejecutar obras por parte de la Distribuidora	-	-	10 ^c	15 ^c	10	15	30	30
Aprobar diseños ^d	-	-	2 ^c	2 ^c	3	3	5	5
Total	4	6	22	28	23	29	45	46

^a Corresponde a aquellos casos en los que se requieren estudios adicionales y/o determinación y ejecución de obras particulares.

^b Aplica para demanda declarada mayor a 12 kW.

^c Aplica para conexiones en bajo voltaje que requieran obras adicionales.

^d Proceso paralelo a la ejecución de obras de la Distribuidora, no se suma al plazo total.

Los plazos de la Tabla No. 1 no aplican para proyectos de electrificación rural.

Los períodos de tiempo antes señalados podrán extenderse por causas imputables al consumidor, por eventos de fuerza mayor u otras causas debidamente justificados por la Distribuidora y aprobadas por la ARCONEL.

En caso la atención de una solicitud, requiera de extensión de red responsabilidad de la Distribuidora, que rompa el esquema normal operativo de ésta, no se aplicarán los plazos indicados en la Tabla No. 1, en estos casos se aplicarán los plazos definidos en la planificación de la Distribuidora.

CAPÍTULO III

CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

14 CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO

La calidad del servicio eléctrico prestado por la Distribuidora considerará los siguientes aspectos:

- a) Calidad del producto: nivel de voltaje y perturbaciones de la onda de voltaje;
- b) Calidad del servicio técnico: frecuencia y duración de las interrupciones; y,
- c) Calidad del servicio comercial: atención a solicitudes y reclamos de los consumidores y aspectos relacionados con la satisfacción al consumidor y el proceso de facturación.

Es responsabilidad de la Distribuidora, la medición y evaluación de los índices de calidad establecidos en la regulación respectiva. ARCONEL realizará las actividades de seguimiento y control necesarias para evaluar el cumplimiento de los índices de calidad.

La responsabilidad de la Distribuidora, en cuanto a cumplimiento de índices de calidad del servicio de distribución, termina en el punto de entrega al consumidor.

Tanto las Distribuidoras como los consumidores deberán observar la regulación sobre *calidad del servicio eléctrico de distribución*.

15 MEDICIÓN DEL CONSUMO

15.1 Punto de medición

El punto de medición estará establecido en el punto de entrega. Sin perjuicio de lo anterior, el punto de medición podrá ser ubicado en un punto distinto al punto de entrega en los siguientes casos:

- a) Para suministros en medio voltaje, en los que, por razones técnicas y económicas la Distribuidora justifique la medición en el lado de bajo voltaje.

- b) En los casos especiales que se indican en literales a) y c) del numeral 9.3.

15.2 Entidades o laboratorios acreditados

Las personas jurídicas nacionales o extranjeras; públicas o privadas; universidades o escuelas politécnicas; o, empresa eléctrica, que participen en las actividades de verificación, mantenimiento, calibración y certificación de sistemas de medición de energía eléctrica deberán estar acreditadas por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano –SAE–, con base en los requisitos exigidos por este organismo.

Dichas entidades, deberán registrarse ante la ARCONEL presentando los siguientes documentos:

- a) Solicitud suscrita por el representante legal de la entidad; y,
- b) Copia de la acreditación por parte del SAE.

15.3 Instalación del sistema de medición

La Distribuidora será responsable de la adquisición, calibración inicial e instalación de los sistemas de medición para la prestación del servicio de distribución para todos los niveles de voltaje y tipos de consumidores. El consumidor podrá solicitar, a su costo, la calibración del sistema de medición a una empresa Distribuidora o a una institución acreditada.

Los sistemas de medición deberán cumplir la normativa INEN vigente y las especificaciones determinadas por las empresas Distribuidoras.

Los procesos de adquisición deberán incluir en sus documentos precontractuales la necesidad de realizar una verificación en fábrica del cumplimiento de las características técnicas.

Luego de la instalación del sistema de medición, la Distribuidora deberá documentar (con fotografías y/o videos) el estado en que los equipos de medición quedan instalados; y, colocará sellos de seguridad para prevenir su manipulación. Adicionalmente, la Distribuidora deberá mantener en su base de datos la información técnica del sistema de medición instalado.

15.4 Verificación del sistema de medición

La Distribuidora deberá efectuar de forma anual la verificación de los sistemas de medición instalados, mediante una muestra estadísticamente representativa de los medidores instalados en el área de servicio. Para el efecto, podrá contratar a empresas o a laboratorios independientes; o, utilizar sus propios laboratorios, siempre que estos se encuentren acreditados. La Distribuidora llevará el registro de dichas revisiones, el cual será reportado anualmente a la ARCONEL para el control respectivo.

El consumidor deberá prestar las facilidades necesarias para que el personal técnico, de la Distribuidora y/o de

las empresas o de los laboratorios acreditados, ingresen hasta el sitio donde se encuentra instalado el sistema de medición; a fin de que efectúen las labores de: inspección, toma de lecturas, calibración, cambio de medidor y otros aspectos afines con esta actividad. Para el efecto, dicho personal técnico deberá portar la credencial que acredite representación o autorización de la Distribuidora.

15.5 Sistemas de medición en controversia

En el caso que un consumidor presente un reclamo por medición incorrecta; o, cuando la Distribuidora identifique que exista posible intervención o avería en el sistema de medición, se procederá conforme lo siguiente:

- a) La Distribuidora documentará el estado del sistema de medición objeto de controversia, usando fotografías y/o videos, en función de su procedimientos;
- b) La Distribuidora instalará un sistema de medición temporal, en paralelo con el discutido, a fin de verificar la medición durante un plazo no menor a quince (15) días;
- c) En caso se compruebe medición incorrecta, la Distribuidora deberá sustituir o reparar el dispositivo de medición causante de la medición errónea, en un plazo no mayor a un (1) mes. Cuando el daño en el sistema de medición sea atribuible al consumidor, este será responsable del pago de reposición de los equipos averiados. Para el efecto, la Distribuidora deberá comprobar de forma documentada la responsabilidad del consumidor;
- d) En caso se determine medición errónea, se deberá observar el numeral 16.7 de la presente regulación, para la refacturación correspondiente; y,
- e) Si el consumidor no está conforme con las pruebas y resolución efectuadas por la Distribuidora, podrá someter el sistema de medición a verificación por parte de un laboratorio acreditado independiente u otra empresa Distribuidora, a costo del consumidor.

Mientras se define el estado del sistema de medición en controversia, la Distribuidora o el consumidor no deberán retirarlo, a menos que la Distribuidora demuestre que es estrictamente necesario, mediante justificaciones técnicas documentadas.

15.6 Calibración de los elementos del sistema de medición

Los medidores de energía activa y reactiva y los transformadores de voltaje y de corriente deben ser sometidos a calibración de acuerdo a lo siguiente:

- a) La calibración debe ser realizada por una empresa Distribuidora o por una entidad acreditada;
- b) El procedimiento de calibración para los medidores de energía debe sujetarse a lo establecido en las normas técnicas IEC o ANSI equivalentes;

- c) Para el caso de transformadores de voltaje y de corriente se aceptan los certificados de calibración suministrados por el fabricante; siempre y cuando estos provengan de laboratorios que se encuentren acreditados de acuerdo con la norma ISO/IEC-17025 o la norma internacional equivalente o, aquella que la modifique, adicione o sustituya;
- d) Para los transformadores de voltaje y de corriente, el procedimiento de calibración corresponde a los ensayos de exactitud y verificación de la polaridad establecidos en las normas IEC o ANSI; y,
- e) Los medidores y los transformadores de voltaje y de corriente deben someterse a calibración después de la realización de cualquier reparación o intervención, para corroborar que mantienen sus características metrológicas.

