

COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

RESOLUCION NUMERO: 08-98

CONSIDERANDO:

Que a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, creada por el Decreto 93-96 del Congreso de la República, le corresponde proteger los derechos de los usuarios frente al Distribuidor que tiene la responsabilidad de prestar el servicio de Distribución final de energía eléctrica.

CONSIDERANDO:

Que la calidad del servicio de energía eléctrica se constituye, entre otros, en uno de los parámetros para su evaluación, gozando los consumidores del derecho de reclamo ante el Distribuidor por deficiencias en el mismo, el cual debe ser tramitado y gestionado por el Distribuidor, hasta su resolución y respuesta al usuario, bajo los lineamientos que al efecto dicte la Comisión.

CONSIDERANDO:

Que es necesario dictar normas complementarias que regulen el procedimiento de reclamo que deben observar las empresas Distribuidoras, los usuarios y la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, a efectos de agilizar la solución de reclamos y garantizar cuando corresponda, la protección efectiva de los intereses económicos del usuario y la calidad del servicio recibido.

POR TANTO:

En ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 4 de la Ley General de Electricidad, Decreto número 93-96 del Congreso de la República; y, con fundamento en los artículos 106 y 111 de su Reglamento, Acuerdo Gubernativo número 256-97 de fecha 21 de marzo de 1997,

RESUELVE:

Emitir el siguiente:

REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA

CAPITULO I

Disposiciones Generales

ARTICULO 1. Objeto. El presente reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento por medio del cual el Distribuidor de energía eléctrica recibirá, tramitará, resolverá y dará a conocer el resultado a los usuarios que interpongan ante ellos reclamos o quejas en torno al servicio que presten, garantizando a los usuarios del servicio de electricidad protección efectiva de sus intereses económicos y calidad del servicio recibido, brindándoles mecanismos procesales que permitan un trámite expedito para la solución de sus reclamos.

ARTICULO 2. Principios. Los procedimientos de atención y solución de reclamos de usuarios se rigen por los principios de celeridad, simplicidad, eficacia, transparencia, no discriminación, responsabilidad y equidad.

A nivel de Distribuidores de energía eléctrica, adicionalmente, se aplica el principio de gratuidad, salvo costo real de pruebas técnicas.

ARTICULO 3. Garantías. Las normas para los procedimientos internos de atención de reclamos de usuarios, corresponden al desarrollo de una política de información a los mismos y de garantía al derecho de petición consagrada en la Constitución Política de la República de Guatemala.

ARTICULO 4. Libro. El Distribuidor de energía eléctrica debe poner a disposición de los usuarios en cada centro de atención comercial un libro de quejas, donde el usuario pueda asentar su reclamo con respecto al servicio, cuando no reciba las prestaciones o no sea atendido conforme se establece en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD).

El libro relacionado en el párrafo anterior, será entregado por la Comisión de Energía Eléctrica al Distribuidor, debidamente autorizado.

Además, el Distribuidor queda obligado a hacer del conocimiento de sus usuarios la dirección y el número de teléfono para la recepción de reclamos por fallas en el servicio de energía eléctrica y por cualquier otra reclamación como consecuencia de dicho servicio.

CAPITULO II

Definiciones

ARTICULO 5. Definiciones. Para los efectos de este Reglamento, se establecen las definiciones siguientes:

- a. Comisión: Es la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- b. Distribuidor: Es la persona, individual o jurídica, titular o poseedora de instalaciones destinadas a distribuir comercialmente energía eléctrica.
- c. Ley: Es la Ley General de Electricidad.
- d. Libro: Documento en donde se asienta el reclamo, establecido en el artículo 111 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.
- e. Queja: Reclamo que plantea el usuario.
- f. Reclamo: Es el medio que utiliza el usuario para que se restablezcan sus derechos por parte del distribuidor.
- g. Servicio: Es todo servicio de energía eléctrica de un Distribuidor a un usuario.
- h. Usuario: Es el titular o poseedor del bien inmueble que recibe el suministro de energía eléctrica.

CAPITULO III

Reclamos

ARTICULO 6. Sujeto del reclamo. Es sujeto de reclamo, la persona individual o jurídica, titular del servicio, con capacidad para plantear un reclamo ante el Distribuidor que le sirva.

ARTICULO 7. Objeto del reclamo. Son objeto de reclamo aspectos relacionados con:

- a. Conexión;
- b. Facturación;
- c. Cobro;
- d. Aplicación de tarifas;
- e. Fallas en el servicio;
- f. Otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio público de electricidad.

ARTICULO 8. Incondicionalidad. De conformidad con las normas de protección al usuario, en ningún caso el Distribuidor podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo de la retribución facturada, ni de los intereses pertinentes.

Hasta que se resuelva el reclamo, las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses y moras.

Mientras el reclamo se encuentre en trámite, el servicio de energía eléctrica no será interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y/o técnicas pendientes que no sean materia del reclamo.

ARTICULO 9. Atención al usuario. El Distribuidor deberá atender los reclamos de los usuarios, en la forma prevista en éste Reglamento.

CAPITULO IV

Procedimiento de Reclamo

ARTICULO 10. Modalidades del reclamo. Los reclamos que el usuario puede presentar al Distribuidor, podrán presentarse:

- a. Personalmente, utilizando el libro a que se refiere el artículo 4 de este Reglamento.
- b. Verbalmente.
- c. Por escrito, conforme los requisitos que establece este Reglamento.
- d. Por teléfono, conforme lo establece el artículo 108 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.
- e. Por Fax;
- f. Por correo electrónico.

ARTICULO 11. Requisitos. La presentación de los reclamos, bajo las modalidades descritas en el artículo anterior, deben reunir los requisitos siguientes:

1. Personalmente: Cuando el usuario decida formular su reclamo personalmente, deberá asentar el motivo del mismo en el Libro de Quejas a que se refiere el artículo 4. de este Reglamento.

El libro deberá contar con las apartados siguientes:

- a. Número de registro;

- b. Fecha;
 - c. Número correlativo con que lo tiene registrado el Distribuidor;
 - d. Número de Contador del usuario;
 - e. Nombre del usuario;
 - f. Dirección, conforme aparece en la factura respectiva;
 - g. Número de teléfono del usuario;
 - h. Nombre de la persona que formula el reclamo;
 - i. Número de teléfono de la persona que formula el reclamo;
 - j. Objeto del Reclamo (conexión, facturación, cobro, tarifas, fallas, otros);
 - k. Descripción del reclamo;
 - l. Firma o huella digital del usuario;
 - m. Número de documento de identificación (Cédula o Pasaporte);
 - n. Nombre y firma del trabajador que atendió, en el caso de que el usuario no sabe leer y escribir).
2. Verbalmente: El reclamo se podrá plantear verbalmente, cuando el usuario no sepa o no pueda escribir. Bajo esta modalidad el Distribuidor colaborará con el usuario, plasmando en el Libro de Quejas el reclamo relacionado, imprimiendo el usuario la huella digital del dedo pulgar de su mano derecha, firmando a su ruego el asistente que el Distribuidor haya asignado para prestar la colaboración citada.
3. Por escrito: El reclamo se planteará en memorial dirigido al Distribuidor, conteniendo:
- a. Registro Número (No. Correlativo del Reclamo).
 - b. Distribuidor a quien se dirige (nombre de la empresa que le presta el servicio de energía eléctrica);
 - c. Nombre del usuario (nombre de la persona, institución o empresa que aparece en la factura);
 - d. Número correlativo (como aparece en la factura por servicio de energía eléctrica);

- e. Número de Contador (como aparece en la factura por servicio de energía eléctrica);
 - f. Dirección del usuario, conforme aparece en la factura respectiva;
 - g. Número de Teléfono del usuario;
 - h. Objeto del Reclamo (conexión, facturación, cobro, tarifas, fallas, otros);
 - i. Descripción del reclamo;
 - j. Lugar y fecha;
 - k. Nombre de la persona que hace el Reclamo;
 - l. Numero de teléfono de la persona que hace el Reclamo;
 - m. Firma o huella digital del reclamante;
 - n. Número de documento de identificación (Cédula o Pasaporte);
4. Por teléfono: Bajo esta modalidad, el Distribuidor deberá recibir del Usuario el reclamo y registrarlo por escrito en ese momento utilizando el formato de la página del libro de quejas. La persona que atienda la llamada telefónica, solicitará del Usuario la información correspondiente, proporcionándole al final de la recepción del reclamo, el número correlativo con que el mismo quedó registrado, anotándole las siglas RT (reclamo telefónico), el número de reclamo que le corresponda seguido por el año en curso, así RT-001-98.
5. Por Fax: Cuando el usuario decida remitir su reclamo vía fax, el mismo debe reunir los requisitos que se indican en el numeral 3 de este artículo;
6. Por correo electrónico: El Distribuidor debe abrir una página correspondiente a reclamos, a efecto de que el usuario pueda plasmar en ella los mismos. La página debe contener espacios para que sean llenados por el usuario, con los siguientes campos:
- a. Registro No. (No. Correlativo del Reclamo)
 - b. Nombre del usuario;
 - c. Número correlativo con que lo tiene registrado el Distribuidor;
 - d. Número de Contado del usuario;
 - e. Dirección domiciliaria o comercial del usuario, conforme aparezca en el registro respectivo;

- f. Dirección de correo electrónico, en su caso;
- g. Número de Teléfono;
- h. Objeto del Reclamo;
- i. Determinación clara y concreta de lo que pide;
- j. Fecha.

ARTICULO 12. Recepción. El Distribuidor, recibirá y registrará los reclamos que se le presenten asignándoles un número de ingreso, en cualquiera de las modalidades señaladas en este Reglamento, con todos los datos indicados en el artículo 11 de este Reglamento, registrando todos los reclamos, a efecto de llevar un control desde su ingreso hasta su solución y respuesta final al Usuario. Este control podrá llevarse a través de un sistema informático auditable.

El Distribuidor realizará los arreglos pertinentes, a efecto de que los reclamos por teléfono, fax o correo electrónico, puedan formularse en cualquier horario y durante cualquier día del año.

La Comisión tendrá acceso a este sistema inmediatamente a un solo requerimiento.

ARTICULO 13. Reclamos defectuosos. El Distribuidor está obligado a verificar, previo al inicio del procedimiento, que los reclamos presentados en cualquiera de las modalidades señaladas en este Reglamento, cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 11 del mismo, instruyendo al Usuario para que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes en los casos que corresponda, subsane defectos u omisiones, bajo apercibimiento de tenerse por no presentado el reclamo.

Para el caso del reclamo presentado bajo la modalidad escrita, el receptor del mismo verificará si el memorial cumple con los requisitos exigidos para su presentación, procurando se subsanen en ese momento las deficiencias, previo a su recepción o, en su caso, devolviendo el memorial a efecto de que se subsanen las mismas, instruyendo el usuario la forma de corregirlas.

Si el Usuario hubiese presentado su reclamo ante la oficina del Distribuidor distinta a aquel que le presta el servicio, ésta le devolverá la documentación erróneamente remitida o le notificará tal extremo, indicándole dónde plantear el mismo y, de no haber efectuado la citada devolución o comunicación, remitirá de oficio el reclamo a la oficina del Distribuidor correspondiente dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas,

informando tal circunstancia al Usuario.

Si el Distribuidor no atiende el reclamo presentado por el usuario dentro del plazo establecido en este Reglamento, se le aplicarán las sanciones prevista en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución.

ARTICULO 14. Formación de expedientes. El Reclamo, los medios de prueba, en su caso, y otros documentos pertinentes deberán formar un solo expediente. El Usuario tiene derecho a solicitar del Distribuidor la indicación del número de registro de su reclamo y a acceder directamente al expediente en cualquier estado del procedimiento y solicitar copias de los documentos presentados si fuera el caso.

Si el reclamo es atendido dentro de los tres días calendario de haberse formulado y el Usuario está conforme con la solución que el Distribuidor hubiere dado a su reclamo, no será necesario formar el expediente respectivo, bastará con que el Usuario firme aceptando la conformidad de la solución. En este caso, el reclamo deberá quedar debidamente registrado y operado conforme el artículo 12 de este Reglamento.

ARTICULO 15. Uniformización de documentos, expedientes y formularios. El Distribuidor deberá disponer la uniformización de documentos, expedientes y formularios. Si el reclamo se presentara personalmente o por teléfono, el Distribuidor deberá registrarlo, consignando en todos los casos los datos indicados en este Reglamento.

Cualquiera haya sido la modalidad de reclamo empleada, el Usuario podrá solicitar del Distribuidor, la información acerca del avance de su gestión.

ARTICULO 16. Información sobre procedimiento de reclamo. En todas las oficinas del Distribuidor se informará a los Usuarios sobre requisitos del reclamo, oficina autorizada para recibirlo y demás aspectos relacionados con el procedimiento que debe seguirse para plantear un reclamo.

ARTICULO 17. Notificaciones. El Distribuidor debe establecer un sistema ágil y eficiente de entrega de resoluciones emitidas al domicilio del usuario.

ARTICULO 18. Trámite del reclamo. Recibido por el Distribuidor el reclamo presentado, en cualquiera de las modalidades indicadas en este Reglamento y, subsanados en su caso los defectos u omisiones, se iniciará el trámite respectivo ordenándose la investigación en las áreas correspondientes.

ARTICULO 19. Resolución. El Distribuidor tiene tres (03) días para resolver el reclamo presentado por el usuario, pudiendo declararlo fundado o infundado. En ambos casos, el Distribuidor deberá citar la norma legal aplicable y detallar la justificación técnica de resolución adjuntando los documentos sustentatorios de dichos detalles.

