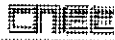


PUBLICACIONES VARIAS



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

RESOLUCIÓN CNEE 90-2008

Gobierno, 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 73-96 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 elegir un servicio de calidad, y para tal efecto, además 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 las condiciones que se establecen en 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 correspondiera, 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-05-2008, relativas al Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica, modificación 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 capacidades de los usuarios, a los efectos que esta Comisión garantiza de mejor forma la protección de los derechos de los usuarios, tal como lo exige la Ley General de Electricidad.

POR TANTO:

En ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 4 de la Ley General de Electricidad, Decreto Número 73-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad.

RESUELVE:

Aprueba las modificaciones a las Resoluciones CNEE-08-98 y CNEE-05-2008, que contienen las Normas de "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica".

ARTÍCULO 1. DENOMINACIÓN. Se establece 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, procesará y notificará el resultado a los usuarios que interpongan ante este distribuidor 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, efectuándose 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 calidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, igualdad, imparcialidad, equidad y gratuidad, excepto en el caso 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. Generales. Las Normas para los procedimientos tienen de carácter y solución de reclamos y quejas de los usuarios, considerando el desarrollo de una política de información a los usuarios y de garantía al derecho de petición y de defensa consagrado en la Constitución Política de la República de Guatemala."

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

ARTÍCULO 3 bis. Inconformidad. De conformidad con las Normas de protección al usuario, en ningún caso el distribuidor podrá considerarse responsable de los reclamos y quejas formulados, al no ser parte del mismo hecho, ni de sus intereses parciales."

Nota que se refiere al reclamo o la queja formulada, las pruebas pertinentes a la presentación de reclamos, no deberán impedir la deuda reclamada ni sus intereses y mora.

Además se establece que si el usuario que interpuso el reclamo o la queja no está interesado, respecto que el reclamo o queja debe ser tramitado con carácter de reclamo o queja, pero no se debe considerar que se haya realizado el reclamo o queja.

El distribuidor que no atienda o procesare de manera oportuna los reclamos que causen perjuicio al usuario 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 aplicables las disposiciones del Código Civil en lo que a ello corresponde."

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 7. 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 motivos 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 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, en que tenga carácter limitativo, entre otros, los siguientes:

- a. Conexión;
- b. Reconexión;
- c. Interrupción;
- 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 elimina 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 los siguientes modalidades:

- a) Verbal;
- b) Escrito.

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

Escrito: Por medio de nota, carta, telegrama, fax, correo electrónico, telegrama, telefonograma 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, o efecto que el usuario pueda presentar sus inconformidades. La página debe contener como mínimo la información contenida en el Libro de Quejas.

El distribuidor deberá los canales pertinentes, o efecto que los reclamos por teléfono, fax, telegrama, telefonograma o correo electrónico puedan formularse en cualquier horario y durante cualquier día (24 horas).

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-05-2008, el cual queda así:

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

El personal del distribuidor designado para la recepción de los reclamos deberá cumplir el siguiente procedimiento, por lo menos, lo siguiente interconectar:

- 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 lugar 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 necesario su inclusión, bastará con el nombre de la misma;
- e. Número de conexión en el caso de reclamos colectivos, de localidades y/o comunidades, no será necesario su inclusión, bastará con el nombre de la misma;
- f. Dirección del suministro donde tiene presencia 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.

En el momento en que el personal del distribuidor deberá conocer de un sistema informático que le permita subir y almacenar los reclamos o cualquier dato que el reclamante no pueda presentar a su diligencia, con el propósito de agilizar la solución para el usuario reclamante."

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

ARTÍCULO 17 es. Suprime el artículo de reglamento de reglamento...

ARTÍCULO 17. Se suprime el artículo 12 de la resolución CNEE-04-98.

ARTÍCULO 18. Se suprime el artículo 13 de la resolución CNEE-04-98.

ARTÍCULO 19. Se suprime el artículo 14 de la resolución CNEE-04-98.

ARTÍCULO 20. Se suprime el artículo 15 de la resolución CNEE-04-98.

