

REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

RESOLUCIONES:

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

ARCERNNR-013/2023 Apruébese y expídese la Regulación No. ARCERNNR 003/23 «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores de las Empresas Eléctricas de Distribución y Comercialización de Energía» ..	2
---	---

FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA - SEPS:

SEPS-IGT-IGJ-INSOEPS-INFMR-2023-0131 Declárese la disolución de la Cooperativa de Vivienda Padre Cornelio Boesso	37
--	----

FUNCIÓN ELECTORAL

TRIBUNAL CONTENCIOSO ELECTORAL:

PLE-TCE-5-19-05-2023-EXT Declárese el período contencioso electoral para conocer y resolver las causas contencioso electorales que se deriven del proceso de elecciones anticipadas 2023 para elegir Presidenta o Presidente, Vicepresidenta o Vicepresidente de la República y miembros de la Asamblea Nacional que estarán en funciones por el tiempo que falta de los respectivos periodos, desde la fecha de la publicación de la presente resolución en el Registro Oficial, hasta el 30 de junio de 2024.	45
---	----

FE DE ERRATAS:

- A la publicación del Acuerdo Ministerial MAATE-2023-030, emitido por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, efectuada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 306 de 9 de mayo de 2023	51
---	----

RESOLUCIÓN NRO. ARCERNR-013/2023**EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES****Considerando:**

- Que,** el artículo 52 de la Constitución de la República preceptúa que *«Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. - La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.»*;
- Que,** el artículo 53 de la Norma Suprema prescribe que *«Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (...).»*;
- Que,** el literal l) del numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *«Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. (...).»*;
- Que,** el artículo 82 de la Carta Magna, establece *«el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes»*;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *«Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución»*;
- Que,** el artículo 227 de la Norma Suprema preceptúa: *«La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación»*;
- Que,** el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *«el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución,*

prevención y eficiencia (...). Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas (...)»;

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

Que, el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica establece entre sus objetivos específicos: «*2. Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica; 3. Proteger los derechos de los consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica (...)*»;

Que, artículo 4 numeral 1 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica establece como un derecho de los consumidores o usuarios finales, «*1. Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo*»;

Que, el artículo 14 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica determina la naturaleza jurídica de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, actual Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, en los siguientes términos: «*(...) es el organismo técnico administrativo encargado del ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final (...)*»;

Que, el artículo 15 de la precitada Ley establece las siguientes atribuciones y deberes para la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, actualmente Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables:

1. Regular aspectos técnico-económicos y operativos de las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general;

2. Dictar las regulaciones a las cuales deberán ajustarse las empresas eléctricas; el Operador Nacional de Electricidad (CENACE) y los consumidores o usuarios finales; sean estos públicos o privados, observando las políticas de eficiencia energética, para lo cual están obligados a proporcionar la información que le sea requerida (...);

Que, el artículo 17 de la Ley Ibídem, faculta al Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, actual Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, entre otros: «*2. Expedir las regulaciones para el funcionamiento y desarrollo del sector eléctrico; 8. Conocer y resolver todos los temas que se ponga a su consideración respecto de las atribuciones y deberes de la Agencia*

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

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1036 de 06 de mayo de 2020, en su artículo primero se dispuso la fusión de la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos en una sola entidad denominada Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovable, cuyo proceso culminó el 30 de junio de 2020; fecha a partir de la cual, todas las atribuciones, funciones, programas, proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente que le correspondería a la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos, han sido asumidos por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables;

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

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

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

Que, el artículo 22 del Reglamento ibídem preceptúa:

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

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

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

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

Que, mediante la Resolución Nro. 0102/08 del 7 de agosto de 2008, el Directorio del Consejo Nacional de Electricidad–CONELEC expidió la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominada «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*»;

Que, la Regulación Nro. CONELEC 007/08 fue elaborada en función a la normativa vigente al año 2008 cuyo marco normativo cambió en el año 2015, con la expedición de la LOSPEE y su Reglamento General. En tal sentido, se hace necesario sustituir la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominada «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*» para acoplarla al marco normativo actual;

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

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

Que, mediante memorando Nro. ARCERNNR-DRTSE-2021-0263-M de 25 de noviembre de 2021, la Dirección de Regulación Técnica del Sector Eléctrico puso a consideración de la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico el proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominado «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*» y el informe técnico Nro. ARCERNNR-DRTSE-2021-0263-M, que lo sustenta;