16 FACTURACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

Las Distribuidoras deberán observar lo siguiente para el proceso de facturación:

16.1 Toma de lecturas

Para el caso de consumidores pospago, la Distribuidora tiene la obligación de tomar lecturas de los parámetros de consumo facturables. Las mediciones serán mensuales, y corresponderán a periodos de lectura mayor o igual a 28 días y menor o igual a 33 días, procurando emitir como máximo doce facturas al año.

Lecturas menores a 28 días serán aceptadas únicamente cuando el consumidor decida prescindir del servicio y se realice la terminación del contrato y la suspensión definitiva del suministro a dicho consumidor; y, en la primera facturación de un suministro nuevo, cuando se tenga que ajustar dicha facturación, sin completar al menos 28 días de consumo.

16.2 Estimación de consumos

La Distribuidora deberá facturar a los consumidores utilizando lecturas directas del consumo. Se exceptúa de esta obligación únicamente en los siguientes casos:

- a) A consumidores rurales que no disponga de sistema de medición;
- b) Cuando el sistema de medición resulte intervenido, dañado o perdido;
- c) Por imposibilidad física para acceder al sistema de medición;
- d) Cuando el consumidor considere que la facturación es excesiva, y haya realizado el procedimiento indicado en el numeral 16.6 de la presente regulación; y,
- e) A consumidores rurales que cuenten con sistema de medición y que por su ubicación geográfica la Distribuidora sustente, ante ARCONEL, que

económicamente no es viable la toma de lecturas directas de forma mensual. Para estos casos, la Distribuidora deberá realizar lecturas directas al menos una vez cada tres (3) meses.

En cualquiera de los casos señalados arriba la Distribuidora está autorizada a realizar una estimación del consumo conforme la siguiente tabla:

<i>Caso</i>	<i>Consumidor</i>	<i>Procedimiento de estimación</i>
a)	Rural sin medidor	En función de la carga instalada
b)	Nuevo	En función de la carga instalada
	Existente	Ver Anexo A
c), d)	Nuevo (≤ 1 mes)	En función de la carga instalada
	Existente entre 1 y 6 meses	Promedio de todas las lecturas disponibles
	Existente > 6 meses	Promedio de las seis últimas lecturas directas
e)	Rural con medidor sin lectura real disponible	En función de la carga instalada
	Rural con medidor con lectura real disponible	En función de la lectura real en forma proporcional a 30 días

Cuando, por causas atribuibles a la Distribuidora, no se obtenga la lectura del consumo en un período mayor o igual a 28 días y menor o igual a 33 días, la Distribuidora registrará dicho consumo con valor cero. El valor cero se mantendrá, hasta que la Distribuidora pueda realizar una lectura real del consumo, a través de la toma de dos lecturas consecutivas, en un periodo menor o igual a 33 días.

Los casos de pérdida, daño, intervención o imposibilidad física de acceso al sistema de medición deben ser debidamente sustentados y documentados por la Distribuidora, usando fotografías y/o videos.

En los casos que no sea factible acceder al sistema de medición, la Distribuidora, previo coordinación con el consumidor, deberá reubicar, a costo del consumidor, el medidor a un lugar accesible. La Distribuidora ejecutará las acciones que correspondan en un plazo no mayor a 60 días de identificado el problema. Si el consumidor no da facilidad de acceso para la reubicación de medidor y/o toma de lecturas la Distribuidora podrá suspender temporalmente el servicio.

La Distribuidora puede proponer estimación de consumo para otras situaciones no previstas en este numeral. Para el efecto, la Distribuidora deberá realizar la solicitud motivada a la ARCONEL, justificando los motivos que imposibilitan la toma de lectura.

16.3 Uso de medidor totalizador

En edificios de uso múltiple, ya sea residencial o comercial, en los cuales los locales y servicios comunales tienen medidores individuales instalados por la Distribuidora, éste podrá instalar medidores totalizadores, pero con fines de control únicamente; y, en ningún caso, para fines de facturación de consumos; por las diferencias que pudieran

evidenciarse entre las lecturas del totalizador con respecto a las lecturas de los medidores individuales.

16.4 Facturación

La facturación se realizará sobre la base de la aplicación tarifaria vigente y el consumo obtenido de lecturas directas. Se podrá utilizar un consumo estimando únicamente para las excepciones mencionadas en el numeral 16.2.

En la factura deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y los cobros adicionales establecidos expresamente por leyes. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados.

Para el detalle de la información mínima que deberá incluirse en las facturas del servicio eléctrico, así como su modelo, se observará la regulación sobre modelo de factura eléctrica, aprobada por la ARCONEL.

16.5 Entrega de facturas

Para servicio pospago, la factura se deberá entregar mensualmente al consumidor, por medio físico o electrónico, con al menos 10 días de anticipación a la fecha máxima de pago. Pasado ese tiempo, y de no registrarse el pago correspondiente, la Distribuidora podrá suspender el servicio al consumidor.

Para el servicio prepago, el consumidor recibirá una factura por cada compra que realice. La facturación se realizará sobre el monto de energía o valor adquirido en el instante de la compra, incluyendo los ajustes y rubros correspondientes de conformidad con las regulaciones respectivas.

Para el caso de facturación electrónica, se observará la normativa vigente sobre la materia. La Distribuidora

deberá contar con el consentimiento del consumidor para la emisión de la factura electrónica.

16.6 Facturación excesiva

Si el consumidor considera que la facturación en su planilla es excesiva podrá presentar un reclamo a la Distribuidora hasta dentro de 10 días posteriores al del vencimiento de la factura. Esta acción extenderá el plazo de pago al consumidor hasta que el reclamo sea resuelto por la Distribuidora, quien deberá prestar el servicio sin interrupción hasta que finalice dicho trámite.

Cuando el reclamo sea presentado con fecha posterior a la desconexión del servicio por falta de pago, la Distribuidora deberá reconectar el servicio y prestarlo sin interrupción hasta la resolución del reclamo.

La Distribuidora dispondrá de un plazo máximo de cuatro (4) días laborables, a partir del ingreso del reclamo del consumidor, para verificar la facturación efectuada:

- a) Si el monto facturado es correcto, la Distribuidora ratificará la factura, dará un nuevo plazo para su pago y podrá exigir el pago de los intereses legales correspondientes.
- b) Si el monto facturado es incorrecto, la Distribuidora deberá refacturar el valor correspondiente. Si el consumidor hubiere realizado el pago de la factura excesiva, la Distribuidora devolverá en efectivo el monto en exceso o, de llegar a un convenio con el consumidor, otorgará un crédito en favor del consumidor, a ser devuelto en próximas facturas.

16.7 Refacturaciones

16.7.1 Refacturaciones Obligatorias

Las Distribuidoras deberán obligatoriamente realizar refacturaciones, siempre que sean en favor del consumidor, en los siguientes casos:

- a) Aplicación tarifaria incorrecta;
- b) Facturación con base en una lectura incorrecta;
- c) Facturación con base en lectura de un sistema de medición defectuoso; y,
- d) Si la facturación hubiese sido realizada utilizando un consumo estimado y una lectura posterior determine que dicha estimación es superior en más de 10% de la lectura real proporcional a 30 días.

La Distribuidora deberá refacturar todos los meses donde se haya producido la facturación incorrecta y procederá a devolver los valores que correspondan al consumidor. La Distribuidora, con autorización del consumidor, podrá realizar la devolución a través de notas de crédito que se hagan efectivas en las siguientes facturas entregadas al

consumidor. La ARCONEL podrá realizar las acciones de control que considere necesarias para verificar la correcta refacturación.