ARTÍCULO 21. Se suprime el artículo 16 de la resolución CNEE-04-98.

ARTÍCULO 22. Se suprime el artículo 17 de la resolución CNEE-04-98.

ARTÍCULO 23. Se suprime el artículo 18 de la resolución CNEE-04-98.

ARTÍCULO 24. Se suprime el artículo 19 de la resolución CNEE-04-98.

ARTÍCULO 25. Se suprime el artículo 20 de la resolución CNEE-04-98.

CAPÍTULO III
Quejas

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

ARTÍCULO 11 bis. 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 que regule.

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 punto de atención un libro de Quejas, foliado y numerado, donde podrá anotarse su inconformidad con respecto al servicio, cuando no recibe las prestaciones o no sea atendido conforme se establece 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 las anotaciones siguientes:

- a. Número de registro;
b. Fecha;
c. Identificación única del usuario;
d. Número de contrato 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.

Los encabezados 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, previa 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: Las quejas podrán plantearse verbalmente, cuando el usuario no está en un punto de atención. Bajo esta modalidad el distribuidor establecerá con el usuario, asentado en el libro de quejas la inconformidad manifestada por él. En caso de imposibilidad no podrá quedar su representante o persona que el designe.

Escrita: Las quejas deberán ser presentadas por el usuario o por medio de su representante o persona que el 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.

En cualquier caso, el distribuidor deberá disponer de un sistema informático que le permita registrar y controlar los defectos u omisiones o cualquier otro que el reclamante no pueda presentar o no desearlo, con el propósito de atender la queja oportuna.

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

ARTÍCULO 11 sexies. Comisión de quejas presentadas ante notarios públicos. La Comisión, por el propósito de resolver las quejas de usuarios, podrá poner a disposición de los usuarios, libros de quejas en calidad de notarios del Estado que le permitan resolver convenientemente, independientemente de efectos de jurisdicción correspondiente ante los jueces.

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

CAPÍTULO IV
Responsabilidad del distribuidor

ARTÍCULO 31 amplía. Responsabilidad del distribuidor. Es responsabilidad del distribuidor la administración del libro de Quejas y en consecuencia le corresponde pagar directamente la revisión y entrega de instrucciones para la atención y atención de la queja, así como enviar a la Comisión la copia respectiva de las quejas recibidas.

Para efectos de envío de las quejas a la Comisión, el distribuidor debe entregar directamente las quejas recibidas y dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, en orden alfabético, la hoja de color verde con la copia de respuesta de resolución al usuario.

ARTÍCULO 32. 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 o sus secciones presentadas Normas resultare extraviado, destruido, 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, sin perjuicio de la denuncia o querrela que debiera presentar el distribuidor, realizará la investigación correspondiente a imputación las sanciones que en su caso correspondan, si se constata que existe culpa del distribuidor en el robo, huido, extraviado, destrucción, deterioración, 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 emitirá el libro de Quejas objeto de robo, huido, extraviado, destruido, dañado, deteriorado o dañado, reemplazando y emitirá la página o páginas extraviadas o deterioradas, según el caso.

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

CAPÍTULO V
Obligaciones del distribuidor

ARTÍCULO 11 novies. 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 registrar, asignándole un número de referencia y proporcionará al usuario una copia del documento de reclamo, anotándose dicho número o simplemente indicando el número correspondiente.

El distribuidor recibirá y registrará las quejas presentadas por medio del libro de quejas, asignándole un número de referencia. El trámite se debe llevar a través de un sistema electrónico que permita hacer los cambios por medio del número de folio de queja y por la referencia asignada.

El sistema informático del distribuidor debe registrar todos y cada uno de los reclamos telefónicos de los usuarios, asignándole un número de referencia que informará al usuario para su seguimiento hasta su resolución; los cuales deberán ser incluidos 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 pluralidad y nueva y ésta, está contenida en la resolución de la misma, deberá con que el usuario lleve 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 demanda respectiva, de conformidad con el Reglamento de la Ley General de Elecciones.