- Que,** la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, mediante memorando Nro. ARCERNNR-CTRCE-2022-0723-ME de 15 de diciembre de 2022, puso a consideración de la Dirección Ejecutiva los informes técnico y legal; y, el proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominado «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*», y solicitó proseguir con el trámite para la presentación ante el Directorio Institucional;
- Que,** en reunión realizada el 15 de diciembre de 2022, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico puso en conocimiento de los miembros del Comité Técnico del Directorio de la Agencia, el proyecto de regulación proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominado «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*», sobre la cual, se levantó el Acta de reunión Nro. CRTCE-2022-009, que contiene el resultado de la exposición del citado cuerpo normativo;
- Que,** mediante Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0008-OF de 05 de enero de 2023, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, presentó a los miembros del Directorio los informes técnico y jurídico para el conocimiento y aprobación del proyecto de proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominado «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*», señalando que "*los (...) acojo en su integridad, por lo tanto, distinguidos Miembros del Directorio, recomiendo su aprobación.*";
- Que,** a través del oficio antes referido, el Director Ejecutivo, en calidad de Secretario del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, por disposición del Presidente del referido Cuerpo Colegiado, convocó a los Señores Miembros del Directorio, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 5, literal c) del artículo 7, numeral 10.2 del artículo 10 y el numeral 1 del artículo 11 del Reglamento para el Funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, a la Sesión Extraordinaria de Directorio, bajo la modalidad presencial a desarrollarse el día Viernes 06 de enero de 2023, a las 16:00, a fin de tratar el siguiente Orden del Día: "**(...)** **PUNTO 9:** *Conocimiento y aprobación del proyecto de Regulación denominada "Encuestas de Satisfacción de los Consumidores". (Sustituye a la Regulación No. CONELEC – 007/08 "Procedimiento para la elaboración de encuestas de satisfacción de los consumidores")*";
- Que,** durante el desarrollo de la reunión del Directorio, el delegado del Presidente de la República hizo referencia al Decreto Ejecutivo Nro. 342 de 15 de febrero de 2022, a través del cual se emitió el «*Reglamento de Aplicación a la Ley de Hidrocarburos*», puntualizando que como parte de las atribuciones del Director Ejecutivo sería la de aprobar y expedir regulaciones preparadas por la administración. En consecuencia, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, conforme la decisión de los miembros del Cuerpo Colegiado, resolvió no

aprobar, entre otros, el proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominado «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*»»;

- Que,** mediante Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF, de 14 de febrero del 2023, la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables remitió al señor Ministro de Energía y Minas, en su calidad de presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, el análisis denominado «Informe sobre Instancia de Aprobación de las Regulaciones», junto con el informe jurídico respectivo, mismo que en la parte final «(...) *se sugiere que los documentos indicados anteriormente, mismos que se adjuntan, sean puestos en conocimiento del Directorio Institucional para el análisis y resolución pertinentes. Es importante puntualizar de forma categórica que los análisis, desde las perspectivas técnica y legal, concuerdan en que las regulaciones del sector energético, en particular las del sector eléctrico, deben ser aprobadas y expedidas únicamente por el Directorio institucional.*»;
- Que,** mediante Oficio Nro. MEM-MEM-2023-0212-OF de 08 de marzo de 2023, el señor Ministro de Energía y Minas, indica que «*en mi calidad de Presidente del Directorio, solicito a usted, a la brevedad posible, coordinar con todos los miembros del Cuerpo Colegiado, la referida reunión, a quienes deberá proporcionarse la documentación contenida en el oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF, del 14 de febrero del 2023. En función de los resultados de las reuniones de trabajo, se determinará la procedencia para que los mencionados puntos sean elevados, para resolución del Directorio Institucional.*»;
- Que,** en el marco de la Mesa Técnica Sector Eléctrico realizada el 29 de marzo de 2023, la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico, puso en consideración de los miembros del comité técnico del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables el informe técnico legal contenido en el oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF, de 14 de febrero de 2023 referente al «*Informe sobre Instancia de Aprobación de las Regulaciones*», con base de la cual, se levantó el acta de reunión Nro. CTRCE-2023-002 que contiene el resultado de la exposición del citado informe;
- Que,** mediante Oficio Nro. MEM-MEM-2023-0264-OF de 22 de marzo de 2023, el señor Ministro de Energía y Minas, en su calidad de presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, en referencia al informe técnico y legal sobre la instancia de aprobación de regulaciones contenido en el oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF de 14 de febrero del 2023, señala que «*esta Cartera de Estado coincide con el criterio de que los pronunciamientos técnicos y legales de la ARCERNNR referentes a la facultad del Director Ejecutivo de emitir regulaciones aplicables al sector eléctrico deben ser analizados en el seno de su Directorio. (...). En este contexto, se solicita de manera comedida al Señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables gestionar una sesión ordinaria de*