16.7.2 Refacturaciones permitidas

La Distribuidora podrá realizar refacturaciones en los siguientes casos:

- a) Cuando se demuestre que el sistema de medición o la acometida resulte intervenido o averiado, por causas atribuibles al consumidor. En este caso, una vez realizada la respectiva verificación técnica por parte de la Distribuidora, se podrá refacturar hasta los 12 meses anteriores a la determinación de la infracción, sin perjuicio de otras sanciones aplicables, conforme con la normativa respectiva;
- b) Si la facturación hubiese sido realizada utilizando un consumo estimado, por imposibilidad de acceso para la toma de lectura; y, una lectura real posterior determine que la estimación fue inferior al consumo proporcional de 30 días calculado en base a lecturas reales, en este caso se podrá refacturar utilizando el consumo proporcional a 30 días. La diferencia de consumo refacturado tendrá un límite máximo de 10% del consumo estimado inicial. Se podrá refacturar hasta 2 meses anteriores a la toma de la lectura. Lo señalado se aplicará siempre y cuando el impedimento no haya sido causado por el consumidor de forma intencional, pues esto constituye un incumplimiento de las obligaciones del consumidor tipificado y sancionado en el contrato de suministro; y,
- c) Si la facturación hubiese sido realizada utilizando un consumo estimado, para el caso indicado en el numeral 16.2, literal e, y una lectura real posterior determine que la estimación es inferior al proporcional de 30 días de lectura real. En cuyo caso se podrá refacturar utilizando la lectura real proporcional a 30 días. La diferencia de consumo refacturado tendrá un límite máximo de 10% del consumo estimado inicial. Se podrá refacturar hasta los 3 meses anteriores a la toma de lectura.

Las refacturaciones se realizarán por cada mes de manera individual. La Distribuidora deberá coordinar con el consumidor convenios de pago para recuperar los valores que resultaren del proceso de refacturación.

16.7.3 Refacturaciones no permitidas

La Distribuidora no podrá refacturar en los siguientes casos:

- a) En perjuicio del consumidor, por cualquier causa atribuible a la Distribuidora; y,
- b) Por consumos anteriores a la suscripción del contrato de suministro.

17 ATENCIÓN A RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

A fin de garantizar el derecho del consumidor a presentar reclamo a la Distribuidora en caso de inconformidad con el servicio público recibido o con los valores facturados, la Distribuidora deberá disponer de los medios e insumos necesarios para la atención oportuna de dichos reclamos. Para el efecto, se deberá observar la regulación sobre atención a reclamos.

18 DISTANCIAS DE SEGURIDAD

Con el propósito de salvaguardar la integridad física de las personas, los dueños de inmuebles, constructores, municipios y las Distribuidoras; para la autorización y para la construcción de edificaciones y demás infraestructura para uso humano, así como para la instalación de las redes eléctricas, respectivamente, deberán precautelar el cumplimiento de las distancias mínimas de seguridad entre los conductores energizados y la infraestructura para uso humano. Para el efecto la Distribuidora y los municipios deberán efectuar las coordinaciones correspondientes.

Para el cumplimiento del presente numeral, se deberá observar la regulación referente a *distancias de seguridad*.

19 RÉGIMEN SANCIONATORIO

El procedimiento sancionatorio que deberán observar las Distribuidoras y los consumidores, se establecerá en la Regulación sobre sanciones que expida la ARCONEL.

20 EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

Si se produjere un incidente que afecte la prestación del servicio y la Distribuidora considere que se trata de un evento de fuerza mayor o caso fortuito, la Distribuidora notificará a la ARCONEL sobre tal incidente dentro de los siguientes tres (3) días laborables de producido; y entregará, en máximo diez (10) días laborables, toda la documentación probatoria que el caso requiera, a efectos de justificar que las afectaciones en la prestación del servicio se debieron a fuerza mayor o caso fortuito.

La ARCONEL evaluará la documentación presentada y definirá si corresponde o no a un evento de fuerza mayor o caso fortuito; y, tomará las acciones correspondientes según sea el caso.

20.1 Consideraciones para definir eventos de fuerza mayor o caso fortuito

La fuerza mayor o caso fortuito, es un hecho que no se puede evitar y tampoco se puede prever. Es decir, el hecho que lo origina debe ser extraordinario, imprevisible e irresistible. Se consideran eventos de fuerza mayor o caso fortuito a los siguientes:

a) Guerra declarada;

b) Actos terroristas;

c) Actos vandálicos;

d) Caída de aeronaves;

e) Impacto de vehículos contra estructuras de la red eléctrica;

f) Fenómenos climáticos (lluvia, vientos y descargas atmosféricas); y, desastres naturales (erupción volcánica, inundaciones, terremotos, tsunamis, derrumbes y deslaves) de características excepcionales declarados por la autoridad competente. Siempre y cuando en el diseño y construcción de las instalaciones afectadas, se tuvo en cuenta la incidencia de este tipo de fenómenos, en especial, cuando su ocurrencia es de carácter frecuente en la zona;

g) Accidentes ocasionados por terceros que realizan obras o trabajos en espacios públicos o privados;

h) Hurto de conductores y/o equipos eléctricos; e,

i) Incendio aledaño a instalaciones eléctricas.

Quedan excluidos del concepto de fuerza mayor o caso fortuito los siguientes eventos:

a) Situaciones que pudieron haberse previsto y evitado por medio del cumplimiento de normas y estándares de diseño y construcción de las instalaciones; o, por medio de un mantenimiento preventivo realizado de forma oportuna y adecuada;

b) Cuando los casos presentados sean causados por condiciones propias del riesgo que naturalmente acompaña a las redes de distribución en virtud al entorno ambiental en el que se encuentran sus instalaciones, tales como: fallas relacionadas con la vegetación (crecimiento de ramas, caídas de ramas, caída de árboles y similares), fauna, condiciones de lluvia, viento y descargas atmosféricas que no excedan los parámetros de diseño de las instalaciones;

c) Cuando los casos se relacionen a actividades programadas en la red de distribución, tales como la realización de trabajos de mantenimiento, sustitución de equipos para la mejora de la calidad, reposición de infraestructura o elementos de la red eléctrica que hayan alcanzado su vida útil; y,

d) Las fallas eléctricas propias de la operación y naturaleza de la red de distribución. En el sentido que la Distribuidora debe prever ese tipo de incidentes para poder resistirlo de manera de afrontar la responsabilidad contraída ante sus consumidores cuando ocurra la contingencia.

CAPÍTULO IV**SUMINISTROS ESPECIALES****21 SUMINISTROS DESDE EL SISTEMA NACIONAL DE TRANSMISIÓN****21.1 Atención de solicitudes del servicio para suministros desde el SNT**

Para el caso de solicitantes que por sus características de demanda sea necesario que la prestación del servicio se realice mediante conexión directa de sus instalaciones eléctricas al SNT, se procederá conforme lo siguiente:

21.1.1 Solicitud del servicio

El solicitante deberá presentar a la Distribuidora una solicitud para la atención del nuevo servicio de energía eléctrica, conforme los numerales 5 y 6 de la presente regulación. La Distribuidora analizará las condiciones del consumidor; y, en el caso de que no sea factible la prestación del servicio desde el sistema de distribución, comunicará del particular al solicitante, para que se efectúen los trámites de factibilidad de conexión al SNT.

21.1.2 Punto de conexión al SNT

El solicitante deberá tramitar la factibilidad de conexión ante el Transmisor. Para el efecto, presentará la solicitud pertinente, conforme el procedimiento definido en la normativa para *libre acceso al sistema de transmisión*.

El Transmisor, con la asistencia del CENACE, deberá evaluar la factibilidad técnica de conectar el nuevo usuario a la capacidad existente del SNT, e identificar las eventuales modificaciones a la red existente a fin de permitir dicha conexión.

El CENACE deberá evaluar el impacto de la nueva demanda sobre el servicio de transmisión prestado a las demandas preexistentes.

En Anexo B, literal d), se muestra un esquema indicativo de punto de conexión.