3. Trámite del reclamo o queja. Una vez recibidos por el distribuidor, registrados y subsecuados, en su caso los defectos u omisiones, se iniciará el trámite respectivo ordenándose la investigación en los 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 al usuario el informe en el cual se 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 costo del servicio de energía eléctrica, deben atenderse inmediatamente, de ser procedente reconocidos, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de presentados en mismo.

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 diez días después de la conclusión del trámite del mismo, en el lugar notificado por el usuario para tal efecto, haciendo constar su recepción.

El distribuidor debe contar con un sistema que le permita deificar de conformidad con los usuarios.

ARTÍCULO 34. Se agrega el artículo 11 dices, el cual queda así:

ARTÍCULO 11 dices. Trámite de reclamos y quejas. Todas las solicitudes, reclamos y quejas que sean tramitadas por la Comisión deben ser atendidas de acuerdo al procedimiento para la atención de reclamos y quejas establecido en estas Normas, debiendo incluir la copia de expediente formado que incluya la copia de respuesta al usuario desde cuando se resolvió.

ARTÍCULO 35. Se modifica el artículo 33, el cual queda así:

ARTÍCULO 33. Reglas de atención. Toda la información procedente respecto a reclamos, reclamos y quejas, en todos los casos reconocidos en los presentes Normas, deberá ser recibida y registrada por el distribuidor, registrando con precisión fecha y hora de su recepción, mediante un sistema informático electrónico que permita efectuar el seguimiento hasta su resolución y proporcionar al usuario.

El distribuidor deberá mantener un registro electrónico por un periodo no menor de cinco (5) años, de cada ejemplo, como que estará disponible a la Comisión a un costo razonable.

El Distribuidor deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Número SECCIÓN o la solicitud, reclamo o queja.
- b) Los datos generales del Lagarto, reclamante en el caso de Quejas.
- c) Los motivos establecidos en la Metodología para el Control de la Calidad Comercial de Distribución de Energía Eléctrica.
- d) Acta de expediente tramitado.
- e) Reporte de atención al usuario referente de los gobiernos resultados hasta su resolución, incluyendo los recursos peticos hasta su resolución.
- f) Planilla de atención ciudad y satisfacción de su ciclo de gestión que contenga la información de la atención de los reclamos y quejas en cartulina simple de su gestión.

No existir motivos no contemplados en la metodología citada, el Distribuidor con la justificación correspondiente, podrá solicitar previamente a la Comisión su aplicación para la inclusión.

ARTÍCULO 35. Se modifica el artículo 2 de la Resolución CNEE-48-2000, el cual queda así:

"ARTÍCULO 2. Informar. El Distribuidor, sin perjuicio de los informes que se solicitan a 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 recibidas durante período que informa haciendo la discriminación por motivo y tiempo medio de atención y/o resolución, el que deberá cumplir con los modelos que para tal efecto se diseñan en esta Norma en el anexo 2.

El informe deberá enviarse dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al mes cuyo informe, solicitándose 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 referenciado con los casos que gestiona el mismo o a petición del usuario.

El Distribuidor queda obligado, a mantener un registro actualizado de los casos en los cuales se accedió en las áreas establecidas para la solución de reclamos y quejas, del cual presentará a la Comisión un reporte mensual y uno semestral o bien cuando le sea requerido, el que deberá cumplir con los modelos que para tal efecto se diseñan en estas Normas en el anexo 2.

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, explicando éste, solicitar ampliación de los papeles o de algún otro documento relacionado, que estuviere pendiente, conforme al Anexo II de estas Normas, todo reporte mensual fuera de plazo justificaciones, reporte semestral fuera de plazo."

ARTÍCULO 34. Se adiciona el artículo 22 bis, el cual queda así:

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

Formula:	$TMA = \frac{\sum TR}{n}$
Donde:	

- TR = Tiempo Medio
- n = Número de resolución de reclamo y queja (desde su ingreso hasta su resolución)
- M = Totalidad de reclamos adjudicados 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 los reclamos, quejas, oficios administrativos para recibidos.