Directorio de la Agencia, a fin de tratar los temas objeto de su petición a través de su Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0077-OF»;

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

(...) PUNTO 5.- Expedición de la Regulación denominada "Encuestas de Satisfacción de los Consumidores". (Sustituye a la Regulación No. CONELEC – 007/08 "Procedimiento para la elaboración de encuestas de satisfacción de los consumidores").

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

Resuelve:

Artículo 1.- Conocer y acoger el informe presentado por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, con Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2023-0008-OF de 05 de enero de 2023; a través del mediante el cual solicitó a los miembros del Directorio aprobar el proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominado «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores*», sobre la base de los informes: técnico emitido con mediante el memorando Nro. ARCERNNR-DRTSE-2021-0263-M de 25 de noviembre de 2021; y jurídico, emitido mediante memorando Nro. ARCERNNR-CGJ-2022-0658-ME de 19 de diciembre de 2022.

Se deja constancia que, de conformidad con los artículos 8, 15 y 22 del Reglamento para el funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, el Director Ejecutivo, en su calidad de Secretario del referido cuerpo colegiado, es el responsable de la veracidad, confiabilidad y legalidad de la información proporcionada al Cuerpo Colegiado, y sobre la cual el órgano directivo ha adoptado esta resolución.

Artículo 2.- Conocer y aprobar el proyecto de regulación sustitutivo a la Regulación Nro. CONELEC 007/08 denominado «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de*

Satisfacción de los Consumidores» contenido en el informe presentado con Oficio Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2022-0008-OF de 05 de diciembre de 2023.

Artículo 3.- Aprobar y expedir la Regulación No. ARCERNNR 003/23 denominada «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores de las Empresas Eléctricas de Distribución y Comercialización de Energía»* misma que se adjunta como documento anexo al Acta y a la presente Resolución.

Artículo 4.- Derogar la Regulación Nro. CONELEC 007/08 «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores»* expedida mediante la Resolución Nro. 0102/08 del 7 de agosto de 2008.

Artículo 5.- Disponer a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables notifique la presente Resolución, así como el anexo correspondiente, al Ministro de Energía y Minas, a los participantes del Sector Eléctrico Ecuatoriano, a la Coordinación General Jurídica y a la Coordinación Técnica de Regulación y Control Eléctrico de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables.

Artículo 6.- Disponer a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables la difusión, ejecución, seguimiento y control de la presente Resolución y la Regulación Nro. ARCERNNR-003/23 denominada «*Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores de las Empresas Eléctricas de Distribución y Comercialización de Energía»*».

La presente Resolución y Regulación entrarán en vigor a partir de su aprobación, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

CERTIFICO, que la presente Resolución fue aprobada por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables – ARCERNNR, en sesión de 14 de abril de 2023.



Firmado electrónicamente por:
CARLA TATIANA
CHIMARRO GUACAN

Ab. Carla Chimarro
Secretaria General

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

ANEXO**RESOLUCIÓN NRO. ARCERNNR-13/2023****REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-003/23****EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES - ARCERNNR****Considerando:**

- Que,** el artículo 52 de la Constitución de la República preceptúa que «Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.»;
- Que,** el artículo 53 de la Norma Suprema prescribe que «Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (...)»;
- Que,** el literal l) del numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República establece: «Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. (...)»;
- Que,** el artículo 82 de la Carta Magna, establece «el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes»;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República dispone: «Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución»;
- Que,** el artículo 227 de la Norma Suprema preceptúa: «La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación»;