21.1.3 Construcción de redes de transmisión y adecuaciones del SNT

El solicitante, una vez que disponga la factibilidad de acceso al SNT por parte del Transmisor, solicitará una concesión al MEER para construcción de las redes de transmisión para atender sus necesidades, a su exclusivo costo.

La construcción de la infraestructura eléctrica de transmisión del solicitante será coordinada con el Transmisor.

Las adecuaciones requeridas en el SNT para atender la nueva conexión, serán realizadas por el Transmisor, a costo del solicitante.

21.1.4 Contrato de Conexión

El solicitante y el Transmisor deberán suscribir un contrato de conexión, en el cual se establezcan las responsabilidades en cuanto a: propiedad; operación y mantenimiento de los equipos e instalaciones; y, demás relaciones técnicas y legales, que se deriven de la conexión del solicitante al SNT. Par el efecto, se deberá observar lo referente contrato de conexión, definido en la normativa para *libre acceso a los sistemas de transmisión y distribución*.

21.1.5 Nodo de Comercialización y sistema de medición comercial

La Distribuidora solicitará al Transmisor, un nodo en el campo de conexión del solicitante con el Transmisor, en el cual la Distribuidora ejercerá la actividad de comercialización y se instalará el sistema de medición comercial.

La instalación del sistema de medición comercial, estará a cargo del solicitante, así como las responsabilidades que se deriven del mismo. Las especificaciones técnicas de los medidores deberán cumplir con la regulación respectiva.

El punto de medición del suministro eléctrico coincidirá con el punto de medición comercial y podrán utilizarse los mismos equipos para ambas funciones.

21.1.6 Contrato de suministro

Previo a la energización del nuevo suministro, el solicitante o consumidor del servicio eléctrico deberá suscribir un contrato de suministro con la Distribuidora. Para el efecto, se deberá observar lo indicado en el numeral 12 de la presente regulación.

Como requisito para la suscripción de dicho contrato, se deberá contar con:

- a) El Contrato de conexión, firmado entre el solicitante y el Transmisor;
- b) El Nodo de comercialización, otorgado por el Transmisor a la Distribuidora; y,
- c) El Sistema de medición comercial, instalado y oficializado.

21.2 Condiciones del suministro para consumidores conectados al SNT**21.2.1 Calidad del Servicio**

La calidad del producto y del servicio técnico (continuidad) del suministro eléctrico entregado al consumidor, en su punto de entrega, deberá observar la regulación sobre *calidad del servicio de transmisión*.

En cuanto a la calidad del servicio comercial se deberá observar lo definido en la regulación sobre *calidad del servicio eléctrico de distribución*.

El factor de potencia mínimo que debe presentar el consumidor en el punto de conexión, corresponderá al factor de potencia exigido en la regulación sobre *calidad del servicio de transmisión*.

21.2.2 Facturación

La lectura del consumo se realizará considerando períodos que van desde el primer día al último de cada mes, de manera que coincida con los períodos de liquidación de las transacciones del sector eléctrico ecuatoriano que realiza el CENACE.

Se aplicarán las tarifas correspondientes a este tipo de consumidores, definidas en el pliego tarifario aprobado por la ARCONEL.

En caso de incumplimiento del factor de potencia exigido en punto de entrega de transmisión, la penalización correspondiente será calculada por CENACE, de conformidad con la regulación sobre *transacciones de potencia reactiva* o la que la sustituya. La penalización será facturada por el o por los generadores o autogeneradores que entregaron reactivos adicionales a la Distribuidora, desagregada por cada consumidor conectado al SNT; la Distribuidora a su vez trasladará los montos a la factura de cada consumidor penalizado.

22 VEHÍCULOS ELÉCTRICOS Y GENERACIÓN DISTRIBUIDA

Los aspectos técnicos, comerciales y legales de los vehículos eléctricos y de la generación distribuida serán definidos en las regulaciones que se elaboren para el efecto.

CAPÍTULO V

MODIFICACIONES DEL SUMINISTRO Y FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

23 MODIFICACIONES DEL SUMINISTRO

23.1 Cambio de residencia

El consumidor solicitará un nuevo suministro y la Distribuidora atenderá el mismo, conforme el procedimiento indicado en el Capítulo II de la presente Regulación.

El consumidor, en caso de requerirlo, solicitará la baja del anterior suministro, y se dará por terminado el contrato cuando las obligaciones de la Distribuidora y el consumidor hayan sido liquidadas y satisfechas mutuamente, según se indica en el numeral 25 de la presente Regulación.

Para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del anterior suministro, el consumidor podrá solicitar el traslado de deudas y planes de financiamiento pendientes al nuevo suministro.

23.2 Cambio de titular del suministro

Cuando se requiera cambiar el titular del suministro, se procederá de la siguiente forma:

- a) El interesado en asumir la titularidad del suministro deberá presentar una solicitud a la Distribuidora; para el efecto deberá presentar la documentación y cumplir los requisitos que se indica en el numeral 6 de la presente Regulación;
- b) La Distribuidora deberá verificar que el nuevo titular cumpla con dichos requisitos;
- c) El solicitante deberá presentar una carta de autorización del anterior titular del suministro. Se exceptúan los casos de divorcio o fallecimiento, en cuyo caso presentará copia de la sentencia de divorcio o acta de defunción, respectivamente;
- d) La Distribuidora informará al interesado de las obligaciones pendientes por parte del titular anterior; y,
- e) La Distribuidora actualizará su sistema comercial y la factura siguiente deberá salir a nombre del nuevo titular.

23.3 Reubicación del medidor y/o de la acometida

Se dará cuando el consumidor o la Distribuidora requieran la reubicación del medidor y/o de la acometida dentro del mismo predio; ya sea por mayor facilidad para la toma de lecturas o por nuevas construcciones o remodelación dentro del predio.

Si el consumidor es el interesado, deberá solicitar la reubicación a la Distribuidora, mediante solicitud física o electrónica.

El consumidor deberá realizar las adecuaciones civiles que sean requeridas para la reubicación de los equipos.

La Distribuidora deberá coordinar con el consumidor la fecha, a fin de que este último brinde las facilidades de acceso al personal responsable de la reubicación.

23.4 Cambio de Tarifa

En el caso que un consumidor, con base en las especificaciones establecidas en esta regulación y en el pliego tarifario vigente, considere merecer una aplicación tarifaria distinta a la que recibe, podrá solicitar a la Distribuidora realizar la inspección correspondiente, motivando que se revise su aplicación tarifaria.

La Distribuidora atenderá dicha solicitud, realizando la inspección correspondiente y emitirá un informe que indique si es apropiado el cambio o si se ratifica la tarifa aplicada, de acuerdo al uso de la energía eléctrica y a las características de la carga del consumidor.

Cuando la Distribuidora, previa verificación en sitio, estime necesario una modificación a la aplicación tarifaria del consumidor, notificará por escrito al consumidor indicando las razones que motivan el cambio de tarifa.

De determinarse apropiado el cambio de tarifa, la Distribuidora realizará los ajustes del sistema de medición que sean necesarios para la aplicación de la nueva tarifa. El cambio de tarifa en el sistema comercial, se lo realizará una vez que se haya adecuado el sistema de medición y que haya concluido la toma de lectura y la facturación del último mes, utilizando la tarifa anterior. Adicionalmente, la Distribuidora efectuará el ajuste del depósito de la garantía del consumidor.

23.5 Modificaciones de la carga

Cuando un consumidor estime la incorporación de nueva carga en sus instalaciones; la misma que cause que la demanda total de dicho consumidor sea superior a la demanda declarada en el contrato de suministro; deberá tramitar el incremento de demanda declarada ante la Distribuidora.