Sólo en casos especiales debidamente justificados, la solución del reclamo podrá

sobrepasar los tres (03) días relacionados en el párrafo anterior, pero no exceder de un máximo de cinco (05) días, contados a partir de aquel en que se recibió el mismo, con excepción del reclamo relacionado con el restablecimiento del servicio por corte, que debe atenderse y, en su caso restablecerse el servicio, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de haberse efectuado el pago por las facturas adeudadas y aquellos motivados por fallas técnicas cuya solución requiera un plazo mayor, de acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución.

ARTICULO 20. Conciliación. En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y el Distribuidor podrán conciliar sobre el objeto del reclamo. Para tal efecto, se levantará un Acta en que conste el Convenio respectivo, que tendrá efectos de transacción extrajudicial, siendo aplicable las disposiciones del Código Civil en lo que fuere pertinente.

CAPITULO V

Obligaciones del Distribuidor

ARTICULO 21. Registro magnético. Toda la información procesada respecto de los reclamos y/o quejas recibidas, atendidas y/o resueltas, deberá ser almacenada por el Distribuidor en un archivo especial, preferentemente en registro magnético, de fácil acceso, por un período de cinco (5) años y deberá estar en todo momento a disposición de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

ARTICULO 22. Informes. Sin perjuicio de los informes que directamente le solicite la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y los que establece el artículo 104 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, el Distribuidor queda obligado a presentar a la citada Comisión informe mensual que contenga: cantidad de reclamos y quejas recibidos durante el mes que informa y los cinco meses anteriores; discriminación por causa; y, tiempos medios de atención y/o resolución.

Los relacionados informes podrán ser trasladados a la Comisión vía correo electrónico, en disquette con formato de lectura compatible con los equipos de la Comisión, por otros medios magnéticos de lectura aceptados por la Comisión o en forma escrita.

Además, el Distribuidor deberá operar un registro detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos para solución de reclamos, indicando:

- a. Datos de los usuarios afectados;
- b. Motivos de los reclamos;
- c. Tiempo transcurrido hasta la solución de los problemas;
- d. Motivos que originaron las demoras.

CAPITULO VI

Disposiciones Complementarias y Finales

ARTICULO 23. Aprobación. Los Distribuidores deberán aprobar sus procedimientos y órganos internos de solución de reclamos de conformidad con los lineamientos contenidos en el presente Reglamento.

ARTICULO 24. Procedimientos internos. Los procedimientos internos de atención de reclamos ante los Distribuidores deberán ser difundidos por éstos y puestos a conocimiento de sus usuarios.

ARTICULO 25. Conocimiento. Los Distribuidores pondrán en conocimiento de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica los procedimientos aprobados, así como los formatos que se utilicen en la atención de reclamos y quejas de usuarios en un plazo no mayor a diez (10) días contados a partir de su aprobación.

ARTICULO 26. Reclamos anteriores. Los reclamos interpuestos con anterioridad a la vigencia del presente Reglamento, se regirán por las normas aplicables al momento de su interposición.

ARTICULO 27. Extravío, destrucción o daño del libro de quejas. El Distribuidor queda obligado a comunicar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica cuando el Libro de Quejas a que se refiere el presente Reglamento resultare extraviado, destruido o dañado o alguna de sus páginas fuera sustraída o deteriorada. La comunicación deberá realizarse dentro de los tres (3) días de haber tenido conocimiento del hecho.

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica realizará la investigación correspondiente e impondrá las sanciones que en su caso correspondan, si se comprueba que existió culpa del Distribuidor en el extravío, destrucción o daño del Libro de Quejas o la sustracción o deterioro de alguna de sus páginas, salvo que éstos se hayan producido por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado.

En todo caso, anulará el Libro de Quejas extraviado, destruido o dañado, reemplazándolo y anulará la página o páginas sustraídas o deterioradas, según el caso.

ARTICULO 28. Instructivos y formularios de implantación. Con el objeto de hacer operativas las disposiciones de este reglamento, se autoriza al Gerente General y al Gerente de Fiscalización y Operaciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica a implantar y habilitar los instructivos y formularios que a su juicio sean necesarios.

ARTICULO 29. Casos no previstos. Los casos no previstos serán resueltos por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

ARTICULO 30. Vigencia. El presente Reglamento entrará en vigencia a los treinta

días de haber sido aprobado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

**MEDIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y QUEJAS
INSTRUCTIVO DE USO Y APLICACIÓN**

INTRODUCCION.

De acuerdo al artículo 106 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, todo reclamo de los usuarios por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de los aspectos, deberá ser recibida y registrada por el distribuidor, haciendo constar el número correlativo, el nombre del consumidor, la fecha y hora de recepción y el motivo de la misma, mediante un sistema automatizado auditable que permita efectuar su seguimiento hasta su resolución y respuesta al consumidor.

El artículo 109 del citado Reglamento dispone, que las solicitudes de los consumidores al Distribuidor en los diferentes tipos de servicio, deben establecerse bajo procedimiento aprobado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y dentro de los plazos que se establecen en las Normas Técnicas de Servicio al Distribuidor (NTSD).

El Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios del servicio de distribución de energía eléctrica, contempla como modalidades para la prestación del reclamo, las siguientes:

- a. Personalmente, utilizando el libro de quejas referido en el artículo 111 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

Este libro, conforme al precepto citado, debe estar disponible en todo momento para que el usuario asiente sus reclamos.

- b. Verbalmente.
- c. Por escrito.
- d. Por teléfono.
- e. Por Fax.
- f. Por correo electrónico.

DESARROLLO DE CADA UNA DE LAS MODALIDADES DE RECLAMO.

I. LIBRO DE QUEJAS.

A. Autorización.

El Distribuidor, conforme el artículo 111 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, deberá poner a disposición de los Usuarios en cada centro de atención comercial, un libro debidamente habilitado, donde el usuario podrá asentar sus reclamos con respecto al servicio, cuando no reciba las prestaciones o no sea atendido conforme se establece en las Normas Técnicas que emita la Comisión, libro que deberá estar a disposición de la Comisión en todo momento.

La Comisión puede realizar la habilitación y autorización del libro de quejas, por intermedio de su Gerencia General o de Fiscalización y Operaciones, foliando cada una de las páginas de que consta el libro, colocándoles en la esquina superior derecha del mismo el número cardinal correlativo que le corresponda a cada página, imprimiendo abajo del número, el sello de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica con la rúbrica del Gerente General o de Fiscalización y Operaciones.

La Gerencia General o de Fiscalización y Operaciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, habilitará el libro de quejas, imprimiéndole en la primera página el número de registro de habilitación junto a un sello con la redacción siguiente:

"Número _____. Comisión Nacional de Energía Eléctrica. Gerencia General o de Fiscalización y Operaciones. Habilitadas las _____ páginas del Libro para uso de la empresa de Distribución de Energía Eléctrica _____, para asentar los Reclamos de usuarios. Guatemala, _____ de _____ de 19____. Firma del Gerente General o de Fiscalización y Operaciones".

Al final del libro, en la última página, la Gerencia General o de Fiscalización y Operaciones hará constar la terminación de las páginas habilitadas, imprimiendo el sello respectivo.

B. Características del libro.

El libro será tamaño oficio, con hojas móviles, de hasta cien hojas (doscientas páginas), cada uno, autorizado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y, en cada página, excepto la primera y la última, contendrá la siguiente redacción:

Registro No. LQ-_____
(Anotar el número correlativo de

reclamo)

Fecha: _____

Correlativo No.: _____

(Escriba aquí la fecha de hoy)
energía eléctrica)

(Obtenga este número de su última factura por servicio de

Contador No.: _____

Usuario: _____

(Obtenga este número de su última factura por servicio de energía eléctrica)
persona,

(Escriba aquí el nombre de la

institución o empresa que aparece en la factura)

Dirección: _____

(Escriba aquí la dirección que figura en su factura)

_____ **Teléfono:** _____ **Persona que hace este Reclamo**

(Escriba el número de teléfono del usuario)

_____ **Teléfono:**

_____ (Escriba aquí el nombre del teléfono)

(Escriba su número de

Objeto del Reclamo:
(Marque con x el espacio al cual pertenece su reclamo)

Conexión []

Facturación []

Cobro []

Tarifas []

Fallas []

Otros [], especifique: _____

—
(Si marca el espacio correspondiente a otros, escriba aquí a que se refiere su reclamo)

Describa su Reclamo:

_____ (Indique brevemente el problema que tiene y que solicita a la empresa que le brinda el servicio de energía eléctrica)

_____ **Firma o huella digital del reclamante:** _____

No. de documento de Identificación

(Incluya aquí su firma o si no sabe leer y escribir su huella digital)

(Cédula o Pasaporte)

Nombre y firma del Trabajador que atendió: _____

— (Incluir aquí el nombre y firma del trabajador que atendió el reclamo, cuando se trate de usuarios que no saben leer y

escribir)

II. PRESENTACION DEL RECLAMO O QUEJA VERBALMENTE.

El Usuario podrá presentar su reclamo o queja verbalmente, cuando no sepa leer o escribir o no pueda firmar. En ambos casos, el Distribuidor colaborará con el usuario, asentando en el Libro de Quejas el reclamo que le formule verbalmente el usuario, imprimiendo el usuario al finalizar la descripción de su reclamo, la huella digital del dedo pulgar de su mano derecha, firmando a su ruego el asistente que el Distribuidor haya asignado para prestar la colaboración citada.

III. PRESENTACION DEL RECLAMO O QUEJA POR ESCRITO.

El Usuario podrá presentar su reclamo o queja por escrito ante el Distribuidor, cumpliendo el memorial los requisitos siguientes:

Señor Distribuidor

Registro No. _____

(Anotar el No. Correlativo del

Reclamo)

(escriba aquí el nombre de la empresa que le presta el servicio)

(**Nombres y apellidos completos del usuario**), con correlativo número
(Escriba aquí el nombre de la persona, institución o empresa que aparece en la factura)

_____, **Contador número**

(**obtenga este número** de su última factura por servicio de energía eléctrica)

(obtenga este número

_____, **con dirección en**

de su última factura por servicio de energía eléctrica)
factura)

(escriba aquí la dirección que figura en su

con teléfono número _____, **por este acto presento RECLAMO**

(Escriba el número de teléfono del usuario)

sobre: **Conexión** [] **Facturación** [] **Cobro** []

(Marque con una X
el espacio al cual

Tarifas [] **Fallas** [] **Otros** [],

pertenece su reclamo)

especifique: (Si marca el espacio correspondiente a otros, escriba aquí a que se refiere)

el **cual** **describo** **a** **continuación:**

(Indique brevemente el problema que tiene y que solicita a la empresa que le brinda el servicio de energía eléctrica)

Lugar y fecha: _____ **Persona que hace este Reclamo**

Teléfono: _____

(Escriba aquí el nombre)
teléfono)

(Escriba su número de

**Firma o huella digital
del reclamante:** _____

**No. de documento
de Identificación**

(Incluya aquí su firma o si no sabe leer y escribir su huella digital)
Pasaporte)

(Cédula o

IV. PRESENTACION DEL RECLAMO O QUEJA POR TELEFONO.

Bajo esta modalidad, el Distribuidor deberá recibir del Usuario el reclamo y registrarlo por escrito en ese momento utilizando el formato de la página del libro de quejas. La persona que atienda la llamada telefónica, solicitará del Usuario la información correspondiente, proporcionándole al final de la recepción del reclamo, el número correlativo con que el mismo quedó registrado, anotándole las siglas RT (reclamo telefónico), el número de reclamo que le corresponda seguido por el año en curso, así RT-001-98. El modelo de formato es el siguiente:

Registro No. RT-_____ - _____

(Anotar numero correlativo y año)

Fecha: _____

Correlativo No.: _____

(Escriba aquí la fecha de hoy)
eléctrica)

(Obtenga este número de su última factura por servicio de energía

Contador No.: _____ **Usuario:** _____

(Obtenga este número de su última factura por servicio de energía eléctrica)
persona,

(Escriba aquí el nombre de la

institución o empresa que aparece en la factura)

Dirección: _____

(Escriba aquí la dirección que figura en su factura)

Teléfono: _____ **Persona que hace este Reclamo:** _____

(Escriba el número de teléfono del usuario)

Teléfono: _____

(Escriba aquí el nombre)
teléfono)

(Escriba su número de

Objeto del Reclamo:

(Marque con x el espacio al cual
pertenece su reclamo)

especifique:

Conexión []

Cobro []

Fallas []

Facturación []

Tarifas []

Otros [],

(Si marca el espacio correspondiente a otros, escriba aquí a que se refiere su reclamo)

Describa el Reclamo:

(Indique brevemente el problema que tiene y que solicita a la empresa que le brinda el servicio de energía eléctrica)

—

—

—

—

No. de documento de Identificación del Reclamante

(Cédula o Pasaporte)

Nombre y firma del Trabajador que atendió el Reclamo:

—

V. PRESENTACION DEL RECLAMO O QUEJA POR FAX.

El Usuario podrá presentar su reclamo o queja por fax ante el Distribuidor, para lo cual éste último debe poner a su disposición un fax exclusivo para la atención de reclamos.

El usuario redactará el memorial que trasladará vía fax, con los requisitos indicados en el apartado III (presentación de reclamo o queja por escrito).

VI. CORREO ELECTRONICO.

El Usuario podrá presentar ante el Distribuidor del Servicio de Energía Eléctrica, vía correo electrónico, su reclamo o queja, en la página que para tal fin tenga abierta el Distribuidor vía Internet. En esta página se deberán anotar los datos que contiene el modelo del memorial citado en el Apartado III (presentación del reclamo o queja por escrito).