- Que,** el artículo 313 de la Constitución de la República dispone: «el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia (...). Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas (...)»;
- Que,** el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que el Estado será el responsable de la provisión de los servicios públicos, entre ellos, el de energía eléctrica; de acuerdo con los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;
- Que,** el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica establece entre sus objetivos específicos: «2. Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica; 3. Proteger los derechos de los consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica (...)»;
- Que,** artículo 4 numeral 1 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica establece como un derecho de los consumidores o usuarios finales, «1. Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo»;
- Que,** el artículo 14 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica determina la naturaleza jurídica de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, actual Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, en los siguientes términos: «(...) es el organismo técnico administrativo encargado del ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final (...)»;
- Que,** el artículo 15 de la precitada Ley establece las siguientes atribuciones y deberes para la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, actualmente Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables:
- 1. Regular aspectos técnico-económicos y operativos de las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general;*
 - 2. Dictar las regulaciones a las cuales deberán ajustarse las empresas eléctricas; el Operador Nacional de Electricidad (CENACE) y los consumidores o usuarios finales; sean estos públicos o privados, observando las políticas de eficiencia energética, para lo cual están obligados a proporcionar la información que le sea requerida (...);*
- Que,** el artículo 17 de la Ley Ibídem, faculta al Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, actual Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, entre otros: «2. Expedir las regulaciones para el funcionamiento y desarrollo del sector eléctrico; 8. Conocer y resolver todos los temas que se ponga a su consideración respecto de las atribuciones y deberes de la Agencia del servicio público

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

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1036 de 06 de mayo de 2020, en su artículo primero se dispuso la fusión de la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos en una sola entidad denominada Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovable, cuyo proceso culminó el 30 de junio de 2020; fecha a partir de la cual, todas las atribuciones, funciones, programas, proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa vigente que le correspondería a la Agencia de Regulación y Control Minero, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad y la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos, han sido asumidos por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables;

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

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

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

Que, el artículo 22 del Reglamento ibídem preceptúa:

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

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

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

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

Que, el numeral 3 del artículo 63 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, señala que, la calidad del servicio eléctrico de distribución considera los siguientes aspectos «3. Calidad del servicio comercial: atención a solicitudes, tiempo de respuesta a solicitudes, reclamos de los consumidores y aspectos relacionados con la satisfacción al consumidor y el proceso de facturación.»;

Que, mediante la Resolución Nro. 0102/08 de 7 de agosto de 2008, el Directorio del Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC) expidió la Regulación Nro. CONELEC-007/08 «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores»;

Que, la Regulación Nro. CONELEC-007/08 fue elaborada en función a la normativa vigente al año 2008 cuyo marco normativo cambió en el año 2015, con la expedición de la LOSPEE y su Reglamento General. En tal sentido, se hace necesario sustituir la Regulación Nro. CONELEC-007/08 denominada «Procedimiento para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción de los Consumidores» para acoplarla al marco normativo actual;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Resuelve:

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

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1. OBJETIVO

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

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta regulación debe ser verificada por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables cómo responsable del control y cumplimiento de la

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

3. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

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

4. DEFINICIONES

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

9. **Índice de satisfacción por el servicio público de energía eléctrica consumidores con categoría comercial e industrial (ISEECI):** Mide la satisfacción de los consumidores con categoría Comercial e Industrial, por el Servicio Público de Energía Eléctrica entregado por la Empresa Eléctrica Distribuidora.
10. **Muestra:** Es una parte representativa de la población que refleja las similitudes y diferencias encontradas en la población.
11. **Muestreo aleatorio simple:** Técnica probabilística mediante la cual se asigna un número a cada elemento de la población y se eligen tantos elementos como sean necesarios para completar el tamaño de la muestra requerida.
12. **Sección atención al cliente (SAC):** Mide la satisfacción del consumidor en relación con la calidez y agilidad para la atención de sus solicitudes y reclamos.
13. **Sección servicio de alumbrado público general (SSAPG):** Mide la satisfacción del consumidor en relación al Servicio de Alumbrado Público General.
14. **Sección facturación (SF):** Mide la satisfacción del consumidor en relación con la entrega, precisión, comprensión y facilidades de pago de su factura.
15. **Sección información y comunicación con el cliente (SICC):** Mide la satisfacción del consumidor en relación con la información que recibe de parte de la Empresa Eléctrica Distribuidora.
16. **Sección producto y servicio técnico (SPST):** Mide la satisfacción del consumidor en relación con las características técnicas del servicio de energía eléctrica y su continuidad.