La Distribuidora evaluará la necesidad de solicitar un estudio de demanda declarada y realizar estudios de conexión, según sea el caso, para valorar la factibilidad de conexión de la nueva demanda. Se procederá, en lo que sea aplicable, conforme el procedimiento de atención de nuevo suministro indicado en el Capítulo II de la presente Regulación.

La Distribuidora no será responsable de deficiencias en la calidad del servicio, debido a incrementos de carga que no hayan sido notificados por los consumidores comerciales e industriales y oficializados en el contrato de suministro por la Distribuidora.

24 SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

La Distribuidora podrá suspender el servicio de energía eléctrica a los consumidores por cualquiera de los casos definidos en el artículo 71 de la LOSPEE. Para el efecto, previo a la suspensión, la Distribuidora emitirá una notificación al consumidor, en la que se detallará el o los motivos de la suspensión. Se exceptúan de dicha obligación los eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

Para el caso de suspensiones programadas del servicio, la Distribuidora deberá informar, con un mínimo de 24 horas de antelación, a través de medios de comunicación a los consumidores afectados. La notificación deberá contener como mínimo la siguiente información:

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

El tiempo máximo para el restablecimiento del servicio, una vez realizadas las acciones pertinentes para el restablecimiento de éste, serán los establecidos en la *regulación sobre la calidad del servicio eléctrico de distribución*.

24.1 Cargos por suspensión y reposición del servicio (corte y reconexión)

Conforme el artículo 71 de la LOSPEE, son causales de suspensión del servicio:

- Falta de pago oportuno del consumo de energía eléctrica;
- Cuando se detecte consumos de energía eléctrica, a través de instalaciones clandestinas, directas y/o similares, que alteren o impidan el normal funcionamiento del medidor;
- Cuando la Distribuidora compruebe que el consumo de energía eléctrica por parte del usuario se realizó en circunstancias que alteren lo estipulado en el contrato de suministro; y,
- Cuando existan conexiones al sistema de la empresa eléctrica sin contar con su autorización.

Para la suspensión del servicio por las causas arriba indicadas, la Distribuidora está autorizada a cobrar al consumidor un cargo por suspensión y reposición del servicio (corte y reconexión), únicamente cuando estas acciones hayan sido efectivamente ejecutadas. El cargo por corte y reconexión deberá constar en la factura que se emita en el mes posterior a la suspensión; esto, sin perjuicio de la aplicación de los intereses legales correspondientes, en caso de pagos atrasados.

Las Distribuidoras determinarán el valor de corte y reconexión que aplicarán a sus consumidores, para lo cual deberán contar con los justificativos técnicos y económicos que se utilizaron para calcular dicho valor. El análisis técnico-económico deberá ser presentado a la ARCONEL junto con el estudio de costos anual. Los valores determinados podrán ser auditados por la ARCONEL cuando lo considere pertinente.

24.2 Suspensiones del servicio mayores a 30 días

Durante la suspensión del servicio, la Distribuidora no efectuará la facturación del servicio eléctrico y de alumbrado público general y no realizará recaudación de otro tipo de cobros asociados al consumidor (planes de financiamiento, contribución de bomberos, tasas de recolección de basura y similares), para aquellos periodos de lectura en los que el registro de consumo eléctrico sea igual a cero, por causa de la suspensión realizada, ver Figura No. 1.

La Distribuidora podrá facturar únicamente los valores correspondientes al consumo registrado en el sistema de medición, previo al corte, que no hayan sido facturados con anterioridad, ver facturación $n + 1$ en la Figura No. 1.

En casos de suspensión del servicio que alcancen 60 días calendario, sin respuesta por parte del consumidor para la reconexión del mismo, la Distribuidora, sin excepción alguna y previo notificación al consumidor, dará de baja el suministro y podrá emprender la jurisdicción coactiva para cobrar las deudas que correspondan. Si, posterior a la baja del suministro, la misma persona natural o jurídica solicita un nuevo suministro en el mismo inmueble, le corresponderá al solicitante cubrir todos los costos de conexión que correspondan, incluido acometida, sistema de medición y protecciones, para todos los niveles de voltaje.

La Distribuidora podrá incluir en el valor de corte y reconexión los cargos de comercialización asociados con la gestión comercial que preste la Distribuidora al consumidor con el servicio suspendido. Dichos cargos de comercialización corresponderán a los regulados por ARCONEL en el pliego tarifario.

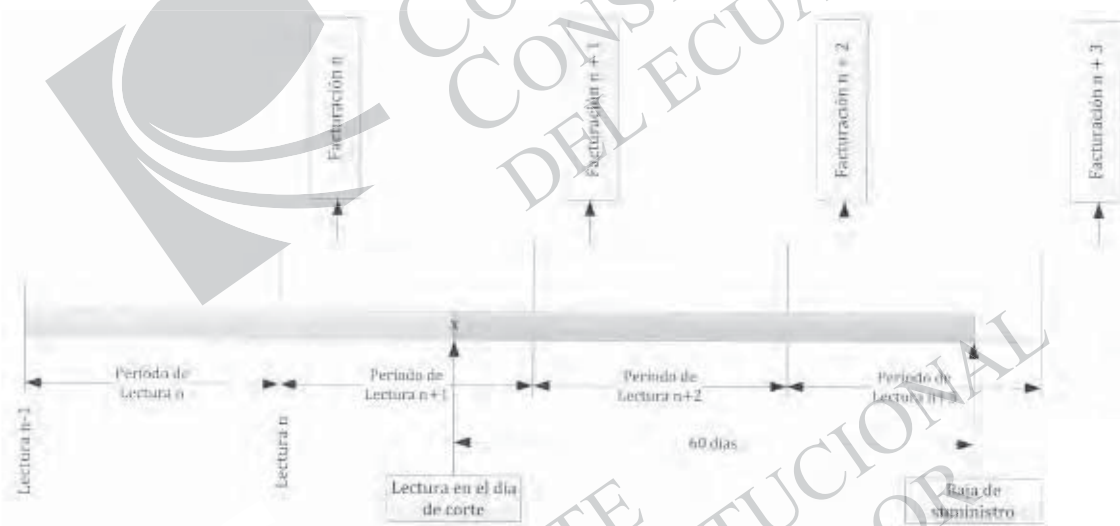


Figura No. 1.

Facturación en suspensiones del servicio mayores a 30 días

25 TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Cuando el consumidor decida prescindir del servicio de energía eléctrica, notificará a la Distribuidora con al menos 15 días de anticipación. Una vez alcanzada la fecha de finalización solicitada, la Distribuidora suspenderá el servicio y liquidará los valores pendientes y devolverá la garantía por prestación del servicio. Posteriormente, se procederá a la suscripción de un acta entre las dos partes, en la que se dejará constancia de que las obligaciones de ambas han sido liquidadas y satisfechas mutuamente. El propietario del inmueble, en caso de arrendamiento, o un nuevo consumidor que ocupe el mismo inmueble, no deberá reclamar derechos ni responder por obligaciones pendientes atribuibles al consumidor anterior.

De existir deudas pendientes que el consumidor no quiera pagar, la Distribuidora podrá emprender las acciones coactivas que correspondan para que se haga efectivo el pago de tales deudas.

CAPÍTULO VI

LIBRE ACCESO AL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

26 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN PARA CONSUMIDORES NO REGULADOS

26.1 Consumidores no regulados

Para efectos de la presente regulación serán considerados como consumidores no regulados conectados al sistema de distribución, los siguientes:

- Grandes consumidores; y,
- Consumos propios de autogeneradores.

26.2 Acceso al sistema de distribución

La Distribuidora deberá permitir, a los Consumidores No Regulados, el libre acceso a la capacidad existente o remanente de sus sistemas. Por su parte, el Consumidor No Regulado tiene derecho a permanecer conectado al sistema de distribución, en la medida que cumpla con las obligaciones técnicas y comerciales convenidas con la Distribuidora en el contrato de conexión y las regulaciones relacionadas que emita la ARCONEL.