MODELO DE REPORTES DE LAS DISTRIBUIDORAS A LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

INTRODUCCION.

El artículo 102 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, determina que el cumplimiento de los niveles de calidad de servicio, será fiscalizado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, mediante los indicadores que se establecen en el citado Reglamento y en las Normas Técnicas que emita dicha Comisión.

El artículo 103 del citado Reglamento es claro al indicar que la calidad del servicio se medirá tomando en cuenta, entre otros, el parámetro relacionado con la calidad del servicio comercial incluyendo dentro de este el reclamo de los usuarios.

El artículo 104 del Reglamento relacionado obliga al distribuidor a presentar informes semestrales según las Normas Técnicas que emita la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, incluyendo entre ellos: la cantidad de reclamos recibidos durante el semestre, discriminados por causa, incluyendo tiempos de resolución y cantidad de quejas recibidas, agrupándolas de acuerdo a lo establecido por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

Las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD) y el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución de Energía

Eléctrica, recogen esta obligación, estableciendo que los Distribuidores deben presentar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, un informe semestral sobre las reclamaciones recibidas, haciendo constar:

1. Cantidad de Reclamos del semestre;
2. Discriminación por causa; y,
3. Tiempos medios de resolución.

Además, el distribuidor debe presentar un registro informático detallado para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos para solución de reclamos, indicando:

- a. Datos de los usuarios afectados;
- b. Motivos de los reclamos;
- c. Tiempo transcurrido hasta la solución de los problemas;
- d. Motivos que originaron las demoras.

**MODELO DE REPORTE
REPORTE MENSUAL DE RECLAMOS**

MES DE _____ DE _____

CAUSA: CONEXIÓN [] FACTURACION [] COBRO []
TARIFAS [] FALLAS [] OTROS [], especifique:

CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS:

Item	Modalidad	Registro No.	Usuario Afectado	Dirección y teléfono del afectado	Descripción del Reclamo	Reclamo resuelto o no resuelto	Tiempo de Resolución
1							
2							
3							
4							
5							
6							

REPORTE SEMESTRAL DE RECLAMOS

SEMESTRE COMPRENDIDO DEL MES DE _____ AL MES DE _____ DE _____.

CAUSA: CONEXIÓN [] FACTURACION [] COBRO []
TARIFAS [] FALLAS [] OTROS [], especifique:

CANTIDAD DE RECLAMOS
RECIBIDOS: _____

Item	Modalidad	Registro No.	Usuario Afectado	Dirección y teléfono del afectado	Descripción del Reclamo	Reclamo resuelto o no resuelto	Tiempo de Resolución
1							
2							
3							
4							
5							
6							

CASOS DE EXCESO EN PLAZOS PARA SOLUCION DE RECLAMOS

REPORTE CORRESPONDIENTE AL MES DE _____ DE _____.

CAUSA: CONEXIÓN [] FACTURACION [] COBRO []
TARIFAS [] FALLAS [] OTROS [], especifique:

Item	Modalidad	Registro No.	Usuario Afectado	Dirección y teléfono del afectado	Descripción del Reclamo	Tiempo de Resolución	Motivo de la Demora
1							
2							
3							
4							
5							

6							
---	--	--	--	--	--	--	--

CASOS DE EXCESO EN PLAZOS PARA SOLUCION DE RECLAMOS

SEMESTRE COMPRENDIDO DEL _____ AL _____ DE _____.

CAUSA: CONEXIÓN [] FACTURACION [] COBRO []
 TARIFAS [] FALLAS [] OTROS [], especifique:

Item	Modalidad	Registro No.	Usuario Afectado	Dirección y teléfono del afectado	Descripción del Reclamo	Tiempo de Resolución	Motivo de la Demora
1							
2							
3							
4							
5							
6							

PUBLICACIONES VARIAS



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

RESOLUCIÓN CNEE 90-2008

Guatemala, 12 de mayo de 2008 LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CONSIDERANDO:

Que a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, creada por el Decreto Número 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad, de conformidad con el artículo 4. literal b), le corresponde proteger los derechos de los usuarios ante el distribuidor quien tiene la responsabilidad de prestar el servicio de distribución final de energía eléctrica.

CONSIDERANDO:

Que en el marco de la Ley citada, los usuarios gozan del derecho de exigir un servicio de calidad, y para tal efecto, podrán manifestar sus inconformidades correspondientes al suministro recibido por medio de la presentación de reclamos y quejas, de conformidad con los principios establecidos en el Reglamento de la Ley General de Electricidad y los cuales deben ser tramitados y gestionados por el distribuidor, hasta su resolución y respuesta al usuario, bajo los lineamientos que al efecto dicta la Comisión.

CONSIDERANDO:

Que es necesario la emisión de normas que regulen el procedimiento para la presentación y atención de reclamos y quejas de los usuarios, que deben atender los distribuidores a efecto de agilizar la solución de inconformidades y garantizar cuando corresponda, la protección efectiva de los intereses económicos del usuario y la calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica.

CONSIDERANDO:

Que este Directorio ha recibido de la División de Regulación de Calidad, las modificaciones a las resoluciones CNEE-08-98 y CNEE-45-2000, relativas al "Reglamento para la Atención de Reclamos y quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica", modificado con la denominación Normas para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, con el propósito de ajustar los procedimientos a las necesidades de los usuarios, a los efectos que esta Comisión garantice de mejor forma la protección de los derechos de los usuarios, tal como lo exige la Ley General de Electricidad.

FORTANTO:

En ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 4 de la Ley General de Electricidad, Decreto Número 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad,

RESUELVE:

Embrar las modificaciones a las Resoluciones CNEE-08-98 y CNEE-45-2000, que contienen las Normas del "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica"

ARTÍCULO 1. DENOMINACIÓN. Se sustituye la denominación del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica, por "NORMAS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN FINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA".

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

ARTÍCULO 2. Se modifica el artículo 1 de la resolución CNEE-08-98, el cual queda así:

"ARTÍCULO 1. Objeto. Las presentes Normas tienen por objeto establecer el procedimiento por medio del cual el distribuidor que presta el servicio de distribución final de energía eléctrica, recibirá, tramitará, resolverá y notificará el resultado a los usuarios que interpongan ante éste reclamos y quejas en relación al servicio que prestan, garantizando a los usuarios del servicio de electricidad, protección efectiva de sus intereses económicos y calidad del servicio recibido, brindándoles mecanismos procedimentales que permitan un trámite eficiente y expedito para la solución de sus reclamos y quejas."

ARTÍCULO 3. Se modifica el artículo 2 de la resolución CNEE-08-98, el cual queda así:

"ARTÍCULO 2. Principios. Los procedimientos de atención y solución de reclamos y quejas de usuarios se rigen por los principios de celeridad, simplicidad, eficiencia, transparencia, igualdad, responsabilidad, equidad y gratuidad, excepto el costo real de las pruebas técnicas realizadas por el distribuidor que deberá ser cubierto por quien se determine la responsabilidad."

ARTÍCULO 4. Se modifica el artículo 3 de la resolución CNEE-08-98, el cual queda así:

"ARTÍCULO 3. Garantías. Las Normas para los procedimientos internos de atención y solución de reclamos y quejas de los usuarios, corresponden al desarrollo de una política de información a los mismos y de garantía al derecho de petición y de defensa consagrado en la Constitución Política de la República de Guatemala."

ARTÍCULO 5. Se adiciona el artículo 3 bis, el cual queda así:

"ARTÍCULO 3 bis. Incondicionalidad. De conformidad con las Normas de protección al usuario, en ningún caso el distribuidor podrá condicionar la atención de los reclamos y quejas formulados, al pago previo del monto facturado, ni de las intereses pertinentes."

Hasta que se resuelva el reclamo o la queja formulada, las facturas posteriores a la presentación del mismo, no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses y moras.

Mientras un reclamo o una queja se encuentre en trámite, el servicio de energía eléctrica no será interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y/o técnicas pendientes que no sean materia del reclamo o queja.

El distribuidor, queda obligada a receptionar los pagos de los montos facturados que no son objeto de reclamo o queja.

ARTÍCULO 6. Se adiciona el artículo 3 ter, el cual queda así:

"ARTÍCULO 3 ter. Conciliación. En cualquier estado del procedimiento, el usuario y el distribuidor podrán conciliar voluntariamente sobre el objeto de la inconformidad. Para tal propósito, se documentará el convenio respectivo, que tendrá efectos de transacción extrajudicial, siendo aplicable las disposiciones del Código Civil en lo que fuere pertinente."

ARTÍCULO 7. Se suprime el artículo 4 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 8. Se suprime el artículo 5 de la resolución CNEE-08-98.

CAPÍTULO II Reclamos

ARTÍCULO 9. Se modifica el artículo 6 de la resolución CNEE-08-98, el cual queda así:

"ARTÍCULO 6. Reclamo. Es el medio por el cual el usuario por cualquiera de los medios reconocidos en estas Normas o que en el futuro se establezcan, manifiesta ante el Distribuidor su inconformidad por diferentes motivos con respecto al servicio y la atención que recibe del mismo.

Se entenderá por motivo de reclamo o queja la causa que originó la inconformidad del usuario por la prestación del servicio del distribuidor.

En lo que corresponde a la clasificación de los motivos de reclamo o quejas, se debe aplicar la establecida en la Metodología para el Control de Calidad del Servicio Comercial."

ARTÍCULO 10. Se modifica el artículo 7 de la resolución CNEE-08-98, el cual queda así:

"ARTÍCULO 7. Objeto del reclamo. Son susceptibles de reclamo, sin que tenga carácter limitativo, entre otros, los siguientes:

- a. Conexión;
b. Reconexión;
c. Facturación;
d. Cobros;
e. Aplicación de tarifas;
f. Interrupciones o suspensiones del suministro;
g. Atención al cliente;
h. Cualquier otra inconformidad que se presente en relación a la forma de atención o prestación del servicio de energía eléctrica por parte del distribuidor."

ARTÍCULO 11. Se adiciona el artículo 7 bis, el cual queda así:

"ARTÍCULO 7 bis. Modalidades para la presentación de reclamos. Los usuarios podrán presentar reclamos ante el distribuidor por cualquiera de las siguientes modalidades:

- a) Verbal;
b) Escrita.

Verbal: Por medio de comunicación telefónica, personalmente o en caso de imposibilidad, por medio de otra persona, en los centros de atención comercial del distribuidor.

Escrita: Por medio de nota, carta, memorial, fax, correo electrónico, telegrama, telefonogramas o cualquier otro medio escrito, conforme los requisitos que se establecen en estas Normas.)

El distribuidor debe abrir una página en Internet (WEB) correspondiente a reclamos o quejas, a efecto que el usuario pueda plasmar sus inconformidades. La página debe contener como mínimo la información contenida en el Libro de Quejas.

El distribuidor realizará los arreglos pertinentes, a efecto que los reclamos por teléfono, fax, telegrama, telefonogramas o correo electrónico puedan formularse en cualquier horario y durante cualquier día del año.

El distribuidor con el propósito de dar facilidad al usuario y estar acorde al avance tecnológico podrá utilizar nuevos sistemas y tecnologías previamente autorizados por la Comisión."

ARTÍCULO 12. Se suprime el artículo 8 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 13. Se suprime el artículo 9 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 14. Se suprime el artículo 10 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 15. Se modifica el artículo 1 de la resolución CNEE-45-2000, el cual queda así:

"ARTÍCULO 1. Requisitos para la recepción de reclamos. En todas las oficinas del distribuidor, se informará a los usuarios sobre requisitos del reclamo, oficina autorizada para recibirlo y demás aspectos y requerimientos relacionados con el procedimiento que debe seguirse para presentar un reclamo.

El personal del distribuidor designado para la recepción de los reclamos, deberá requerir al usuario reclamante, por lo menos, la siguiente información:

- a. Nombre del distribuidor a quien se dirige (empresa que le presta el servicio de energía eléctrica);
b. Nombre completo del usuario reclamante (persona, institución o empresa que presenta el reclamo);
c. Nombre del titular del suministro (persona, institución o empresa que aparece en la factura);
d. Identificador del Usuario; en el caso de reclamos colectivos, de localidades y/o comunidades, no será necesaria su inclusión, bastará con el nombre de la misma;
e. Número de contador; en el caso de reclamos colectivos, de localidades y/o comunidades, no será necesaria su inclusión, bastará con el nombre de la misma;
f. Dirección del suministro (conforme aparece en la factura respectiva);
g. Dirección para notificaciones;
h. Número de teléfono del usuario;
i. Motivo del reclamo;
j. Descripción del reclamo;
k. Lugar y fecha.

Sin embargo, el personal del distribuidor deberá disponer de un sistema informático que le permita suplir y complementar los defectos u omisiones o cualquier dato que el reclamante no pudiere precisar o no dispusiere, con el propósito de admitir la solicitud para el trámite del reclamo."

ARTÍCULO 16. Se adiciona el artículo 11 bis, el cual queda así:

***ARTÍCULO 11 bis. Derecho del usuario de requerir información acerca del avance de su gestión.** El usuario tiene derecho a solicitar del distribuidor la indicación del número de referencia de su reclamo, a tener acceso a su expediente en cualquier estado del procedimiento, a solicitar copia de los documentos contenidos en el mismo, así como requerir información acerca del avance de su gestión, debiendo el distribuidor informar inmediatamente al usuario sobre el estado de su reclamo."

ARTÍCULO 17. Se suprime el artículo 12 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 18. Se suprime el artículo 13 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 19. Se suprime el artículo 14 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 20. Se suprime el artículo 15 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 21. Se suprime el artículo 16 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 22. Se suprime el artículo 17 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 23. Se suprime el artículo 18 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 24. Se suprime el artículo 19 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 25. Se suprime el artículo 20 de la resolución CNEE-08-98.