Las definiciones que no se encuentran detalladas en el cuerpo de esta regulación deberán ser relacionadas con las que se incluyen en la LOSPEE y su Reglamento General.

CAPÍTULO II COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

5. RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

Las responsabilidades institucionales, son:

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

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

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

5.2. Empresas eléctricas de distribución

Las Empresas Eléctricas Distribuidoras, como responsables de la prestación del: servicio público de distribución y comercialización de Energía Eléctrica y del servicio de Alumbrado Público General, deberán:

- a) Planificar y ejecutar el proceso de elaboración de encuestas mediante un plan anual.
- b) Entregar a la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, la información solicitada en la presente regulación, cumpliendo los siguientes criterios:
 - b.1) Oportuna: Que sea entregada dentro de los plazos establecidos.
 - b.2) Fidedigna: Que sea confiable y veraz.
 - b.3) Completa: Que contenga todo lo requerido en la regulación y los procesos de control.
- c) Comunicar oportunamente a sus consumidores, las fechas en las cuales se realizará las campañas de encuestas, y su objetivo.

CAPÍTULO III ASPECTOS TÉCNICOS

6. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

6.1. Implementación

La metodología a utilizar será la de muestreo aleatorio simple, es decir, que todos los elementos que forman parte de una muestra tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

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

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

6.1.1. Categoría residencial

Corresponde al servicio público de energía eléctrica destinado exclusivamente al uso doméstico de los consumidores; es decir, en la residencia de la unidad familiar independientemente del tamaño de la carga conectada.

En esta categoría se incluye a los consumidores de bajos consumos y de escasos recursos económicos, que tienen integrada a su residencia una pequeña actividad comercial o artesanal.

6.1.2. Categoría industrial y comercial

Corresponde al servicio público de energía eléctrica que es destinado por el consumidor a actividades diferentes al uso doméstico, básicamente comprende la industria y el comercio.

Se consideran dentro de esta categoría, lo siguiente:

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

6.2. Consumidores categoría residencial

La encuesta podrá realizarse de forma personal, telefónica o mediante medios digitales, en cualquiera de los casos se deberá garantizar la trazabilidad, que permita comprobar la veracidad de la información de los encuestados.

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

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

Antes que se realice la encuesta se deberá verificar que:

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

6.3. Consumidores categoría industrial y comercial

La encuesta podrá realizarse de forma personal, telefónica o mediante medios digitales, en cualquiera de los casos se deberá garantizar la trazabilidad, que permita comprobar la veracidad de la información de los encuestados.

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

Para los consumidores con categoría industrial o comercial, la encuesta deberá ser de preferencia, realizada al jefe Técnico o Representante Legal de la Empresa o Comercio, de no encontrarse estos presentes, podrá realizarse al administrador o empleado que haya trabajado en el negocio por al menos seis meses. La encuesta deberá realizarse una, por cada cuenta contrato o número de suministro.

Antes que se realice la encuesta se deberá verificar que:

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

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

7. CAMPAÑA DE ENCUESTAS

7.1. Entrega del plan anual de encuestas

El plan deberá contener, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Número de consumidores totales, a ser considerados dentro del universo de la categoría, consumidores residenciales.
- b) Número de consumidores totales, a ser considerados dentro del universo de la categoría, consumidores industrial y comercial.
- c) Número de cantones a ser considerados para el cálculo de la muestra.
- d) El tamaño de la muestra de las dos categorías:
 - d.1) Número de consumidores categoría residencial.
 - d.2) Número de consumidores categoría industrial y comercial.
- e) Propuesta del cronograma de ejecución de las campañas de encuestas.
- f) Nombres de los responsables del plan y sus datos de contacto.

La Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables dispondrá de un término máximo de veinte (20) días para realizar observaciones o aprobar el plan. En caso de que la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables no se pronuncie en el término establecido, la distribuidora procederá a implementar el plan anual de encuestas.

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

Las Empresas Eléctricas Distribuidoras deberán entregar a la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, hasta el último día laborable del mes de enero del año n , el plan anual de la campaña de encuestas, con corte de información hasta diciembre del año anterior ($n - 1$).