26.3 Solicitud del servicio

El Consumidor No Regulado deberá presentar a la Distribuidora una solicitud para la atención del servicio por el uso del sistema de distribución, adjuntando la información técnica necesaria para la evaluación por parte de la Distribuidora.

La Distribuidora analizará las condiciones del Consumidor No Regulado y resolverá en un plazo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la recepción de la solicitud, sobre la factibilidad técnica de conectar la carga del Consumidor No Regulado a la capacidad existente de la red de distribución e identificar las eventuales modificaciones

a la red existente, a fin de permitir dicha conexión. En el caso de que la conexión no sea factible, comunicará del particular al consumidor.

26.4 Construcción de redes y adecuaciones del sistema de distribución

El Consumidor No Regulado, una vez que disponga la factibilidad de acceso al sistema de distribución por parte de la Distribuidora, solicitará la concesión al MEER para la construcción de las redes de distribución para atender sus necesidades, a su exclusivo costo. De requerirlo el consumidor, podrá llegar a un acuerdo con la Distribuidora para que esta última realice la construcción de dichas redes.

En todo caso, la construcción de la infraestructura eléctrica será coordinada por el solicitante y la Distribuidora.

Las adecuaciones requeridas en el sistema eléctrico de la Distribuidora para atender la nueva conexión, serán realizadas por la Distribuidora, a costo del solicitante.

La Distribuidora tendrá derecho a exigir al Consumidor No Regulado que instale o modifique, a su exclusivo costo, el equipamiento de control y protección necesario para la operación del punto de conexión del Consumidor No Regulado.

26.5 Contrato de Conexión

Prevía a la energización, el Consumidor No Regulado y la Distribuidora deberán suscribir un contrato de conexión, en el cual se establezcan las responsabilidades en cuanto a propiedad, operación y mantenimiento de los equipos e instalaciones, así como las relaciones técnicas, legales y comerciales, que se deriven de la conexión al sistema de distribución. Para el efecto, el contrato de conexión deberá incluir:

- a) Las condiciones técnicas de la conexión del Consumidor No Regulado a la red de distribución: punto de conexión, datos de la carga, propiedad de equipos e instalaciones, protecciones y sistema de medición comercial y parámetros de calidad asociados;
- b) Las especificaciones de operación y mantenimiento de las instalaciones pertenecientes a la conexión;
- c) Derechos y obligaciones de las partes;
- d) Aspectos comerciales: peajes, costos de operación y mantenimiento, facturación y pago;
- e) Garantía;
- f) Condiciones para la desconexión del Consumidor No Regulado;

g) Condiciones de acceso a las instalaciones de cada una de las partes;

h) Infracciones y sanciones; y,

i) Plazo del contrato y causales de terminación.

Otros términos a tratarse en el contrato de conexión serán de libre acuerdo entre las partes.

Previo a la fecha de vencimiento del contrato, las partes tendrán un plazo de sesenta (60) días para acordar un nuevo contrato. En caso de que las partes no se pusieren de acuerdo sobre la renovación, el contrato continuará vigente hasta su fecha de vencimiento. La ARCONEL, a pedido de una de las partes o de oficio, resolverá el desacuerdo y tal resolución será de aplicación obligatoria por ambas partes y será considerada en un nuevo contrato.

Se deberá observar además lo referente al contrato de conexión, definido en la normativa para *libre acceso a los sistemas de transmisión y distribución*.

26.6 Condiciones del suministro para Consumidores No Regulados

26.6.1 Calidad del Servicio

Los niveles de calidad del servicio que debe cumplir la Distribuidora y los parámetros técnicos de la carga que debe cumplir el Consumidor No Regulado en el punto de conexión, se sujetarán a lo establecido en la normativa vigente sobre calidad del servicio de distribución.

26.6.2 Esquema de Alivio de Carga

La Distribuidora con la cual el Consumidor No Regulado tenga suscrito el contrato de conexión, considerará a la carga del Consumidor No Regulado como parte de su demanda para efectos del diseño e implementación de su esquema de alivio de carga.

Los consumidores no regulados conectados a las redes de transmisión se sujetarán a lo que establezca la normativa vigente y a los procedimientos del CENACE.

26.6.3 Factor de Potencia

El Consumidor No Regulado que mantenga suscrito un contrato de conexión con una Distribuidora, cancelará a ésta la penalización por bajo factor de potencia cuando sea inferior a 0.92, aplicando el pliego tarifario vigente de acuerdo a la categoría y grupo de tarifa que le correspondería si fuera usuario regulado.

La Distribuidora determinará el factor de potencia del Consumidor No Regulado considerando la misma base

de cálculo que utiliza para un usuario regulado, para lo cual empleará los datos registrados por el SISMEC. El CENACE otorgará a la Distribuidora el permiso y acceso necesarios para la obtención de dichos datos.

En caso de que el factor de potencia promedio mensual sea inferior a 0.6, el Consumidor No Regulado pondrá a consideración de la Distribuidora un plan de acción para corregir la desviación identificada, el cual, previa aprobación de la Distribuidora, será de cumplimiento obligatorio por parte del Consumidor No Regulado.

Los aspectos relacionados al factor de potencia de un Consumidor No Regulado que mantiene suscrito un contrato de conexión con el Transmisor se sujetarán a lo establecido en la normativa vigente.

26.6.4 Facturación

El valor mensual por peaje de distribución que deberá cancelar el Consumidor No Regulado se sujetará a lo que establezca el pliego tarifario vigente. Los cargos por operación y mantenimiento del campo de conexión serán acordados por las partes.

La Distribuidora emitirá las facturas al consumidor por peajes de distribución y servicios de operación y mantenimiento dentro de los 15 primeros días del mes posterior al periodo de liquidación. La entrega deberá hacerse con al menos 10 días previo a la fecha de vencimiento.

En caso de incumplimiento del factor de potencia exigido en el punto de conexión, la penalización será liquidada por el CENACE a la Distribuidora; y a su vez la Distribuidora facturará al Consumidor No Regulado.

26.6.5 Facturación de Alumbrado Público

El Consumidor No Regulado cancelará a la empresa Distribuidora, en cuya área de servicio se encuentre ubicado, el valor correspondiente por el servicio de alumbrado público general, el cual se determinará considerando la misma base de cálculo que utiliza para un usuario regulado.

El CENACE otorgará a la Distribuidora el permiso y acceso necesarios para la obtención de los datos que requiera del SISMEC para efectos de cálculo de los cargos por el servicio de alumbrado público general.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Prohibición de cobros no autorizados

La Distribuidora está prohibida de cobrar valores por concepto de acceso a la red, aprobación de estudios,

supervisión de obras u otros rubros que no estén contemplados en la normativa.

Segunda.- Información a la ciudadanía

Las Distribuidoras, utilizando medios de comunicación masiva (prensa escrita, radio, televisión, internet, celular, factura eléctrica, entre otros), deberán informar claramente a sus consumidores y al público en general, sobre los procedimientos de solicitud, acceso y prestación del suministro, señalados en la presente regulación y en la normativa relacionada.

Tercera.- Clasificación Internacional Industrial Uniforme

La Distribuidora definirá en el sistema comercial la Clasificación Internacional Industrial Uniforme de todas las actividades económicas –CIIU– que corresponda a cada suministro dentro de su área de servicio.

Cuarta.- Pérdidas imputables a la Distribuidora

Si la Distribuidora sufre pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas, imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad por esta última, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores.

Quinta.- Responsabilidad de la provisión, operación, mantenimiento y reposición de tableros generales de medidores

Aquellos inmuebles que tengan tableros generales de medidores, la provisión de los mismos, el mantenimiento mecánico y la reposición física será responsabilidad de los copropietarios, bajo el control y supervisión de la Distribuidora; el mantenimiento eléctrico del tablero hasta el punto de entrega y la reposición de medidores será responsabilidad de la Distribuidora.