**CAPÍTULO III
Quejas**

ARTÍCULO 26. Se adiciona el artículo 11 ter, el cual queda así:

***ARTÍCULO 11 ter. Queja.** Es el medio por el cual, el usuario ante la Comisión, a través del libro de Quejas, manifiesta su inconformidad por diferentes motivos con respecto al servicio y la atención que recibe del distribuidor.

El distribuidor debe atender, gestionar, resolver y notificar al usuario de acuerdo a la normativa legal vigente."

ARTÍCULO 27. Se adiciona el artículo 11 quater, el cual queda así:

***ARTÍCULO 11 quater. Libro de Quejas.** El distribuidor deberá poner a disposición de los usuarios en cada centro de atención comercial un Libro de Quejas, foliado y notariado, donde podrá asentarse su inconformidad con respecto al servicio, cuando no reciba las prestaciones o no sea atendido conforme se establezca en las Normas Técnicas emitidas por la Comisión. El Libro de Quejas deberá estar a disposición de la Comisión en todo momento.

El libro deberá contar como mínimo con los apartados siguientes:

- a. Número de registro;
- b. Fecha;
- c. Identificación único del usuario;
- d. Número de contador del servicio;
- e. Nombre del usuario reclamante;
- f. Nombre del titular del suministro (como aparece en la factura);
- g. Dirección para notificaciones;
- h. Número de teléfono del usuario;
- i. Motivo;
- j. Descripción del reclamo.

Las características y el modelo del libro de Quejas se describen en el anexo I de las presentes Normas.

El libro de Quejas, será entregado por la Comisión, previo requerimiento del distribuidor, el cual tendrá la responsabilidad de velar por la disponibilidad del mismo, en cada uno de los centros de atención."

ARTÍCULO 28. Se adiciona el artículo 11 quinqués, el cual queda así:

***ARTÍCULO 11 quinqués. Modalidades para la presentación de quejas.** Las quejas podrán presentarse en las siguientes modalidades:

- a) Verbal.
- b) Escrita.

Verbal: La queja podrá plantearse verbalmente, cuando el usuario no sabe o no pueda escribir, bajo esta modalidad el distribuidor colaborará con el usuario, asentando en el libro de Quejas la inconformidad manifestada por él. En caso de imposibilidad la podrá asentarse su representante o pariente que él designe.

Escrita: Las quejas deberán ser presentadas por el usuario o por medio de su representante o pariente que él designe, en el Libro de Quejas.

En los casos indicados anteriormente, la hoja de color blanco quedará en poder del distribuidor, la de color verde será remitida a la Comisión y la de color rosado será la constancia de presentación de la queja, para el usuario.

Sin embargo, el distribuidor deberá disponer de un sistema informático que le permita suplir y complementar los defectos u omisiones o cualquier dato que el reclamante no pudiera precisar o no dispusiere, con el propósito de atender la queja asentada."

ARTÍCULO 29. Se adiciona el artículo 11 sexies, el cual queda así:

***ARTÍCULO 11 sexies. Gestión de quejas presentadas ante entidades Estatales.** La Comisión, con el propósito de facilitar la gestión de quejas, podrá poner a disposición de los usuarios, Libros de Quejas en oficinas de entidades del Estado que la misma considere conveniente, teniendo para el efecto la previa coordinación correspondiente entre las partes."

ARTÍCULO 30. Se adiciona el artículo 11 septies, el cual queda así:

**CAPÍTULO IV
Responsabilidad del Distribuidor**

***ARTÍCULO 11 septies. Responsabilidad del Distribuidor.** Es responsabilidad del distribuidor la administración del Libro de Quejas y en consecuencia le corresponde hacer diariamente la revisión y emisión de instrucciones para la atención y solución de la queja, así como enviar a la Comisión la copia respectiva de las quejas recibidas.

Para agilizar el envío de las quejas a la Comisión, el distribuidor debe trasladar diariamente vía fax las quejas recibidas y dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, en orden correlativo, la hoja de color verde con la copia de respuesta de resolución al usuario."

ARTÍCULO 31. Se adiciona el artículo 11 octies, el cual queda así:

***ARTÍCULO 11 octies. Extravío, destrucción o daño del Libro de Quejas.** El distribuidor queda obligado a comunicar a la Comisión, cuando el Libro de Quejas a que se refiere la presente Norma resultare extraviado, destruido, dañado o alguna de sus páginas fuere sustraida o deteriorada. La comunicación deberá realizarse dentro de los tres (3) días de haber tenido conocimiento del hecho.

La Comisión, sin perjuicio de la denuncia o queja que deberá presentar el distribuidor, realizará la investigación correspondiente e impondrá las sanciones que en su caso correspondan, si se comprueba que existió culpa del distribuidor en el robo, hurto, extravío, destrucción, sustracción, deterioro o daño de alguna de sus páginas, salvo que se haya producido por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado. En todo caso la Comisión anulará el Libro de Quejas objeto de robo, hurto, extravío, destruido, sustraida, deteriorado o dañado, reemplazándolo y anulará la página o páginas sustraidas o deterioradas, según el caso."

ARTÍCULO 32. Se agrega el artículo 11 nonies, el cual queda así:

**CAPÍTULO V
Obligaciones del Distribuidor**

***ARTÍCULO 11 nonies. Procedimiento para la atención de reclamos y quejas:** Al recibir un reclamo o queja, por cualquiera de las modalidades establecidas en las presentes Normas, el distribuidor procederá a iniciar el trámite del mismo de forma inmediata de la siguiente manera:

1. **Recepción y registro del reclamo o queja.** Al recibir un reclamo, el distribuidor procederá a registrarlo, asignándole un número de referencia y proporcionará al usuario una copia del documento de reclamo, anotándole dicho número o simplemente indicará el número correspondiente.

El distribuidor recibirá y registrará las quejas presentadas por medio del Libro de Quejas, asignándole un número de referencia. El control se debe llevar a través de un sistema audible que permita hacer las consultas por medio del número de folio de queja y por la referencia asignada.

El sistema informático del distribuidor debe registrar todas y cada una de las llamadas telefónicas de los usuarios, asignándole un número de referencia que informará al usuario para su seguimiento hasta su resolución; las cuales deberán ser incluidas en los informes establecidos en estas Normas.

2. **Formación de expedientes.** El reclamo o queja, los medios de prueba, en su caso, y otros documentos pertinentes deberán formar un solo expediente. Si la inconformidad del usuario es atendida y resuelta y éste, está conforme con la solución dada al mismo, bastará con que el usuario firme documento en el que manifieste de conformidad. En caso de no ser atendido el reclamo o queja y de persistir la inconformidad, el usuario podrá acudir ante la Comisión para la presentación de la denuncia respectiva, de conformidad con el Reglamento de la Ley General de Electricidad.

3. **Trámite del reclamo o queja.** Una vez recibidos por el distribuidor, registrados y subsanados, en su caso los defectos u omisiones, se iniciará el trámite respectivo ordenándose la investigación en las áreas correspondientes.

El distribuidor tiene tres (3) días para atender y resolver la inconformidad del usuario, contados a partir de la fecha y hora de recepción, así como emitir y notificar la respuesta al usuario en la cual la informe del resultado del trámite de su reclamo o queja; pudiendo declarar procedente o improcedente, debiendo citar la norma legal aplicable y detallar la justificación técnica respectiva, adjuntando los medios de prueba correspondientes.

Sólo en casos debidamente justificados, el plazo para atender reclamos o quejas, podrá sobrepasar los tres (3) días relacionados, pero no exceder el plazo de cinco (5) días.

Con excepción de los reclamos o quejas, relacionados con el corte del servicio de energía eléctrica, deben atenderse inmediatamente, de ser procedente reconectarse, dentro de los veinticuatro (24) horas siguientes de presentados los mismos.

4. **Notificaciones.** El distribuidor deberá notificar la resolución que contenga el resultado del trámite del reclamo o queja planteada por el usuario, dentro del plazo de dos días después de la conclusión del trámite del mismo, en el lugar señalado por el usuario para tal efecto, haciendo constar su recepción.

El distribuidor debe contar con un sistema ágil y eficiente de notificación con los usuarios."

ARTÍCULO 33. Se agrega el artículo 11 dices, el cual queda así:

***ARTÍCULO 11 dices. Traslados de reclamos y quejas.** Todas las solicitudes, reclamos y quejas que sean trasladadas al distribuidor por la Comisión deben ser atendidos de acuerdo al procedimiento para la atención de reclamos y quejas establecido en estas Normas, mediante el traslado de la copia del expediente formado que incluya la copia de respuesta al usuario donde conste su recepción."

ARTÍCULO 34. Se modifica el artículo 21, el cual queda así:

***ARTÍCULO 21. Registro de información.** Toda la información procesada respecto a solicitudes, reclamos y quejas, en todas las formas reconocidas en las presentes Normas, deberá ser recibida y registrada por el distribuidor haciendo constar la fecha y hora de la misma, mediante un sistema informático audible que permita efectuar su seguimiento hasta su resolución y respuesta al usuario.

El distribuidor deberá mantener un registro histórico por un período no inferior a cinco (5) años, de fácil acceso, mismo que estará disponible a la Comisión a un solo requerimiento."

El sistema informático del distribuidor debe contener:

- a) Número asignado a la solicitud, reclamo o queja.
- b) Los datos generales del usuario contenidos en el Libro de Quejas.
- c) Los motivos establecidos en la Metodología para el Control de la Calidad Comercial de Distribución de Energía Eléctrica.
- d) Acceso al expediente formado.
- e) Reporte de atención al usuario (Informe de las acciones realizadas hasta su resolución, incluyendo las llamadas previas hasta su resolución).
- f) Permitir la extracción directa y automática de los datos del sistema de gestión que conformen la información de la atención de los reclamos y quejas, en cualquier etapa de su gestión.

De existir motivos no contemplados en la metodología citada, el distribuidor con la justificación correspondiente, podrá solicitar previamente a la Comisión su aprobación para la inclusión."

ARTÍCULO 35. Se modifica el artículo 2 de la Resolución CNEE-45-2000, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 2. Informes.** El Distribuidor, sin perjuicio de los informes que le solicite la Comisión y los que establece el artículo 104 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, está obligado a presentar mensual y semestralmente, Informe que contenga la cantidad de reclamos y quejas recibidos durante período que informa haciendo la discriminación por motivo y tiempos medios de atención y/o resolución, el que deberá cumplir con los modelos que para tal efecto se detallan en esta Norma en el anexo II

El Informe deberá remitiarse dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al mes que informa, pudiéndose enviar el mismo por vía informática previamente autorizada por la Comisión.

La Comisión podrá solicitar ampliación de información mediante solicitud formal o a través de correo electrónico relacionada con los casos que gestiona la misma o a petición del usuario.

El distribuidor queda obligado, a mantener un registro actualizado de los casos en los cuales se excedió en los plazos establecidos para la solución de reclamos y quejas, del cual presentará a la Comisión un reporte mensual y uno semestral o bien cuando lo sea requerido, el que deberá cumplir con los modelos que para tal efecto se detallan en el anexo II.

En caso de demora en la atención de los reclamos y quejas, el distribuidor deberá justificar los motivos de cada uno de los casos ante la Comisión, pudiendo ésta, solicitar ampliación de las pruebas o de algún otro documento relacionado, que estime pertinente, conforme al Anexo II de estas Normas. Toda reporte mensual fuera de plazo justificaciones, reporte semestral fuera de plazo."

ARTÍCULO 36. Se adiciona el artículo 22 bis, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 22 bis. Tiempo medio de atención (TM).** Es el cociente de la sumatoria de los tiempos de resolución (TRi) entre el número de reclamos y quejas agrupados según sea su motivo" (1), dentro del período que se informa, de acuerdo a lo establecido en estas Normas.

$$\text{Fórmula:} \\ TM = \frac{\sum TR_i}{r}$$

Donde:

- TM = Tiempo Medio
- TRi = Tiempo de resolución del reclamo o queja i (desde su ingreso hasta su resolución)
- r = Totalidad de reclamos agrupados por causa

"Ver tabla nomenclatura de motivos de reclamos en la Metodología para el Control de Calidad del Servicio Comercial. A los motivos contenidos en la tabla indicada, se deberá aplicar la fórmula anterior, obteniendo así el tiempo medio de atención."

ARTÍCULO 37. Se adiciona el artículo 22 ter, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 22 ter. Información al usuario.** En todos los centros de atención comercial del distribuidor se informará a los usuarios sobre cómo se gestionan las solicitudes, reclamos y quejas, oficinas autorizadas para recibirlas.

El distribuidor queda obligado a hacer del conocimiento de sus usuarios la dirección y el número de teléfono para la recepción de reclamos por fallas en el servicio de energía eléctrica y por cualquier otra reclamación como consecuencia de dicho servicio.

Cuando un Distribuidor deba interrumpir el servicio de energía eléctrica en alguna parte de la red, por motivos de mantenimiento (chapeo, conexión con nuevos usuarios, ampliaciones de red, mejoras, etc.) deberá avisar a los usuarios con cuarenta y ocho (48) horas de antelación, mediante la publicación en un diario de mayor circulación y los medios establecidos en la Metodología para el control de la Calidad del Servicio Comercial."

ARTÍCULO 38. Se adiciona el artículo 22 quater, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 22 quater. Restablecimiento del suministro.** A partir del momento en que el usuario abona las facturas adeudadas, más los recargos autorizados que correspondan, el distribuidor deberá restablecer el suministro de electricidad dentro de las veinticuatro (24) horas de haberse efectuado el pago."