7.2. Fecha límite para la realización de la campaña de encuestas

Una vez presentado el plan anual de encuestas en el mes de enero del año n , las Empresas Eléctricas Distribuidoras deberán realizar las campañas de encuestas hasta el mes de octubre del mismo año n .

7.3. Entrega de resultados de la ejecución de las encuestas

Los resultados de la ejecución de encuestas deberán contener, al menos, los siguientes aspectos:

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

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

8. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La determinación del tamaño de la muestra se aplicará para las siguientes categorías de consumidores:

- a) Consumidores categoría residencial.
- b) Consumidores categoría comerciales e industriales.

El número de encuestados para cada categoría se determinará de forma aleatoria, aplicando la siguiente fórmula, considerando un margen de error máximo del 5% e intervalo de confianza mínimo del 95%.

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

Donde:

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

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

La muestra será distribuida de forma proporcional al número de usuarios de cada cantón, los cuales está definida el área de servicio de la empresa. Además, en cada cantón, la muestra se fijará proporcionalmente de acuerdo al número de consumidores categoría residenciales, y categoría industrial y comerciales

9. SECCIONES A INVESTIGAR

9.1. Secciones del servicio público de energía eléctrica

Las secciones sobre los cuales se realizará la encuesta para la determinación del Índice de Satisfacción del Consumidor, por el servicio de Energía Eléctrica (ISCEE), son:

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

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

9.2. Sección del servicio de alumbrado público general

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

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

10. CÁLCULO DE LAS SECCIONES A INVESTIGAR

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

Para cada sección: producto y servicio técnico (PST); información y comunicación con el cliente (ICC); Facturación (F); atención al cliente (AC); se especificarán preguntas dentro de la encuesta.

Para la evaluación de cada una de las preguntas en cada sección, se usará una escala numérica entre 1 a 6 asociada a un atributo.

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

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

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

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

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

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

11. MODELO DE ENCUESTA

La encuesta deberá contener de forma obligatoria, todas las preguntas relacionadas con las secciones del Servicio Público de Energía Eléctrica (4) y la sección relacionada al Servicio de Alumbrado Público General (1), siendo un total de 23 preguntas; a más de esto, cada Empresa Eléctrica Distribuidora podrá incluir en la encuesta otras preguntas que considere le pueden servir para recabar de los consumidores información que le sea de utilidad. Estas preguntas no servirán para determinar los índices de satisfacción. El modelo de encuesta se anexa a la presente Regulación ver ANEXO A.

CAPÍTULO IV RÉGIMEN SANCIONATORIO

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

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

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

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

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

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

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

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

14. SANCIONES

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

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

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

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

DISPOSICIONES GENERALES

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

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

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

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

SEGUNDA: Derogase la Regulación Nro. CONELEC-007/08 denominada *Procedimiento para la elaboración de encuestas de satisfacción de los consumidores*, aprobada mediante Resolución Nro. 0102/08, en sesión de 7 de agosto de 2008.

DISPOSICIÓN FINAL

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

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

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



Ab. Carla Chimarro

SECRETARIA GENERAL

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

ANEXO A

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LOS CONSUMIDORES

1. CONDICIONES NECESARIAS

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

Para los consumidores con categoría industrial o comercial, la encuesta deberá ser de preferencia, realizada al jefe Técnico o Representante Legal de la Empresa o Comercio, de no encontrarse estos presentes, podrá realizarse al administrador o empleado que haya trabajado en el negocio por al menos seis meses. La encuesta deberá realizarse una, por número de suministro.

Antes que se realice la encuesta se deberá verificar:

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

2. DATOS DEL ENCUESTADO

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

Tabla 2 Datos del encuestado

Estimado usuario.

Buenos días/tardes, la presente encuesta constituye un acercamiento de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, con la intención de mejorar el servicio técnico y comercial de Energía Eléctrica y el servicio de Alumbrado Público General.