El Distribuidor queda obligado a hacer del conocimiento de sus usuarios la dirección y el número de teléfono para la recepción de reclamos por todos los servicios 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 motivo de mantenimiento programado, conexión con nuevos usuarios, ampliaciones de red, mejoras, etc.) deberá avisar a los usuarios con suficiente y ocho (8) horas de anticipación, 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 36. Se adiciona el artículo 22 quater, el cual queda así:

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

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

"ARTÍCULO 22 quinquies. Informaciones. Las áreas sin regulación de acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (STSD) establecidas en sus áreas respectivas, Ciudad del Progreso administrada por el Distribuidor Calidad del Servicio Técnico y Ciudad del Servicio Comercial. Su funcionamiento dará lugar al pago de una indemnización por el Distribuidor al usuario afectado, las mismas puntas en por ítems a:

- a. Ciudad del Progreso administrada por el Distribuidor por deficiencias en la calidad de servicio.
- b. Ciudad del Servicio Técnico por deficiencias en la continuidad del servicio.
- c. Ciudad del Servicio Comercial por usuarios afectados (más periodos establecidos).
- d. La Atención al usuario de nuevas instalaciones (más periodos establecidos).
- e. Ciudad en la conexión de nuevas viviendas (más periodos establecidos).
- f. Ciudad de ampliaciones.
- g. Ciudad de reparaciones.
- h. Ciudad de mantenimiento.

En caso que el Distribuidor entregue un corte sin culpa, la atención de la insatisfacción se efectuará de acuerdo a lo establecido en la metodología establecida para el caso en mención.

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

CAPÍTULO IV Disposiciones Complementarias y Finales

"ARTÍCULO 23. Procedimientos Internos y Conocimiento. El Distribuidor debe establecer los procedimientos y órganos internos para la atención de reclamos, quejas y quejas de como cumplir los formatos que se indican en la gestión de los mismos. Finalizados 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 uniformación 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 completamente alineados 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-08-78.

ARTÍCULO 43. Se suprime el artículo 25 de la resolución CNEE-08-78.

ARTÍCULO 44. Se suprime el artículo 26 de la resolución CNEE-08-78.

ARTÍCULO 45. Se suprime el artículo 27 de la resolución CNEE-08-78.

ARTÍCULO 46. Se modifica el artículo 28 de la resolución CNEE-08-78, el cual queda así:

"ARTÍCULO 28. Inmutables, formularios y anexos de aplicación. Con el objeto de hacer operativos los disposiciones de las presentes Normas, se fijará 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 implante y modifique los formularios y anexos que a la fecha 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 tramitados y resueltos por la Comisión."

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

"ARTÍCULO 29 bis. Terminación. Los reclamos y quejas que al entrar en vigencia las presentes modificaciones, se encontraron en trámite, los mismos concluidos conforme al procedimiento establecido en la resolución CNEE-08-78, modificada por la resolución CNEE-45-2000. Los nuevos reclamos y quejas que se presenten 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 ter, el cual queda así:

"ARTÍCULO 29 ter. Reducciones. A efecto de dar cumplimiento, el Distribuidor realizará las reducciones 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 inactivo de uso y aplicación, por los Anexos I, libro de Quejas y se sustituye el modelo de reportes de los establecidos 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 los Distribuidores 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 el día siguiente de la publicación en el Diario de Centro América.

[Firma]
Ingeniero Carlos Eduardo Colón Rickford
Presidente

[Firma]
Ingeniero César Augusto Fernández Fernández
Director

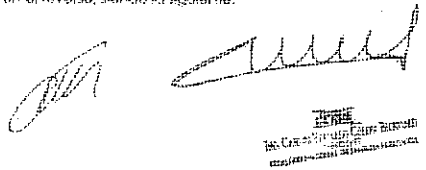
[Firma]
Ingeniero César Augusto Fernández Fernández
Gerente



ANEXO 13
USO DE QUEJAS

Características y formato del Libro de Quejas.