Sexta.- Título Traslaticio de dominio

Para aquellos solicitantes del servicio público de energía eléctrica que no disponen de documento legal de propiedad o dominio del inmueble, pero presentan como soporte una declaración juramentada o un certificado de que está en proceso de regulación o escritura madre más certificado del cabildo de la comunidad, la Distribuidora brindará el servicio e informará al solicitante que cualquier documentación relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica (contrato de suministro, facturas, entre otros) no constituye título traslativo de dominio.

Séptima.- Reforma a la Regulación Nro. ARCONEL-002/18

Agréguese luego del literal l) referente a obligaciones generales de los consumidores de la cláusula novena.-

Derechos y responsabilidad del consumidor, el siguiente texto in-numerado:

“La factura del servicio de energía eléctrica no constituye un título traslativo de dominio, por lo cual no puede ser utilizada en procesos judiciales en los que se ventile la propiedad o posesión de un bien inmueble en donde se preste el servicio público de energía eléctrica; la misma constituye una certificación de recibir el servicio público.”

Octava.- Reforma a la Regulación Nro. ARCONEL-005/15

Inclúyase en el Anexo “Modelo de factura para el pago de los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general, hoja única:”, como pie de página del modelo de factura, la siguiente nota aclaratoria:

“La presente factura no constituye título traslativo de dominio, sino solamente la constancia de recibir un servicio público.”

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Procedimientos internos y sistemas comerciales

Las Distribuidoras dispondrán de noventa (90) días para ajustar sus procedimientos internos y sistemas comerciales, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente regulación.

Segunda.- Prestación en áreas de servicio distintas a la definida en el título habilitante

En aquellas zonas que, por limitaciones de acceso, no sea factible la prestación del servicio eléctrico por parte de la Distribuidora correspondiente; se permitirá que una Distribuidora cercana, que presente las facilidades, preste el servicio a dichas zonas, hasta que se dé una redefinición de las áreas de servicio por parte del MEER.

Los consumidores de dichas zonas serán tratados como consumidores de la Distribuidora que preste el servicio, acogiéndose por tanto a todos los derechos, obligaciones, disposiciones de la normativa aplicable y demás relaciones comerciales con dicha Distribuidora.

Tercera.- Derivaciones de líneas de subtransmisión existentes

En caso de las instalaciones implementadas antes del 18 de marzo de 2015, fecha en la cual se aprobó la normativa sobre punto de entrega, y que requieran ser modificadas a efectos de garantizar que las fallas y maniobras de las instalaciones del consumidor no interfieran con los parámetros normales de operación y continuidad del

servicio del sistema de distribución, la Distribuidora deberá rediseñar el esquema de conexión y protecciones de manera que se cumplan los criterios técnicos de calidad y seguridad al mínimo costo.

La Distribuidora notificará y dará plazo al consumidor para la implementación de las obras requeridas, cuyo financiamiento estará a cargo del consumidor. Copia de la notificación deberá remitirse a la ARCONEL.

Cuarta.- Acreditación de laboratorios de la Distribuidora

Los laboratorios de ensayo y/o de calibración de las Distribuidoras que participen en actividades de verificación, mantenimiento, calibración, ajuste y/o certificación de sistemas de medición de energía eléctrica, deberán obtener acreditación respectiva de parte del SAE, en un plazo máximo de dos (2) años, a partir de la expedición de la presente regulación.

Quinta.- Financiamiento de planes y programas de eficiencia energética dentro de la factura.

El financiamiento de los planes y programas de eficiencia energética podrá incluirse en la factura y ser recaudado por la empresa Distribuidora, mientras permanezca en vigencia dichos planes.

Sexta.- Verificación de residencia a consumidores

La verificación de la residencia del solicitante del servicio público de energía eléctrica por parte de la Distribuidora se realizará una vez que se establezca la interoperabilidad con la base de datos del Registro Civil.

DEROGATORIA

Deróguese la Regulación Nro. ARCONEL - 005/17 “Distribución y comercialización de energía eléctrica en todas sus partes.

Deróguese la disposición transitoria primera de la Regulación Nro. CONELEC 002/14.

Certifico que la presente Regulación fue aprobada por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad -ARCONEL-, en sesión del 22 de octubre de 2018, con la Resolución Nro ARCONEL-043/18 debiendo señalar que la aprobación legal y definitiva se formalizará una vez que el Directorio acepte el contenido de la correspondiente acta.

Quito, 19 de noviembre de 2018.

f.) Dra. Panova Díaz Z., Secretaria General.

ANEXO A**PROCEDIMIENTO PARA ESTIMACIÓN DEL CONSUMO ANTE MEDIDOR PERDIDO, DAÑADO O INTERVENIDO**

La Distribuidora podrá aplicar uno de los métodos que se describen a continuación, para la determinación del consumo de un medidor dañado o intervenido:

a. Consumo promedio posterior

Consiste en determinar el promedio del consumo registrado a partir de la fecha de sustitución del medidor, en un período no menor a 28 días. Los consumos no facturados corresponderán a la diferencia entre el consumo promedio posterior y cada uno de los consumos registrados con el medidor dañado o intervenido.

b. Consumo promedio anterior

Se determina sobre la base de datos históricos de consumo anteriores a la detección de la infracción. Los consumos no facturados corresponderán a la diferencia entre el consumo promedio anterior y cada uno de los consumos registrados con el medidor dañado o intervenido.

c. Carga Instalada

Se determina la potencia y la energía a facturar en el período en infracción, a partir de la carga nominal instalada, aplicando la metodología propia de la Distribuidora.

d. Error porcentual

Cuando el informe técnico de un laboratorio acreditado, establezca un error porcentual del medidor sometido a pruebas, la determinación de los consumos no facturados se realizará aplicando este porcentaje de error a los consumos registrados en el período de consumo en infracción.

e. Cargas puntuales

Se aplicará esta opción cuando se verifique la infracción con líneas directas conectadas a diversos artefactos. Se definirá el consumo de dichos artefactos utilizando la metodología de carga instalada propia de la Distribuidora.

f. Puentes

Se utilizará para el caso de puentes externos instalados en el medidor. Los porcentajes de error de los consumos registrados en el período en infracción son los siguientes:

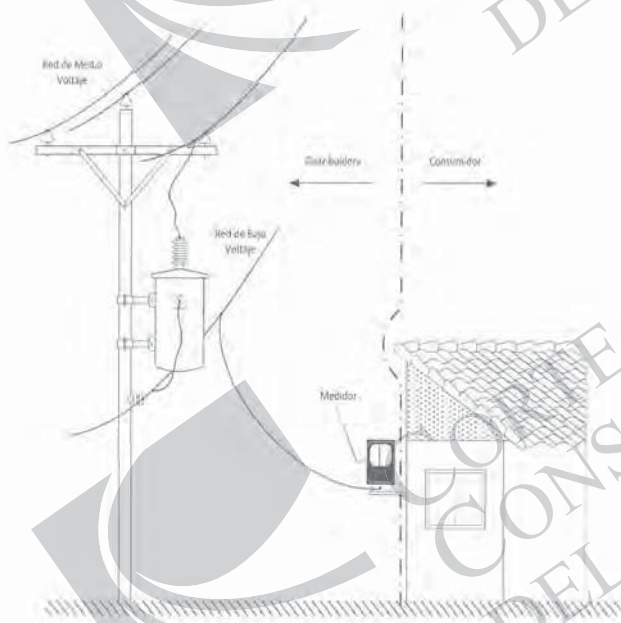
<i>Medidor</i>	<i>Puente</i>	<i>Error de Medición</i>
Monofásico	Fase única	100%
Bifásico	Fase 1	50%
	Fase 1 y 2	100%
Trifásico	Fase 1	35%
	Fase 1 y 2	70%
	Fase 1, 2 y 3	100%

Estos porcentajes de error serán aplicados independientemente de las condiciones del puente instalado, calibre y tipo de material.

