

LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA APRUEBA LA MODIFICACIÓN DE LOS ARTICULOS 11 Y 22 DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA.

RESOLUCIÓN CNEE-45-2000

LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

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:

1. Se modifica el Artículo 11 de la Resolución CNEE 08-98 de la COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA emitida el 4 de abril de 1998, el cual queda de la siguiente forma:

Artículo 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, 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 los apartados siguientes:

- a. Número de registro
- b. Fecha
- c. Número de contador del usuario
- d. Nombre de la persona o la dirección que aparece en la factura por servicio de energía
- e. Número de teléfono de la persona que presenta la queja

- f. Objeto de la queja (conexión, facturación, cobro, tarifas, fallas, etc.)
- g. Espacio para describir la queja, cuando esta no se relaciona con las opciones contenidas en la hoja del libro de quejas.

- 2. Personal y verbalmente: El reclamo se podrá plantear personal y 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.

Tanto en los casos de los numerales 1 y 2 del presente artículo, el original de la queja es para la Empresa Distribuidora, la primera copia es para la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, y la segunda copia es para la persona que presenta la queja.

- 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), o nombre de la persona que presenta el reclamo.
 - 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 o de la persona que presenta el reclamo.
 - h. Objeto del reclamo (conexión, facturación, cobro, tarifas, fallas, otros)
 - i. Descripción del reclamo
 - j. Lugar y fecha
 - k. Firma o huella digital del reclamante
 - l. 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 un formulario cuyo contenido será igual al del folio del Libro de Quejas. La persona que reciba la queja solicitará del usuario la información respectiva, quedando obligada a proporcionarle a quien presenta el reclamo, el número correlativo con que quedó registrado, anotándole las siglas RT (reclamo telefónico), el número de reclamo que le corresponda seguido por el año en curso, así RT-001-2000.

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 la información solicitada en el folio del Libro de Quejas.
2. Se modifica el Artículo 22 de la Resolución CNEE 08-98 de la COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA emitida el 4 de abril de 1998, el cual queda de la siguiente forma:
- Artículo 22. Informes.** El Distribuidor sin perjuicio de los informes que le solicite la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, y los que establece el artículo 104 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, está obligado a presentar mensualmente, en el formulario elaborado para el efecto, informe que contenga: cantidad de reclamos y quejas recibidas durante el mes que informa y de los cinco meses anteriores, haciendo la discriminación por causa, y tiempos medios de atención y/o resolución.
- El informe deberá remitirse dentro de los cinco días posteriores al mes que informa, pudiéndose enviar los mismos a través de correo electrónico; en diskette con formato de lectura compatible con los equipos de la Comisión; en forma escrita o cualquier otro medio magnético de lectura previamente aceptado por la Comisión.
- El Distribuidor queda obligado además, a operar un registro detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos para la 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.
3. Se modifica el instructivo de los medios para presentar reclamos y quejas y el formato para presentar las quejas por parte de los usuarios, contenido en el anexo de la Resolución CNEE-08-98, quedando de la siguiente forma:

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 de la persona o la dirección que aparece en la factura, la fecha 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. Personalmente y en forma verbal.
- 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 habilitará y autorizará el libro de quejas por medio de un Acta firmada por el Presidente de la Comisión y autenticada por Abogado, 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 una.

b. Responsabilidad de las Empresas Distribuidoras.

Es responsabilidad de la Empresa Distribuidora la administración del Libro 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 CNEE la copia respectiva de las quejas recibidas. Estos envíos deberá realizarlos en el día hábil siguiente a la fecha en que se presentó la queja.

c. Características del libro.

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

II. PRESENTACION DEL RECLAMO O QUEJA PERSONALMENTE Y EN FORMA VERBAL.

El usuario podrá presentar su reclamo o queja personalmente y en forma verbal, cuando no sepa leer o escribir . En ambos casos, el Distribuidor colaborará con el usuario, asentando en el Libro de Quejas el reclamo que le formule verbalmente el usuario.

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. _____
(escriba aquí el nombre de la empresa que le presta el servicio) (Anotar el No. Correlativo del Reclamo)

(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) (escriba aquí la dirección que figura en su factura)

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 pertenece su reclamo) **Tarifas** [] **Fallas** [] **Otros** [],
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**

(Escriba aquí el nombre)

Teléfono: _____
(Escriba su número de teléfono)

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

Pasaporte)

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

**No. de documento
de Identificación** _____

(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.