ARTÍCULO 39. Se adiciona el artículo 22 quinqués, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 22 quinqués. Indemnizaciones.** Las mismas son reguladas de acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD); distribuidas en tres áreas específicas: Calidad del Producto suministrado por el Distribuidor; Calidad del Servicio Técnico y Calidad del Servicio Comercial. Su incumplimiento dará lugar al pago de una indemnización por el distribuidor al usuario afectado, las mismas pueden ser por fallas a:

- a) Calidad del Producto suministrado por el Distribuidor; por deficiencias en la calidad de voltaje.
- b) Calidad del Servicio Técnico; por deficiencias en la continuidad del servicio.
- c) Calidad del Servicio Comercial; por incumplimiento a los plazos establecidos:
 - c.1 Atraso en la conexión de nuevos servicios sin modificación de red.
 - c.2 Atraso en la conexión de nuevos servicios con modificación de red.
 - c.3 Atraso en reconexión.
 - c.4 Facturación errónea

En caso que el distribuidor efectúe un corte sin razón, el cálculo de la indemnización se efectuará de acuerdo a la metodología establecida para el atraso en reconexión."

ARTÍCULO 40. Se modifica el artículo 23, el cual queda así:

**CAPITULO VI
Disposiciones Complementarias y Finales**

"**ARTÍCULO 23. Procedimientos Internos y Conocimiento.** El distribuidor debe establecer los procedimientos y órganos internos para la atención de solicitudes, reclamos y quejas, así como cumplir los formatos que se utilicen en la gestión de los mismos. Establecidas en un plazo no mayor a diez (10) días deberá notificar a esta Comisión el funcionamiento de los órganos internos, procedimientos y cualquier actualización que se realice está obligada a informar dentro del mismo plazo.

El distribuidor deberá disponer la uniformización de documentos, expedientes y formularios en todos los centros de atención comercial.

Los procedimientos de atención y solución de reclamos y quejas deben de ser ampliamente difundidos por el distribuidor entre sus usuarios; lo cual será fiscalizado por la Comisión."

ARTÍCULO 41. Se adiciona el artículo 23 bis, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 23 bis. Sanciones.** Si el Distribuidor no atiende las solicitudes, reclamos o quejas presentadas por el usuario dentro de los plazos establecidos, se le aplicarán las sanciones previstas en la normativa legal vigente."

ARTÍCULO 42. Se suprime el artículo 24 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 43. Se suprime el artículo 25 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 44. Se suprime el artículo 26 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 45. Se suprime el artículo 27 de la resolución CNEE-08-98.

ARTÍCULO 46. Se modifica el artículo 28 de la resolución CNEE-08-98, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 28. Instruccion, formularios y anexos de aplicación.** Con el objeto de hacer operativas las disposiciones de las presentes Normas, se faculta al Gerente General y al Gerente Técnico de la Comisión, para que dentro del plazo de 10 días a partir de la vigencia de estas Normas implanten y habiliten los instructivos y formularios que a su juicio sean necesarios, así como los anexos I y II que forman parte de las presentes Normas."

ARTÍCULO 47. Se modifica el artículo 29, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 29. Casos no previstos.** Los casos de reclamos y quejas no previstos serán tratados y resueltos por la Comisión."

ARTÍCULO 48. Se adiciona el artículo 29 bis, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 29 bis. Transición.** Los reclamos y quejas que al entrar en vigencia las presentes modificaciones, se encontraran en trámite, los mismos concluirán conforme el procedimiento establecido en la resolución CNEE-08-98, modificada por la resolución CNEE-45-2000. Los nuevos reclamos y quejas que se presentaren a partir de la vigencia de las presentes modificaciones, se observará y aplicará el procedimiento establecido en las mismas."

ARTÍCULO 49. Se adiciona el artículo 29 bis, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 29 bis. Readeecuaciones.** A efecto de dar cumplimiento, el distribuidor realizará las readeecuaciones correspondientes, en un plazo máximo de 60 días a partir de la vigencia de la presente Norma."

ARTÍCULO 50. Se modifica el Artículo 3 de la Resolución CNEE-45-2000, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 3.** Se sustituyen los medios para presentar reclamos y quejas Instructivo de uso y aplicación, por los Anexo I, Libro de Quejas y se sustituye el modelo de reportes de las Distribuidoras a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, por los que se encuentran en el Anexo II"

ARTÍCULO 51. Se modifica el Artículo 4 de la Resolución CNEE-45-2000, el cual queda así:

"**ARTÍCULO 4.** Se sustituye el modelo de reportes de las Distribuidoras a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, por los que se encuentran en el Anexo II"

ARTÍCULO 52. Vigencia. La presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.

Ingeniero Carlos Eduardo Colom Bickford
Presidente

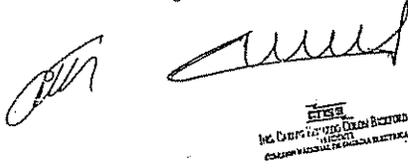
Ingeniero Cesar Augusto Fernandez Fernandez
Director

Ingeniero Enrique Walter Hernandez
Director

ANEXO I
LIBRO DE QUEJAS

Características y modelo del Libro de Quejas.

El libro será tamaño carta, con cincuenta folios móviles tipo formulario de papel sensibilizado, en original y dos copias cada una, autorizado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica mediante acto notarial. Cada hoja, tanto el original como sus copias, contendrá información en el anverso como en el reverso, siendo la siguiente:



ANVERSO DEL FORMULARIO

COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

FOLIO Y QUEJA No. _____

Fecha: _____ Contador No.: _____ Número Identificación Usuario: _____
(Fecha en que se presentó la queja) (Código de número que aparece en la factura de energía del/los PSE/Consumidor)

Nombres y Apellidos del Usuario: _____
(Nombre de la persona que aparece en la factura por consumo de energía)

Nombres y Apellido del Reclamante: _____
(Nombre de la persona que está presentando la queja)

Dirección para Notificaciones: _____ Teléfono: _____
(Dirección para envío de notificaciones) (Número de teléfono del usuario)

MOTIVO DEL RECLAMO O QUEJA: Marque con una "X" la(s) razón (es), por la(s) que presenta la Queja

- | | | | |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| Interrupciones en el servicio | <input type="checkbox"/> | Cambio de nombre o dirección en la factura | <input type="checkbox"/> |
| Falta de transformador | <input type="checkbox"/> | Atraso en la conexión | <input type="checkbox"/> |
| Bajo voltaje | <input type="checkbox"/> | No conexión del servicio | <input type="checkbox"/> |
| No atienden llamadas de emergencia | <input type="checkbox"/> | Atraso en la reconexión | <input type="checkbox"/> |
| Deficiente atención de llamadas de emergencia -atraso- | <input type="checkbox"/> | Corte sin razón | <input type="checkbox"/> |
| Mala atención en centros de atención comercial | <input type="checkbox"/> | Cobro por reconexión injustificado | <input type="checkbox"/> |
| No proporciona número de reclamación | <input type="checkbox"/> | Falla del Contador | <input type="checkbox"/> |
| No recibe factura | <input type="checkbox"/> | Alumbrado público | <input type="checkbox"/> |
| Cobros altos | <input type="checkbox"/> | Otros motivos | <input type="checkbox"/> |
| Inconformidad con tarifa | <input type="checkbox"/> | | |

Si las opciones anteriores no se relacionan con la razón de su Queja o necesita ampliarla, por favor describala a continuación, indicando su problema y que solicita.

Observaciones: Si precisa el día de haber pasado su reclamo o queja, antes de su trámite tramite el mismo, durante el horario de: 8:30-12:30 y 13:30-17:30 horas de lunes a viernes. Para mayor información llamar al teléfono: 2366-4218

Haga clic en: Distribuidor / Ciudad / Estado
Nombre Usuario: CNEE
Código Reclamante Usuario

REVERSO DEL FORMULARIO
DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES AL DISTRIBUIDOR Y USUARIOS

DERECHOS DEL USUARIO

LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD le otorga a usted, estimado usuario del servicio de distribución final de energía eléctrica, el derecho de recibir un producto de "Alta Calidad". Esta calidad deberá ser proporcionada por su distribuidor de energía eléctrica en los siguientes niveles:

1. Calidad del Servicio Técnico:

Usted tiene derecho a que la empresa que le distribuye la energía eléctrica le brinde con calidad los siguientes aspectos:

- a) Que el voltaje no tenga fluctuaciones, para que no se dañen sus aparatos eléctricos;
- b) Que no sucedan frecuentes interrupciones del servicio;
- c) Que reparen las fallas en el menor tiempo posible.

La CNEE fiscaliza al distribuidor en lo siguiente:

- La cantidad de fallas que han tenido en un tiempo determinado.
- El tiempo promedio que tardan en restablecer el servicio.

Si los mismos sobrepasan los límites admisibles, la CNEE penaliza al distribuidor, mediante la imposición de sanciones y la acreditación de indemnización al usuario.

2. Calidad del Servicio Comercial:

Usted tiene derecho a que la empresa que le distribuye la energía eléctrica le atienda con calidad en lo siguiente:

- a) Recibir todo reclamo o queja que usted haga por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. El distribuidor tiene la obligación de informarle el número correlativo asignado a su reclamo o queja para su seguimiento;
- b) Atender sus reclamos o quejas por interrupción en el suministro de electricidad las 24 horas del día;
- c) Enviarle facturas claras y correctas de su consumo de electricidad cada mes;
- d) Hacer de su conocimiento lo siguiente:
 - Nombre, dirección y teléfono de todos sus centros de atención comercial.
 - El horario de atención al público.
 - Teléfono exclusivo para emergencias y reclamos.
- e) Publicar en los medios de comunicación de mayor circulación con 48 horas de anticipación cualquier corte en energía programada para reparaciones, mejoras o mantenimiento;
- f) Recibirle reclamos o quejas en centros de atención comercial o vía telefónica por los siguientes aspectos:
 - Conexión / Reconexión
 - Facturación.
 - Cobro.
 - Aplicación de tarifa
 - Fallas en el servicio.
 - Otros reclamos o quejas relacionadas con la prestación del servicio / mala atención en centros de atención comercial.

g) Usted, como usuario, puede presentar su reclamo o queja si no está satisfecho de la forma en que le presta el servicio su distribuidor. Su reclamo o queja debe ser atendido si usted lo hace en cualquiera de las siguientes modalidades:

- Verbal: Telefónica, personalmente o en caso de imposibilidad, por medio de otra persona, en los centros de atención comercial del distribuidor.
- Escrita: Por medio de nota, carta, memorándum, fax, correo electrónico, telegrama, telefonogramas o cualquier otro medio escrito. Las quejas deberán ser presentadas por el usuario o por medio de su representante a través del Libro de Quejas.

Por favor, si el Libro de Quejas, no le es facilitado o no se encuentra en un lugar visible en los centros de atención comercial del distribuidor hágalo de nuestro conocimiento (LLAMENOS) 23664218.

En todos los casos el distribuidor deberá informarle sobre el número de su reclamo o queja para su seguimiento.

La CNEE fiscaliza periódicamente al distribuidor para verificar que sus reclamos y quejas están siendo atendidos.

- Usted tiene el derecho de exigir que le den a conocer el número que le asignaron a su reclamo o queja.

Adicionalmente, el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad requiere que los distribuidores deben realizar a su costo una encuesta de opinión a sus usuarios de la calidad del servicio recibida. La CNEE revisará los resultados de la encuesta y los publicará en los periódicos para informar acerca de la calidad del servicio que está prestando cada uno de los distribuidores de energía eléctrica.

OBLIGACIONES Y SANCIONES

LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD también contempla que los usuarios están obligados a mantener una conducta apropiada con el personal, cables y equipo de los distribuidores. En caso contrario, la CNEE podrá sancionar con multas a los usuarios que incurran en las siguientes conductas:

- Alterar los contadores.
- Hurtar electricidad.
- No permitir que los inspectores del distribuidor revisen su contador ** o sus instalaciones eléctricas.
- No permitir la lectura del contador por parte del personal del distribuidor de energía eléctrica.
- Dañar las líneas de distribución o los postes.

* No atienda cualquier insinuación que le hacen referente a arreglar su contador. Esto generalmente le acarreará muchos problemas.

** Si su contador queda instalado en un lugar inadecuado, solicite al distribuidor el cambio de lugar.

La CNEE fiscaliza que su distribuidor emita facturas por servicio de energía eléctrica claras, correctas, que incluyan los cargos y valores autorizados por CNEE en el prego tarifario vigente y sus ajustes.

ANEXO II

MÓDELO DE REPORTES DE LOS DISTRIBUIDORES, A LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En lo que corresponde a la información relacionada con el formato y medio de remisión, periodicidad y motivo de los reclamos y quejas reportados por los distribuidores a la Comisión, este deberá atender lo establecido para tal efecto en la Metodología para el Control de Calidad del Servicio Comercial.