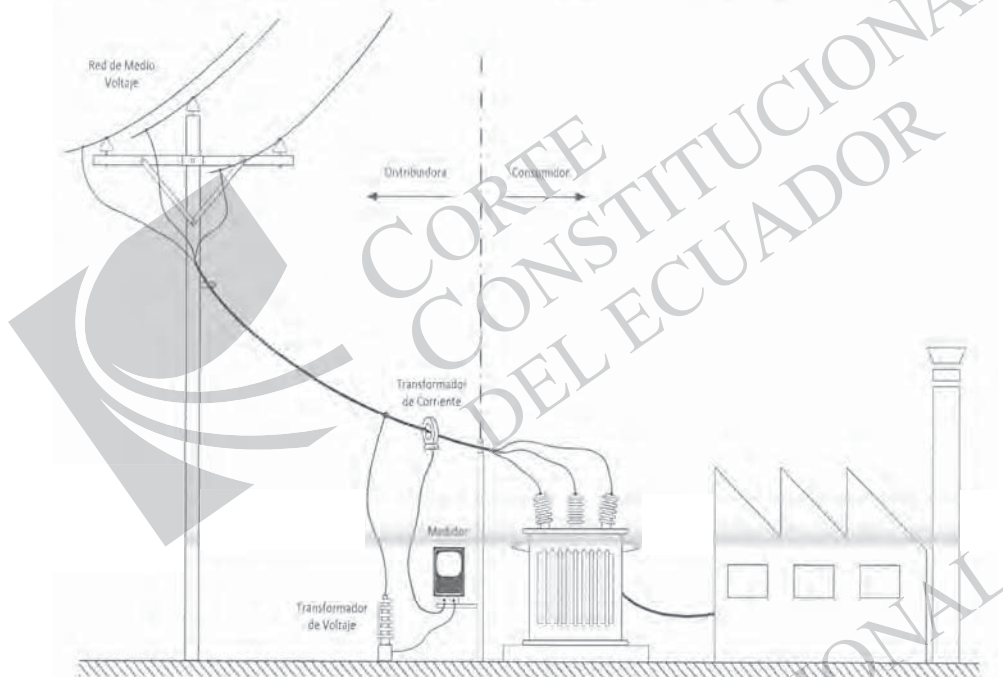
Cuando el error sea igual a 100% la Distribuidora usará una de las metodologías indicadas en los literales anteriores, para la estimación del consumo en el periodo en infracción.

ANEXO B ESQUEMA INDICATIVO DE PUNTO DE ENTREGA PARA CONSUMIDORES CONECTADOS A REDES DE DISTRIBUCIÓN Y DE TRANSMISIÓN

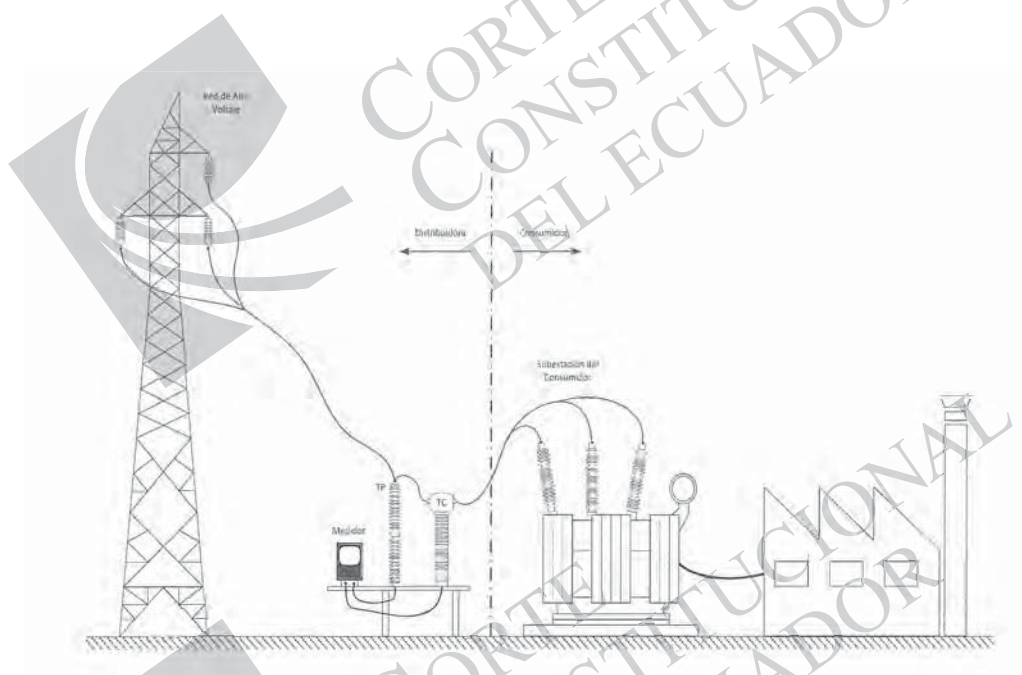
a) Punto de entrega o de conexión en bajo voltaje



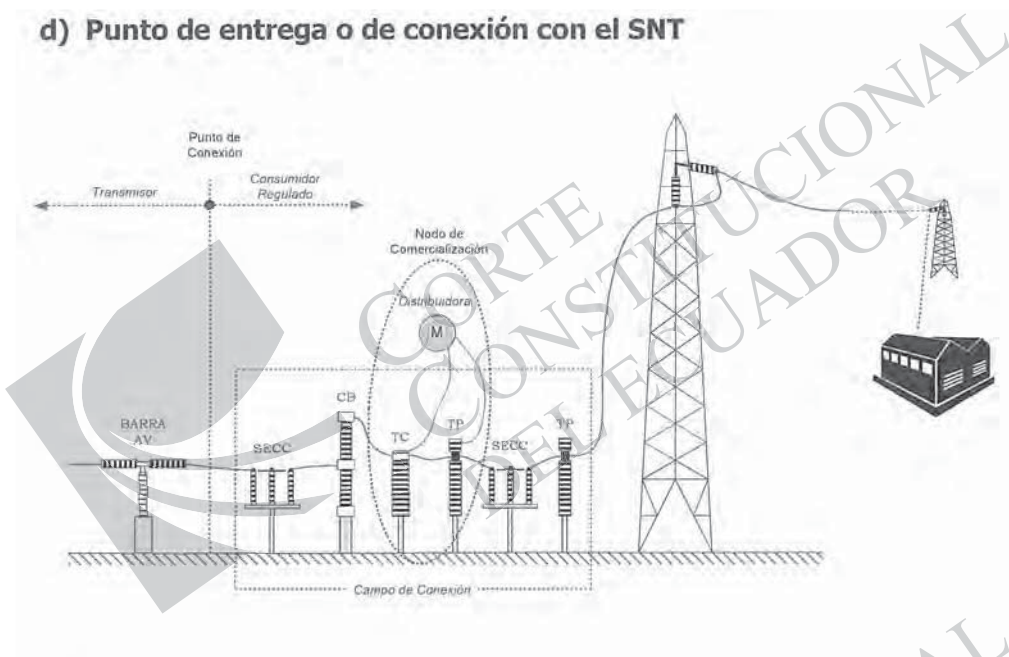
b) Punto de entrega o de conexión en medio voltaje



c) Punto de entrega o de conexión en alto voltaje



d) Punto de entrega o de conexión con el SNT



CORTE
CONSTITUCIONAL
DEL ECUADOR



REGISTRO OFICIAL®
ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

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