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).

4. Se modifica el instructivo y formato para presentar reportes contenido en el anexo de la Resolución CNEE-08-98, quedando de la siguiente forma:

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

1.1 REPORTE MENSUAL DE RECLAMOS

1.1.1 MES DE _____ DE _____

(En el espacio en blanco después de cada opción, anote el número de casos recibidos mensualmente)

**CAUSA: CONEXIÓN [] RECONEXIÓN [] FACTURACION [] COBRO
[] TARIFAS [] FALLAS CONTADOR [] BAJO VOLTAJE []**

**CAMBIO DE NOMBRE O DIRECCIÓN EN FACTURA [] MALA ATENCION
 EN OFICINAS [] INCONFORMIDAD CON TARIFAS []
 DEFICIENTE ALUMBRADO PUBLICO [] FALTA DE ENERGIA []
 DAÑOS A LA PROPIEDAD
 [] FALLA DE TRANSFORMADOR [] ORDEN DE CORTE SIN RAZON []
] NO ATIENDEN LLAMADAS DE EMERGENCIA [] OTROS [],
 especifique:**

CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS:

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

1.2 REPORTE SEMESTRAL DE RECLAMOS

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

(En el espacio en blanco después de cada opción, anote el número de casos recibidos semestralmente)

**CAUSA: CONEXIÓN [] RECONEXIÓN [] FACTURACION [] COBRO
 [] TARIFAS [] FALLAS CONTADOR [] BAJO VOLTAJE []
 CAMBIO DE NOMBRE O DIRECCIÓN EN FACTURA [] MALA ATENCION
 EN OFICINAS [] INCONFORMIDAD CON TARIFAS []
 DEFICIENTE ALUMBRADO PUBLICO [] FALTA DE ENERGIA []
 DAÑOS A LA PROPIEDAD
 [] FALLA DE TRANSFORMADOR [] ORDEN DE CORTE SIN RAZON []
] NO ATIENDEN LLAMADAS DE EMERGENCIA [] OTROS [],
 especifique:**

**CANTIDAD DE RECLAMOS
 RECIBIDOS: _____**

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

1.3 CASOS DE EXCESO EN PLAZOS PARA SOLUCION DE RECLAMOS

REPORTE CORRESPONDIENTE AL MES DE _____ DE _____.

(En el espacio en blanco después de cada opción, anote el número de casos recibidos mensualmente)

CAUSA: CONEXIÓN [] RECONEXIÓN [] FACTURACION [] COBRO [] TARIFAS [] FALLAS CONTADOR [] BAJO VOLTAJE [] CAMBIO DE NOMBRE O DIRECCIÓN EN FACTURA [] MALA ATENCION EN OFICINAS [] INCONFORMIDAD CON TARIFAS [] DEFICIENTE ALUMBRADO PUBLICO [] FALTA DE ENERGIA [] DAÑOS A LA PROPIEDAD [] FALLA DE TRANSFORMADOR [] ORDEN DE CORTE SIN RAZON [] NO ATIENDEN LLAMADAS DE EMERGENCIA [] OTROS [],
especifique:

CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS: _____

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

1.4 CASOS DE EXCESO EN PLAZOS PARA SOLUCION DE RECLAMOS

SEMESTRE COMPRENDIDO DEL _____ AL _____ DE _____.

(En el espacio en blanco después de cada opción, anote el número de casos recibidos semestralmente)

CAUSA: CONEXIÓN [] RECONEXIÓN [] FACTURACION [] COBRO [] TARIFAS [] FALLAS CONTADOR [] BAJO VOLTAJE [] CAMBIO DE NOMBRE O DIRECCIÓN EN FACTURA [] MALA ATENCION EN OFICINAS [] INCONFORMIDAD CON TARIFAS [] DEFICIENTE ALUMBRADO PUBLICO [] FALTA DE ENERGIA [] DAÑOS A LA PROPIEDAD [] FALLA DE TRANSFORMADOR [] ORDEN DE CORTE SIN RAZON [] NO ATIENDEN LLAMADAS DE EMERGENCIA [] OTROS [],
 especifique:

**CANTIDAD DE RECLAMOS
 RECIBIDOS:** _____

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

En tanto la Comisión Nacional de Energía Eléctrica organiza y realiza el proceso de reproducción y distribución del nuevo libro, las Empresas Distribuidoras deberán continuar registrando las quejas, en el libro actualmente en uso.