MODELO DE REPORTES MENSUALES

RESUMEN MENSUAL DE RECLAMOS Y QUEJAS
NOMBRE TABLA: RM_RCI

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
Cantidad	Número de casos	Entero (15)
Motivo	Motivo que ocasionó el reclamo o queja según nomenclatura de motivos de reclamos a quejas de la Metodología para el control de la Calidad del Servicio Comercial	Texto (2)
Tiempo	Tiempo medio de atención	Días y horas
Observaciones	Comentarios	Texto

REPORTE MENSUAL DE RECLAMOS Y QUEJAS
NOMBRE TABLA: TM_RCI

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IDUsuario	Número de identificación única del usuario (identificador, número de cuenta, etc. según corresponda)	Texto
NumReclamo	Número de reclamo o queja asignado por el distribuidor	Alfanumérico
NumIQ	Número correlativo del Folio y Queja gestionada	Entero
Modalidad	De acuerdo a lo establecido en la presente Norma, según nomenclatura (**)	Texto (1)
Tel_Usuario	Número de teléfono del usuario	Entero
Motivo	Motivo que ocasionó el reclamo o queja según nomenclatura de motivos de reclamos de la Metodología para el control de la Calidad del Servicio Comercial	Texto (2)
F_H_Reclamo	Fecha y hora de presentación	Fecha y hora
F_H_Resolucion	Fecha y hora de resolución	Fecha y hora
Duracion	Tiempo utilizado para resolver (F_H_Resolucion menos F_H_Reclamo)	Días y horas
Resolucion	Improcedente (I), procedente (P)	Texto

REPORTE MENSUAL DE RECLAMOS Y QUEJAS ATENDIDAS FUERA DE PLAZO (JUSTIFICACIONES)
NOMBRE TABLA: JM_RCI

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IDUsuario	Número de identificación única del usuario (identificador, número de cuenta, etc. según corresponda)	Texto
NumReclamo	Número de reclamo o queja asignado por el distribuidor	Alfanumérico
NumIQ	Número correlativo del Folio y Queja gestionada	Entero
Modalidad	De acuerdo a lo establecido en la presente Norma, según nomenclatura (**)	Texto (1)
Tel_Usuario	Número de teléfono del usuario	Entero
Motivo	Motivo que ocasionó el reclamo o queja según nomenclatura de motivos de reclamos de la Metodología para el control de la Calidad del Servicio Comercial	Texto (2)
F_H_Reclamo	Fecha y hora de presentación	Fecha y hora
F_H_Resolucion	Fecha y hora de resolución	Fecha y hora
Duracion	Tiempo utilizado para resolver (F_H_Resolucion menos F_H_Reclamo)	Días y horas
Resolucion	Improcedente (I), procedente (P)	Texto
Justificacion	Breve descripción de causa que originó el atraso	Texto
Mes	Mes al que corresponde el reclamo	Texto

MODELO DE REPORTES SEMESTRALES

RESUMEN SEMESTRAL DE RECLAMOS Y QUEJAS
NOMBRE TABLA: RS_RCI

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
Cantidad	Número de casos	Entero (15)
Motivo	Motivo que ocasionó el reclamo o queja según nomenclatura de motivos de reclamos de la Metodología para el control de la Calidad del Servicio Comercial	Texto (2)
Tiempo	Tiempo medio de atención	Días y horas
Observaciones	Comentarios	Texto

REPORTE SEMESTRAL DE RECLAMOS Y QUEJAS
NOMBRE TABLA: TS_RCI

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IDUsuario	Número de identificación única del usuario (identificador, número de cuenta, etc. según corresponda)	Texto
NumReclamo	Número de reclamo o queja asignado por el distribuidor	Alfanumérico
NumIQ	Número correlativo del Folio y Queja gestionada	Entero
Modalidad	De acuerdo a lo establecido en la presente Norma, según nomenclatura (**)	Texto (1)
Tel_Usuario	Número de teléfono del usuario	Entero

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
Motivo	Motivo que ocasionó el reclamo o queja según nomenclatura de motivos de reclamos de la Metodología para el control de la Calidad del Servicio Comercial	Texto (2)
F_H_Reclamo	Fecha y hora de presentación	Fecha y hora
F_H_Resolucion	Fecha y hora de resolución	Fecha y hora
Duracion	Tiempo utilizado para resolver (F_H_Resolucion menos F_H_Reclamo)	Días y horas
Resolucion	Improcedente (I), Procedente (P)	Texto (1)

REPORTE SEMESTRAL DE RECLAMOS Y QUEJAS ATENDIDAS FUERA DE PLAZO (JUSTIFICACIONES)
NOMBRE TABLA: JS_RCI

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IDUsuario	Número de identificación única del usuario (identificador, número de cuenta, etc. según corresponda)	Texto
NumReclamo	Número de reclamo asignado por el distribuidor	Alfanumérico
IQ	Número correlativo del Folio y Queja gestionada	Entero
Modalidad	De acuerdo a lo establecido en la presente Norma, según nomenclatura (**)	Texto
Tel_Usuario	Número de teléfono del usuario	Entero
Motivo	Motivo que ocasionó el reclamo o queja según nomenclatura de motivos de reclamos de la Metodología para el control de la Calidad del Servicio Comercial	Texto
F_H_Reclamo	Fecha y hora de presentación	Fecha y hora
F_H_Resolucion	Fecha y hora de resolución	Fecha y hora
Duracion	Tiempo utilizado para resolver (F_H_Resolucion menos F_H_Reclamo)	Días y horas
Resolucion	Improcedente (I), procedente (P)	Texto (1)
Mes	Mes al que corresponde el reclamo	Entero (2)
Justificacion	Breve descripción de causa que originó el atraso	Texto

(**) El campo modalidad se informará codificado tanto para el reporte mensual como para el semestral de la manera siguiente:

NOMBRE TABLA: MODALIDAD

NOMENCLATURA MODALIDAD DEL RECLAMO		
MODALIDAD	CODIGO	DESCRIPCION
Verbal	VT	Telefónico
Verbal	VP	Personal
Verbal	VQ	Libro de quejas
Escrito	EN	Nota
Escrito	EC	Carta
Escrito	EM	Memorial
Escrito	EF	Fax
Escrito	EE	Correo electrónico
Escrito	EQ	Libro de Quejas
Escrito	EO	Otro

INSTITUTO GUATEMALTECO DE CONSUMO
 IGC



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

RESOLUCIÓN CNEE 91-2008

Guatemala, 12 de mayo de 2008
LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CONSIDERANDO:

Que el artículo 4 del decreto número 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad, establece que, entre otras, es función de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, cumplir y hacer cumplir dicha ley y sus reglamentos, en materia de su competencia; velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia; así como emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento.

CONSIDERANDO:

Que el Reglamento de la Ley General de Electricidad, en el artículo 78, señala las normas técnicas que debe elaborar la Comisión, estando dentro de ellas las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD), otorgándole además a la Comisión la facultad de ampliar o emitir otras normas complementarias.

CONSIDERANDO:

Que este Directorio ha recibido de la División de Regulación de Calidad, las modificaciones a las Resoluciones CNEE-68-2001 y CNEE-117-2004, relativas a la "Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de Distribución de Energía Eléctrica", con el propósito de hacer viables los mecanismos de control, recepción y remisión de información para la correcta y adecuada aplicación de las Normas Técnicas del Servicio de Distribución -NTSD-, es procedente modificar la citada resolución dictando la disposición legal que así lo establezca a efecto que los procedimientos sean más dinámicos, eficientes y confiables.

POR TANTO:

En ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 4 de la Ley General de Electricidad Decreto Numero 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad,

RESUELVE:

Emitir las siguientes:

MODIFICACIONES A LA RESOLUCIÓN CNEE-117-2004, RELACIONADA CON LA METODOLOGÍA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

"Artículo 1 - Se modifica el artículo 3, el cual queda así:

"Artículo 3. Información a remitir por el Distribuidor a la CNEE"

- I. Se modifica la referencia de los artículos mencionados,
- II. En el inciso a) se adicionan los códigos de las Empresas Eléctricas Municipales;
- III. En el inciso b) se adiciona el nombre de la tabla que contiene los períodos de control a reportar
- IV. En el inciso c) se denomina la tabla que contiene los nombres de TABLAS a reportar así mismo se modifica el nombre de la tabla de RECLAMOS y se adicionan los nombres de las tablas RUTA_LECTURA, FACTURACIÓN_ERRONEA, MEDICION y NO_ACCESO_A_LA_MEDICION

a. Formato y Medio de Remisión

Para los fines del seguimiento, fiscalización, auditoría y control que efectuará la CNEE para verificar el cumplimiento de las obligaciones del distribuidor, éste deberá remitir la siguiente información, organizada en tablas con los formatos que se encuentran detallados en el Artículo 2 de la presente Resolución.

Las tablas deberán remitirse a la CNEE por vía informática y el distribuidor deberá coordinar con la CNEE la acción de envío y recepción, tomando en cuenta para el efecto la codificación indicada a continuación:

1 2 3 4 5_NOMBRETABLA xxx

Dígito 1 - Identificación del Distribuidor

- a A: Empresa Eléctrica de Guatemala S.A.
- a B: Distribuidora de Electricidad de Occidente S.A
- a C: Distribuidora de Electricidad de Oriente S.A
- a D: Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa
- a E: Empresa Eléctrica Municipal de Gualán, Zacapa
- a F: Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinolá, Jalapa
- a G: Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa
- a H: Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios, Izabal
- a I: Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya, El Progreso
- a J: Empresa Eléctrica Municipal de Sayaxché, El Petén
- a K: Empresa Eléctrica Municipal de Gueztallanango
- a L: Empresa Hidroeléctrica Municipal de Retalhuleu
- a M: Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Sacalepéquez, San Marcos
- a N: Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango
- a O: Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj, Quiché
- a P: Empresa Eléctrica Municipal de Santa Eulalia, Huehuetenango
- a Q: Empresa Eléctrica Municipal de Taconá, San Marcos
- a R: Empresa Eléctrica Municipal Rural de Electricidad de Ixcán, Playa Grande
- a S: Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos
- a T: Hidroeléctrico Palulut

De existir un nuevo distribuidor, este debe solicitar por escrito a la Comisión, la creación y autorización del identificador

Dígito 2 - Código de identificación de la Campaña

- a C: Calidad de Servicio Comercial

Dígito 3 y 4 - Código de identificación del Año de envío

- a Dos últimos Dígitos del Año

Dígito 5 - Código de identificación del Mes de Envío

- a El mes de envío, dependiendo de la campaña de control y tipo de tabla, 1 al 9 y O. N. D.

NOMBRETABLA; Denominación de las Tablas enviadas, definidas en el inciso c) del Artículo 1 de la presente Resolución.

En un plazo no mayor de sesenta (60) días a partir de la publicación de la presente Resolución, los distribuidores deberán presentar para su aprobación ante la Comisión las modificaciones a los formatos, tamaños y descripción de los campos correspondientes a cada tabla, acorde al modelo establecido para la remisión de información en la presente base metodológica.

b. Periodicidad

Dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes, el distribuidor deberá remitir a la CNEE la siguiente información referida a lo ocurrido el mes calendario inmediato anterior. En el Artículo 2 de la presente Resolución se presentan los formatos de cada una de las tablas a presentar:

- Información sobre indicadores de Calidad del Servicio Comercial del mes inmediato anterior de acuerdo a la modalidad y formatos establecidos en la presente metodología
- Tabla de casos con invocación de causal de justificación que hubieran sido informadas con ajuste a lo indicado en el artículo 4 literal c) de la resolución CNEE-68-2001.
- Asimismo, deberá ofrecer a la CNEE todas las pruebas conducentes a la justificación de los incumplimientos habidos en el mes calendario anterior, acompañando la documentación e identificando cada una de ellas con sus correspondientes datos (adjunta a la tabla correspondiente indicada en el inciso h) del artículo 2 de la presente resolución), de acuerdo a lo indicado en el artículo 4 inciso c) de la resolución CNEE-68-2001.
- Los semestres de control se computarán del uno de enero hasta el treinta de junio y del uno de julio al treinta y uno de diciembre de cada año.
- Los datos de cada mes, deben informarse dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente.
- Con base en el hecho de que los períodos de control corresponden a los semestres enero - junio y julio - diciembre, la tabla de DATOS_COMERCIALES y la tabla RUTA_LECTURA deberá remitirse a CNEE conteniendo la información correspondiente de acuerdo a la siguiente tabla.

TABLA: PERIODICIDAD

Semestre a reportar	Fecha de Corte de datos a reportar en tabla	Plazo de envío:
Enero - Junio	31 de enero	Dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de febrero
Julio - Diciembre	31 de julio	Dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de agosto*

c. Especificaciones generales

- Todas las tablas deben entregarse en archivo plano de texto, en formato ASCII (American Standard Code for Information Interchange).
- El nombre de las tablas debe corresponder exactamente con la codificación mencionada anteriormente.
- El separador de campo utilizado en las tablas debe ser el tabulador (TAB).
- El separador decimal para un campo real debe ser el punto.
- Los campos reales deben informarse con dos decimales.
- En los campos numéricos no utilizar separador de miles, ni símbolos monetarios ni de ningún otro tipo.
- Todos los campos de las tablas solicitadas en la presente metodología deben estar informados íntegramente, respetando el orden establecido. Si no se dispone información de alguno de los campos, se debe informar dicho campo con dato nulo (campo vacío). No se deberán completar campos con información por defecto cuando no se disponga del dato.
- Adicionalmente, a las tablas requeridas en esta metodología, CNEE podrá requerir al distribuidor en envíos paralelos o posteriores, información complementaria o ampliaciones en los aspectos de calidad que considere pertinentes.
- El formato para todas las fechas de todas las tablas debe ser: "dd/mm/yyyy hh:mm:ss", colocando hora, minuto y segundo cero cuando la hora no sea requerida.
- Para cada envío que realice el distribuidor deberá acompañar el mismo con un documento indicando para cada una de las tablas el número de registros informados.

- Si se reenvía una tabla, cualquiera fuera el motivo, deberá enviarse nuevamente la tabla completa utilizando el mismo nombre de archivo.
- La codificación establecida en la metodología deberá respetarse para los campos que así lo requieran.