El libro será laminado, con el contenido fijo en láminas tipo formulario de papel sensibilizado, en original y dos copias cada una, custodiado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) mediante un Codigo QR, tanto el original como las copias, con la información en el reverso como en el verso, siendo la siguiente:



ANVERSO DEL FORMULARIO

COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

FOLIO Y QUEJA No. _____

Fecha: _____ Fecha de recepción: _____ Número identificación Queja: _____
(Fecha en que se presenta la queja) (Fecha al momento que se recibe en la oficina de atención al usuario (CAU/Sección de Atención al Usuario))

Nombre y Apellido del Usuario: _____
(Nombre de la persona que presenta la queja por medio de un apoderado)

Nombre y Apellido del Representante: _____
(Nombre de la persona que representa al usuario en el momento de la queja)

Dirección para Notificaciones: _____ Teléfono: _____
(Dirección de correo electrónico) (Número de teléfono del usuario)

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

Interrupción en el servicio	<input type="checkbox"/>	Cambio de nombre o dirección en la factura	<input type="checkbox"/>
Falta de transformador	<input type="checkbox"/>	Abrigo en la casa o de	<input type="checkbox"/>
Bajo voltaje	<input type="checkbox"/>	No contesta las quejas	<input type="checkbox"/>
No atienden llamadas de emergencia	<input type="checkbox"/>	Atraso en la reparación	<input type="checkbox"/>
Dificultad 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"/>	Corte por reconexión injustificada	<input type="checkbox"/>
No proporciona número de reclamación	<input type="checkbox"/>	Falta del Contador	<input type="checkbox"/>
No recibe factura	<input type="checkbox"/>	Alumbrado público	<input type="checkbox"/>
Cobros abus	<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 agregarla, por favor escribirla a continuación, indicando su problema y que solicita.

Observaciones: El presente formulario es de uso interno de la CNEE. No debe ser utilizado para fines ajenos a los que se indica. La CNEE no se responsabiliza por el uso indebido de este formulario. Fecha de emisión: 15 de mayo 2009.

ANEXO 13
DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES AL DISTRIBUIDOR Y USUARIO

DERECHOS DEL USUARIO

LA LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD le otorga a usted, como usuario del servicio de distribución de energía eléctrica, el derecho de recibir un producto de "alta calidad". Este derecho debe ser proporcionado por el distribuidor de energía eléctrica en los siguientes términos:

1. Calidad del Servicio Recibido:
Usted tiene derecho a que la empresa que le distribuye la energía eléctrica le brinde con calidad los siguientes servicios:

- a) Que el voltaje no varíe excesivamente, pero que haya la suficiente capacidad eléctrica;
- b) Que no existan interrupciones frecuentes del servicio;
- c) Que respondan los fallos en el menor tiempo posible.

La CNEE sanciona al distribuidor en la siguiente forma:
- La suspensión de todos los servicios que han sido contratados.
- El pago por adelantado que también se aplicará al servicio.

En el mismo procedimiento los datos referidos a la CNEE pueden ser utilizados, mediante la reproducción de facturas y la acreditación de la indemnización de usuario.

2. Calidad del Servicio Comercial:

Usted tiene derecho a que la empresa que le distribuye la energía eléctrica le ofrezca con calidad el siguiente:

- a) Recibirle cada vez que a queja que usted haga por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. El distribuidor tiene la obligación de informarle el número correctivo asignado a su reclamo o queja para su seguimiento;
- b) Atender las quejas o quejas por insatisfacción en el suministro de electricidad en 74 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 los centros de atención comercial;
 - Horarios de atención al público;
 - Teléfono exclusivo para emergencias y reclamos.
- e) Realizar 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;
 - Reconexión;
 - Cobros;
 - Aplicación de tarifa;
 - Falta en el servicio;
 - Otros reclamos o quejas relacionados con la prestación del servicio / mala atención en centros de atención comercial.

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 claro y usted lo hace en cualquiera de las siguientes modalidades:

- Verbal: telefónica, personalmente o en caso de imposibilidad, por medio de otro persona, en los centros de atención comercial del distribuidor.
- Escrito: 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 hágalos de nuestro conocimiento PLAMINCHÉ 23664215.