Las tablas y su descripción general se presentan a continuación:

Tabla: NOMBRES DE TABLAS

NOMBRE TABLA	PERIODO	DESCRIPCION
DATOS_COMERCIALES	Semanal con 4 distinciones semanales	Tabla de usuarios con toda la información comercial del usuario
SOLICITUDES	Mensual	Tabla de solicitudes de nuevos de servicio o servicios de garantía. En caso de no contar con el dato "MotivoSolicitud" se considerará como un motivo genérico
RECONEXIONES	Mensual	Tabla de reconexiones de servicio
RECLAMOS_QUEJAS	Mensual	Tabla de reclamos y quejas
INTERR_PROGRAMADAS	Mensual	Tabla de interrupciones programadas
INDENIZACIONES	Mensual	Tabla de indemnizaciones otorgadas a los usuarios
PLANES_FACTURACION	Mensual	Tabla de planes de facturación
RUTAS_LECTURA	Semanal	Tabla de rutas de lectura realizadas por el distribuidor
RECLAMOS_POR_FACTURACION	Mensual	Tabla de reclamos de facturas
JUSTIFICACIONES	Mensual	Tabla de motivos de incumplimiento en los motivos de lectura errónea de facturación
MEDICION	Mensual	Tabla de verificación del equipo de medición
NO_ACCESO_A_LA_MEDICION	Mensual	Tabla de usuarios a los cuales se le otorgó la baja de lectura por no conectarse al equipo de medición

Artículo 2.- Se modifica el artículo 4, el cual queda así:

"Artículo 4. Formatos de las Tablas de Información a Remitir por el Distribuidor"

- I. TABLA DATOS COMERCIALES: se modifica la descripción del campo *Fecha*.
- II. Se nombra la tabla "a.1 TABLA: CODIFICACION TARIFARIA" y se adiciona el campo TS y su descripción, y el campo AP así como su descripción.
- III. TABLA SOLICITUDES: se adiciona la palabra hora a la descripción y tipo de los campos *FechaSolicitud*, *FechaPago* y *FechaConexion*.
- IV. TABLA RECONEXIONES: el campo *FechaSuspension* se sustituye por el campo *FechaCorte* y se modifica la descripción así como el tipo; el campo *MotivoSuspension* se sustituye por el campo *MotivoCorte* y su descripción; se modifica la descripción del campo *FechaPagoReconexion*; se sustituye la palabra *suspension* por la palabra *corte*.
- V. Se nombra la tabla "c.1 TABLA: MOTIVO CORTE".
- VI. Se sustituyen los motivos y la descripción que dieron origen a la suspensión del suministro; CI, AS y se elimina OT; se adiciona el motivo CR y su descripción.
- VII. TABLA RECLAMOS: se modifica el nombre por "d. TABLA: RECLAMOS_QUEJAS"; al campo *FechaReclamo* se modifica la descripción y tipo agregando la palabra hora; al campo *MotivoReclamo* se modifica la descripción de reclamo a reclamo o queja; al campo *FechaNotiUsuario* se modifica la descripción adicionando la palabra hora y modificando reclamo a reclamo o queja así mismo al tipo se le agrega la palabra hora; al campo *Procedente* se modifica la descripción reclamo a reclamo o queja; el campo *ViaReclamo* se modifica por *ModReclamo* así mismo se modifica la descripción y el tamaño del tipo; al campo *FechaDefleccion* se modifica la descripción adicionando la palabra hora y al tipo se le agrega la palabra hora; al campo *FechaNotiCNEE* se modifica la descripción adicionando la palabra y al tipo se le agrega la palabra hora, se suprime la llamada (*) párrafo donde se indica la vía del reclamo; se suprime la llamada (**) párrafo donde se describe que es reclamo procedente e improcedente; se suprime la llamada (***) párrafo donde se realizan aclaraciones del campo *IncumJustificado*.
- VIII. Se nombra la tabla "d.1 TABLA: MOTIVO RECLAMOS".
- IX. De los motivos de reclamos se modifica el motivo FE por IS, así como su descripción; se elimina el motivo DP así como su descripción; se modifica la descripción del motivo AP; se adiciona el motivo AM, CF, CS, NR, RI y su descripción.
- X. Se adiciona la tabla "d.2 TABLA: MODALIDAD".
- XI. TABLA INTERR PROGRAMADAS: se adiciona el campo *Nombre* y su descripción así como el tipo; se modifica la descripción del campo *TipIncumplimiento*.
- XII. TABLA INDEMNIZACIONES: se adiciona el campo *NumFactura* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *NumExp* con su descripción y tipo.
- XIII. La tabla que contiene los tipos de incumplimiento se sustituye por la tabla "I.1 TABLA: TIPO_INCUMPLIMIENTO".
- XIV. TABLA PLANES_FACTURACION: se elimina el campo *PlanFacturacion*; se adiciona el campo *Ruta* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *Iterario* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *Usuarios* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *TipImpresion* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *Medio* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *TipLectura* con su descripción y tipo.
- XV. Se adiciona la tabla "g.1 TABLA: RUTA_LECTURA".
- XVI. Se adiciona la tabla "g.2 TABLA: RECLAMOS_POR_FACTURACION".
- XVII. Se adiciona la tabla "g.3 TABLA: CAUSA".
- XVIII. TABLA JUSTIFICACIONES: se eliminan los campos *ResolucionCNEE* y *ActuacionCNEE*; modifica la descripción del campo *TipTramite*.
- XIX. Se agrega la tabla "h.1 TABLA: TIPO_TRAMITE".
- XX. TABLA MEDICION: se modifica la descripción del campo *Nro.Medidor*; se adiciona el campo *NroSerie* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *Compañia* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *Fecha* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *Pena* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *Plan* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *MedioInstalado* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *Codigo* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *Motivo* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *MarcaMedidorN* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *TipMedidorN* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *NroSerieN* con su descripción y tipo; se adiciona el campo *AñoFabricacionN* con su descripción y tipo.
- XXI. Se agrega la "J.1 TABLA: NO_ACCESO_A_LA_MEDICION".

Las tablas quedan así:

a. TABLA: DATOS COMERCIALES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación física del usuario (Identificador, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (10)
Tarifa	Tarifa correspondiente al usuario (véase a.1)	Texto (3)
TipoRegistro	Indica si es un registro dado de alta, de baja o si tiene modificación en alguno de sus campos (A=Alta, B=Baja, M=Modificación)	Texto (1)
NroMedidor1	Nro. de medidor	Texto (30)
TipoMedidor1	Código de identificación del tipo de medidor	Texto (20)
FechaColocacion1	Fecha de colocación de medidor	Fecha
NroMedidor2	Nro. de medidor 2	Texto (30)
TipoMedidor2	Código de identificación del tipo de medidor 2	Texto (20)
FechaColocacion2	Fecha de colocación de medidor 2	Fecha
NroMedidor3	Nro. de medidor 3	Texto (30)
TipoMedidor3	Código de identificación del tipo de medidor 3	Texto (20)
FechaColocacion3	Fecha de colocación de medidor 3	Fecha
Nombre	Nombre del usuario	Texto (50)
Calle	Calle	Texto (50)
Número	Número	Texto (10)
Plan	Plan	Texto (3)
Unidad	Unidad/Apartamento	Texto (5)
Teléfono	Teléfono	Texto (10)
CodigoPostal	Código postal	Texto (6)
Departamento	Departamento	Texto (30)
Municipio	Municipio	Texto (50)
Aldía	Aldía	Texto (50)
Canton	Cantón o Barrio	Texto (50)
Caserío	Caserío	Texto (50)
Potencia	Potencia contratada	Decimal
PlanFacturacion	Plan de facturación que corresponde al usuario	Texto (30)

Esta tabla se enviará completa con todos los usuarios activos al momento de la extracción de los datos; al principio de cada semestre. Juntamente con los correspondientes tablas mensuales. Debe tenerse en cuenta que en el campo "TipoRegistro" debe figurar la letra "A" (Alta de registros).

En los meses siguientes y hasta finalizar el semestre, sólo deben enviarse aquellos registros de usuarios que hayan sufrido alguna modificación en el mes informado (ya sea de alta, de baja o de modificación de algún dato).

Si en el mes analizado se incorporaron usuarios, se deberán colocar todos los datos que figuran en la tabla "DATOS_COMERCIALES", y en el campo "TipoRegistro" la letra "A" de alta.

En el caso de una baja de usuario se dará el mismo tratamiento que para el alta, exceptuando el campo "TipoRegistro", que llevará la letra "B".

Para el caso de modificación se dará el mismo tratamiento que en los casos anteriores, colocando todos los datos del usuario con sus modificaciones incluidas, exceptuando el campo "TipoRegistro", que llevará la letra "M".

La tarifa del usuario deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación:

a.1 TABLA CODIFICACION TARIFARIA

TARIFA	DESCRIPCION
TS	Tarifa Social para Usuarios que están comprendidos dentro del rango de 0 a 300 kWh/mes
BTS	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión sin cargo por demanda
BTDp	Tarifa con medición de demanda máxima con participación en la Punta para Usuarios conectados en baja tensión
BTDip	Tarifa con medición de demanda máxima con baja participación en la punta para Usuarios conectados en baja tensión
BTH	Tarifa horaria con medida o control de las demandas máximas de potencia dentro de las horas punta para Usuarios conectados en baja tensión
MTDp	Tarifa con medición de demanda máxima con participación en la Punta para Usuarios conectados en media tensión
MTDip	Tarifa con medición de demanda máxima baja participación en la punta para Usuarios conectados en media tensión
MTH	Tarifa horaria con medida o control de las demandas máximas de potencia dentro de las horas punta para Usuarios conectados en media tensión
AP	Usuarios de alumbrado público y alumbrado exterior particular

b. TABLA: SOLICITUDES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
NroSolicitud	Nº de solicitud de conexión o ampliación de potencia	Entero
ModificacionRed	Indica si hay o no modificación en la red (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
FechaSolicitud	Fecha y hora en que el usuario concretó la solicitud de la conexión del suministro	Fecha y hora
FechaPago	Fecha y hora en que el usuario abonó el derecho de conexión correspondiente	Fecha y hora
FechaConexion	Fecha y hora de puesta a disposición del cliente el suministro	Fecha y hora
NroOperacionCredito	Nro. de operación de crédito correspondiente a la indemnización	Texto (20)
IncumplJustificado	Justificación de incumplimientos (S=SI, N=NO)	Texto (1)

c. TABLA: RECONEXIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
FechaCorte	Fecha y hora del corte del suministro	Fecha y hora
MotivoCorte	Motivo del corte (tabla c.1)	Texto (2)
FechaPagoReconexion	Fecha y hora de pago del monto que da derecho a la reconexión o notificación de la eliminación de la causa que originó el corte	Fecha y hora
FechaReconexion	Fecha y hora efectiva de reconexión	Fecha y hora
PromedioConsumo	Promedio mensual de consumo real (en kWh) facturado de los últimos 6 (seis) meses	Decimal
NroOperacionCredito	Nro. de operación de crédito correspondiente a la indemnización	Texto (20)
IncumplJustificado	Justificación de incumplimientos (S=SI, N=NO)	Texto (1)

El motivo que dio origen al corte del suministro deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación, conforme las causales establecidas en el artículo 50 de la Ley General de Electricidad:

c.1 TABLA: MOTIVO CORTE

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
FP	Falta de pago de al menos 2 facturas vencidas
CF	Consumo de energía fraudulento
AM	Alteración de los instrumentos de medición
CR	Corte sin razón

d. TABLA: RECLAMOS_QUEJAS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
NroReclamo	Nº de reclamo o queja	Texto (30)
NroLQ	Número de folio del Libro de Quejas	Texto (10)
FechaReclamo	Fecha y hora en que el usuario realizó el reclamo	Fecha y hora
MotivoReclamo	Causa que originó la realización del reclamo o queja por parte del usuario (tabla d.1)	Texto (2)
MontoReclamo	Monto de la facturación objeto del reclamo o queja (monto de las facturas)	Decimal
FechaNotifUsuario	Fecha y hora en que se notificó fehacientemente la resolución del reclamo o queja al usuario	Fecha y hora
FechaSolucion	Fecha y hora de emisión de la factura rectificadora, o en la que se abone indemnización	Fecha y hora
Procedente	Reclamo o queja Procedente (S=SI, N=NO)(*)	Texto (1)

ModReclamo	Modalidad mediante el cual se efectuó el reclamo o queja (tabla d.2)	Texto (2)
NroOperacionCredito	Nº de operación de crédito correspondiente a la indemnización	Texto (20)
IncumplJustificado	Justificación de incumplimientos (S=SI, N=NO)	Texto (1)
AfectacionError	Individual/Masivo (I/M)	Texto (1)
NroAfectados	Total de usuarios afectados por el error de facturación	Entero
MotivoError	Causas que originaron el error	Texto (250)
FechaDeteccion	Fecha y hora en que el distribuidor detectó el error	Fecha y hora
OrigenDeteccion	Origen de la detección de error (Controles internos del distribuidor/reclamos de clientes/otros) (D/R/O)	Texto (1)
FechaNotifCNEB	Fecha y hora de notificación del error a la CNEB	Fecha y hora
NroActuacionCNEB	Nº asignado por la CNEB a la actuación por la que tramita el error de facturación masivo comunicado por el distribuidor	Texto (20)
FormaResolucion	Forma en que se resolvió el reclamo	Texto (250)

El campo MotivoReclamo se informará codificado por motivo de reclamo o queja del siguiente modo:

d.1 TABLA: MOTIVO RECLAMOS

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
AC	Atraso en la conexión
AM	Señalamiento alterar instrumentos de medición
AO	Mala atención en oficinas
AP	Alumbrado público
AR	Atraso en la reconexión
BV	Bajo voltaje
CA	Cobros altos
CF	Señalamiento consumo fraudulento
CS	No conexión del servicio
DA	Deficiente atención de llamadas de emergencia - atraso
DF	Cambio de nombre o dirección en factura
FC	Fallas del contador
FT	Falla de transformador
IS	Interrupciones en el servicio
IT	Inconformidad con tarifas
NA	No atienden llamadas de emergencia
NR	No proporciona número de reclamación
OC	Corte sin razón
OT	Otros motivos
RF	No recibe factura
RI	Cobro por reconexión injustificado

El distribuidor tendrá que ajustarse a la tabla anteriormente dispuesta, de no encontrarse en la misma el motivo que se requiere deberá de solicitar por escrito la creación y autorización correspondiente para su manejo e implementación.