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 recibido. 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 conexión ** o sus instalaciones eléctricas;
- No permitir la lectura del contador por parte del personal del distribuidor de energía eléctrica;
- Dañar los líneas de distribución o de potencia.

* No atienda cualquier insinuación que le hacen referente a cambiar su contador. Esto generará muchos problemas.

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

La CNEE requiere que su distribuidor envíe facturas por servicio de energía eléctrica claras, correctas, que incluyan los cargos y valores autorizados por CNEE en el campo tarifario vigente y en iguales.

ANEXO 14

MODELO DE REPORTES DE LOS DISTRIBUIDORES A LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

En lo que concierne a la información relacionada con el formato y modo de llenado, periódicos y modo de sus reclamos y quejas reportados por sus distribuidores a la Comisión, este deberá atender el establecido para tal efecto en la Metodología sobre el Control de Calidad del Servicio Comercial.

MODELO DE REPORTES MENSUALES

REPORTE MENSUAL DE RECLAMOS Y QUEJAS
NOMBRE TABLA: RM_RCI

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
Cantidad	Número de casos	Entero (1)
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 MENSUAL DE RECLAMOS Y QUEJAS
NOMBRE TABLA: TAI_RCI

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
ID Usuario	Número de identificación única del usuario (Identificador, número de cuenta, etc. según correspondencia)	Texto
NumReclamo	Número de reclamo o queja asignado por el distribuidor	Alfanumérico
NumIQ	Número correlativo del Folio y Queja asignada	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. Resolución	Fecha y hora de resolución	Fecha y hora
Duración	Tiempo utilizado para resolver (F.H. Resolución menos F.H. Reclamo)	Días y horas
Resolución	Improcedente (I), procedente (P)	Texto

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

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
ID Usuario	Número de identificación única del usuario (Identificador, número de cuenta, etc. según correspondencia)	Texto
NumReclamo	Número de reclamo o queja asignado por el distribuidor	Alfanumérico
NumIQ	Número correlativo del Folio y Queja asignada	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. Resolución	Fecha y hora de resolución	Fecha y hora
Duración	Tiempo utilizado para resolver (F.H. Resolución menos F.H. Reclamo)	Días y horas
Resolución	Improcedente (I), procedente (P)	Texto
Justificación	Breve descripción de causa que originó el atraso	Texto
Mes	Mes al que corresponde el reclamo	Entero (2)

MODELO DE REPORTES SEMESTRALES

REPORTE SEMESTRAL DE RECLAMOS Y QUEJAS
NOMBRE TABLA: RS_RCI

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
Cantidad	Número de casos	Entero (1)
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
ID Usuario	Número de identificación única del usuario (Identificador, número de cuenta, etc. según correspondencia)	Texto
NumReclamo	Número de reclamo o queja asignado por el distribuidor	Alfanumérico
NumIQ	Número correlativo del Folio y Queja asignada	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. Resolución	Fecha y hora de resolución	Fecha y hora
Duración	Tiempo utilizado para resolver (F.H. Resolución menos F.H. Reclamo)	Días y horas
Resolución	Improcedente (I), procedente (P)	Texto (1)

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

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
ID Usuario	Número de identificación única del usuario (Identificador, Número de cuenta, etc. según correspondencia)	Texto
NumReclamo	Número de reclamo asignado por el distribuidor	Alfanumérico
IQ	Número correlativo del Folio y Queja asignada	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 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. Resolución	Fecha y hora de resolución	Fecha y hora
Duración	Tiempo utilizado para resolver (F.H. Resolución menos F.H. Reclamo)	Días y horas
Resolución	Improcedente (I), procedente (P)	Texto (1)
Mes	Mes al que corresponde el reclamo	Entero (2)
Justificación	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	DESCRIPCIÓN
Verbal	VT	Telefónico
Verbal	VP	Personal
Verbal	VQ	Libro de quejas
Escrito	EN	Nota
Escrito	EC	Carta
Escrito	EM	Memorial
Escrito	EP	Fu
		Cable
Escrito	EE	Electrónico
Escrito	EQ	Libro de Quejas
Escrito	IC	Otro

[Handwritten signatures and stamps]