(*) Se deberá considerar procedente todo reclamo o queja, cualquiera sea el motivo, fundado en fallas del servicio, errores o incumplimientos del distribuidor, o que tenga origen en información confusa o poco comprensible brindada por el distribuidor, que lleve al usuario a considerar que se encuentra en alguna de las causales antes indicadas.

El campo ModReclamo se informará codificado de la manera siguiente:

d.2 TABLA: MODALIDAD

MODALIDAD	CODIGO	DESCRIPCION
Verbal	VT	Telefónica
Verbal	VP	Personal
Verbal	VQ	Libro de Quejas
Escrito	EH	Nota
Escrito	EC	Carta
Escrito	EM	Memorial
Escrito	EF	Fax
Escrito	EE	Correo electrónico
Escrito	EQ	Libro de Quejas
Escrito	EO	Otro

e. TABLA: INTERR_PROGRAMADAS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDInter	Número de la Interrupción	Texto (50)
AreaAfectada	Área afectada por la interrupción programada	Texto (500)
DiaPublicacion	Fecha en que se publicó la información sobre la interrupción programada	Fecha
Medio	Medio en el cual se publicó la información sobre la interrupción programada	Texto (50)
Nombre	Nombre del medio en el cual se publicó la información sobre la interrupción programada	Texto (50)

f. TABLA: INDEMNIZACIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	No. de identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc según corresponda)	Texto (30)
NroOperCredito	Número de operación de crédito correspondiente a la imputación del monto total de la indemnización aplicada a la cuenta del cliente	Texto (20)
IndemAcreditada	Monto total de la indemnización acreditada, por incumplimiento	Decimal
TipoIncumplimiento	Incumplimiento que dio origen a la indemnización (tabla f.1)	Texto (6)
FechaEmisionFactBonif	Fecha de emisión de la factura que refleja la indemnización al usuario	Fecha
NumFactura	Número de factura que refleja la indemnización del usuario	Texto (20)
NumExp	Número de expediente de CNEE que originó la indemnización, de no existir dejar el campo nulo	Texto (10)

El incumplimiento que dio origen a la indemnización, deberá indicarse conforme las causales establecidas en las NISD, de acuerdo a la siguiente codificación:

h.1 TABLA: TIPO INCUMPLIMIENTO

TIPO INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION
IMULTI	Indemnización por mala regulación de tensión Individual, artículo 26 de las NISD
IMRTG	Indemnización por mala regulación de tensión Global, artículo 26 de las NISD
IDTI	Indemnización por desbalance de tensión Individual, artículo 30 de las NISD
IDATI	Indemnización por distorsión armónica de tensión Individual, artículo 34 de las NISD
IFTI	Indemnización por flicker en la tensión individual, artículo 39 de las NISD
PDACCI	Penalización por distorsión armónica de la corriente de carga individual, artículo 44 de las NISD
PPGU	Penalización por flicker generado por el usuario, artículo 48 de las NISD
PBPP	Penalización por bajo factor de potencia, artículo 51 de las NISD
III	Indemnización por interrupciones Individual, artículo 58 de las NISD
IIG	Indemnización por interrupciones Global, artículo 58 de las NISD
ICNSMR	Indemnización por conexión nueva o ampliación de potencia sin modificación de la red, artículo 71 de las NISD
ICNMR	Indemnización por conexión nueva o ampliación de potencia con modificación de la red, artículo 71 de las NISD
IRCNX	Indemnización por reconexiones, artículo 71 de las NISD
ICSR	Indemnización por corte sin razón, se calculará con base a la indemnización por reconexiones del artículo 71 de las NISD
IFE	Indemnización por facturación errónea, artículo 71 de las NISD
VPC	Variación de la potencia contratada (potencia utilizada en exceso), artículo 75 de las NISD

g. TABLA PLANES_FACTURACION

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
Ruta	Número de ruta asignada para la toma de lectura	Texto (10)
Itinerario	Número de itinerario asignado para la toma de lectura	Texto (10)
Usuarios	Cantidad de usuarios contenidos en el itinerario	Texto (10)
FechaApertura	Fecha de apertura del ciclo de lectura	Fecha
FechaCierre	Fecha de cierre del ciclo de lectura	Fecha
FechaFacturacion	Fecha de emisión de facturación	Fecha
FechaEntregaFactura	Fecha de entrega de facturación	Fecha
TipoImpresion	Tipo impresión de facturación (TI impresión térmica - impresora portátil; CO convencional, u Otros)	Texto (2)
Medio	Medio de entrega de la facturación (I inmediata -impresión portátil, M mensajería, u Otros)	Texto (1)
TipoLectura	Forma como se efectúa la lectura: TP terminal portátil, TM telemática, P personal, T telefónico, u Otros,	Texto (2)

La planificación de facturación debe contener la programación del mes calendario inmediato posterior al mes en que se reporta la actividad comercial. [E] Si se reporta el mes de enero la programación de facturación deberá corresponder al mes de marzo

Observaciones:

- En caso de existir campos que posean valores codificados, el distribuidor deberá suministrar la tabla de codificación correspondiente, constituida por dos campos (código y descripción).
- Los datos contenidos en todas las tablas correspondientes a un mismo periodo deberán ser generados en el mismo momento independientemente de la oportunidad de envío de los archivos (La información contenida en los archivos deberá ser consistente en cada conjunto)
- La extracción de la información de las bases de datos de los distribuidores a remplir en las presentes tablas deberá estar implementado por medio de un proceso informático estandarizado auditable afín a los sistemas de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica

g.1-TABLA: RUTA _ LECTURA

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
Ruta	Número de ruta asignada para la toma de lectura (*)	Texto (10)
Itinerario	Número de itinerario asignado para la toma de lectura (*)	Texto (10)
Orden Lectura	Es el identificador asignado al orden en que se realiza la toma de lectura en su itinerario (*)	
IDUsuario	Cantidad de usuarios contenidos en el itinerario	Texto (10)
NumMedidor	Número de identificación del medidor por parte del Distribuidor	
Marcas	Marcas del medidor	Texto(20)
Multiplicador	Factor o constante utilizado	
NombreUsuario	Nombre del usuario que aparece en el contrato	Texto (60)
TipoTarifa	Tarifa correspondiente al usuario (tabla e.1)	Texto(5)
PotenciaContratada	Potencia contratada por el usuario	Decimal(2)
UltimaActualiza	Ultima fecha de actualización de la demanda	Fecha
Direccion	Dirección donde se encuentra instalado el suministro	Texto(100)
Localidad	Nombre de la Localidad (aldea, caserío, etc.) donde se encuentra instalado el suministro	Texto(50)
Municipio	Nombre del Municipio donde se encuentra instalado el suministro	Texto(50)
Departamento	Nombre del Departamento donde se encuentra instalado el suministro	Texto(50)
UltimaLectura	Fecha de la última lectura tomada al medidor	Fecha
Lectura Kwh	Última lectura tomada Kw/h	Entero(8)
Lectura Kw	Última lectura tomada Kw	Entero(8)
Lectura Kvar	Última lectura tomada Kvar	Entero(8)
FactorPotencia	Último factor de potencia facturado	Decimal (1)
ConsumoAP	Último consumo facturado al suministro público	Entero(4)
ConsumoLector	Información proporcionada por el lector en su última lectura	Texto(100)

La tarifa del usuario deberá indicarse de acuerdo a la codificación tarifaria indicada en la Tabla a.1 Codificación Tarifaria

El distribuidor deberá suministrar la tabla de codificación correspondiente, en cada envío debiendo informar motivos y cambios realizados así como la fecha de implementación, constituida por dos campos (código y descripción).

g.2 TABLA: RECLAMOS_POR_FACTURACION

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
NroReclamo	Nº de reclamo o queja	Texto (30)
NroLQ	Número de folio del Libro de Quejas	Texto (10)
FechaReclamo	Fecha y hora en que el usuario realizó el reclamo	Fecha y hora
MesReclamo	Mes y año reclamado por facturación errónea	Fecha
MontoReclamo	Monto de la facturación objeto del reclamo o queja (monto de las facturas)	Decimal
NroOperacionCredito	Nº de operación de crédito correspondiente a la indemnización	Texto (20)
NroFactura	Número de la nueva factura emitida (refacturación)	Texto (25)
MontoRefac	Monto de la refacturación, (nueva factura)	Decimal
Procedente	Reclamo o queja Procedente (S=SI, N=NO)	Texto (1)
Causa	Causa que origina la refacturación, tabla g.3	Texto(2)
IncumplJustificado	Justificación de incumplimiento (S=SI, N=NO)	Texto (1)
MontoIndemnizacion	Monto de la indemnización por error en facturación	Decimal

El distribuidor debe incluir todos los reclamos o quejas relacionados con facturación así como la facturación errónea

g.3 TABLA: CAUSAS

MOTIVO	DESCRIPCION
LE	Lectura errónea
EC	Estimación de consumos
MI	Medidor inaccesible
AC	Agrupación de consumos
NA	Suministro no dado de Alta
CM	Cambio de medidor

El distribuidor tendrá que ajustarse a la tabla anteriormente dispuesta, de no encontrarse en la misma la causa que se requiere deberá de solicitar por escrito la creación y autorización correspondiente para su manejo e implementación.

h. TABLA: JUSTIFICACIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
Mes	Mes al que corresponde el caso	Texto (2)
TipoTrámite	Trámite realizado (tabla h.1)	Texto (6)
NroTrámite	Nro. correlativo y secuencial que el sistema otorga para identificar y dar seguimiento al trámite	Texto (30)
IdUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
Causal	Código de causa utilizado por el distribuidor (*)	Texto (10)
Detalle	Descripción del código	Texto (75)
Descripcion	Breve descripción de los hechos	Texto (250)
Inspeccion	Aporta formulario de inspección (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
Pacta	Aporta Acta notarial (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
PFormul	Aporta formulario de testimonio de personal(S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
PerseccionCivil	Aporta Exposición Civil ante Policía (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
Poficinas	Aporta Oficios (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
PCausaJudicial	Aporta copia de causa judicial (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)

El tipo de trámite a reportar será de acuerdo a la codificación indicada en h.1 tabla Tipo Trámite.

[*] El distribuidor deberá suministrar la tabla de codificación correspondiente, constituida por dos campos (código y descripción).

h.1 TABLA. TIPO TRÁMITE

Trámite	DESCRIPCION
CNXSMR	Conexión nueva sin modificación de red o ampliación de potencia
CNXCMBR	Conexión nueva con modificación de red o ampliación de potencia
RCNX	Reconexión
FAC	Facturación
RCL	Reclamo

L TABLA: MEDICION

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
LoteMedidor	Nro. De Lote asignado para el control de la precisión del medidor	Texto (20)
MuestraMedidor	Nro. de Muestra asignado para el control de la precisión del medidor	Texto (20)
NroMedidor	Número de identificación del medidor por parte del Distribuidor	Texto (15)
MarcaMedidor	Marca del medidor	Texto (20)
TipoMedidor	Tipo de Fabricación del medidor	Texto (20)
NroSerie	Número serie de Fabricación del medidor	Alfanumérico
AñoFabricacion	Año de Fabricación del medidor	Entero
ErrorBajaCarga	Error Obtenido en Baja Carga	Decimal
ErrorAltaCarga	Error Obtenido en Alta Carga	Decimal
Resultado	Resultado de la Verificación (A / R) (A = Aprobado / R = Rechazado)	Texto (1)
Campaña	Tipo de campaña (V= verificación, N= Servicios nuevos, R = cambio medidor)	Texto (1)
Fecha	Fecha que se realizó la campaña	Fecha
Preco	Preclimto encontrado	Texto (20)
Pinst	Preclimto instalado	Texto (20)
MedInstalado	Número de identificación por parte del distribuidor del nuevo medidor	Alfanumérico
Codigo	Código del motivo que origina el cambio de medidor (**)	Texto (5)
Motivo	Motivo que origina el cambio de medidor	Texto(10)
MarcaMedidorN	Marca del medidor nuevo	Texto (20)
TipoMedidorN	Tipo de medidor nuevo	Texto (20)
NroSerie N	Número de serie de Fabricación del medidor nuevo	Alfanumérico
AñoFabricacionN	Año de Fabricación del medidor nuevo	Entero

(**) El distribuidor deberá suministrar la tabla de codificación correspondiente, constituida por dos campos (código y motivo)

J. TABLA: NO_ACCESO_A_LA_MEDICION

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Número de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
NroMedidor	Número de medidor	Texto (15)
FechaLectura	Fecha de lectura	Fecha
Dirección	Dirección del suministro	Texto (250)
Causa	Breve descripción por qué no se tomó lectura	Texto

Artículo 3.- La presente resolución entrará en vigencia un día después de su publicación en el Diario de Centro América.

NOTIFÍQUESE

Ingeniero Carlos Eduardo Colom Bickford
Presidente

Ingeniero Enrique Möller Hernández
Director

Ingeniero César Augusto Fernández Fernández
Director