Por lo expuesto, es necesario que en los siguientes minutos nos transmita su percepción respecto al Servicio Público de Energía Eléctrica y el Servicio de Alumbrado Público General, prestado por la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica en su localidad, contestando a las siguientes preguntas:

Nota:(El texto de saludo indicado es un modelo que la Empresa encuestadora lo puede modificar de acuerdo a su experiencia)

2.1. Introducción

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

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

Ejemplo:

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

SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

3. SECCIÓN 1: PRODUCTO Y SERVICIO TÉCNICO

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

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

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

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

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

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

4. SECCIÓN 2: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

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

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

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

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

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

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

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

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

5. SECCIÓN 3: FACTURA

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

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

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

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

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

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

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

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

6. SECCIÓN 4: ATENCIÓN AL CLIENTE

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

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

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

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

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

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

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

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Desconozco del tema
1	2	3	4	5	6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL**7. SECCIÓN ÚNICA: ALUMBRADO PÚBLICO**

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

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

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

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

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

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

¡Gracias por su colaboración!

Formulario llenado por:

Fecha:

Formulario aprobado por:

Fecha:

ANEXO B**TABULACIÓN DE DATOS**

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

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

Tabla 3 Equivalencias en nivel de satisfacción

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGJ-INSOEPS-INFMR-2023-0131**

JORGE ANDRÉS MONCAYO LARA
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 76 numerales 1 y 7, literales a) y h), de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “*Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas:- 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:- a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento (...) h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra (...)*”;
- Que,** el artículo 82 ibídem determina: “*El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes*”;
- Que,** el primer inciso del artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: “*Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley (...)*”;
- Que,** el artículo 226 de la misma Norma Suprema establece: “*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*”;
- Que,** el artículo 3 del Código Orgánico Administrativo determina: “*Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias*”;
- Que,** el primer inciso del artículo 14 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria dispone: “*Disolución y Liquidación.- Las organizaciones se disolverán y liquidarán (...) por las causales establecidas en la presente Ley y en el procedimiento estipulado en su estatuto social (...)*”;

- Que,** el artículo 57, letra e) número 7), ibídem dispone: “*Disolución.- Las cooperativas podrán disolverse, por las siguientes causas:(...) e) Por resolución de la Superintendencia, en los siguientes casos: (...) 7. Las demás que consten en la presente Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa (...)*”;
- Que,** el artículo 60 de la Ley ut supra determina: “*Liquidación.- (...) Salvo en los casos de fusión y escisión, una vez disuelta la cooperativa se procederá a su liquidación, la cual consiste en la extinción de las obligaciones de la organización y demás actividades relacionadas con el cierre; para cuyo efecto, la cooperativa conservará su personalidad jurídica, añadiéndose a su razón social, las palabras "en liquidación"*”;
- Que,** el artículo 61 ejusdem dispone: “*Designación de Liquidador.- El liquidador será designado por la Asamblea General cuando se trate de disolución voluntaria y por la Superintendencia cuando sea ésta la que resuelva la disolución.- El liquidador ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, pudiendo realizar únicamente aquellas actividades necesarias para la liquidación.- Cuando el liquidador sea designado por la Superintendencia, ésta fijará sus honorarios, que serán pagados por la cooperativa y cuando sea designado por la Asamblea General de la cooperativa, será ésta quien fije sus honorarios.- Los honorarios fijados por la Superintendencia, se sujetarán a los criterios que constarán en el Reglamento de la presente Ley.- El liquidador podrá o no ser servidor de la Superintendencia; de no serlo, no tendrá relación de dependencia laboral alguna con la cooperativa ni con la Superintendencia, y será de libre remoción, sin derecho a indemnización alguna.- El liquidador en ningún caso será responsable solidario de las obligaciones de la entidad en proceso de liquidación*”;
- Que,** el artículo 146 de la Ley previamente citada, prevé: “*El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva (...)*”;
- Que,** el artículo 15 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria prescribe: “*La Superintendencia en la resolución que declare disuelta la organización registrará el nombramiento del liquidador, facultándole el ejercicio de la representación legal mientras dure el proceso de liquidación*”;
- Que,** el número 4 del artículo 55 del citado Reglamento establece: “*La Superintendencia podrá resolver, de oficio o a petición de parte, en forma motivada, la disolución y consiguiente liquidación de una organización bajo su control, por las causales previstas en la Ley o una de las siguientes: (...) 4. Por la falta de remisión de los informes que le fueren requeridos por la Superintendencia; o, cuando estos no contengan expresamente lo requerido (...)*”;
- Que,** el artículo 56 del Reglamento citado dispone: “*La resolución de disolución y liquidación de una cooperativa, será publicada, en el portal web de la*

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y un extracto de aquella en un periódico de amplia circulación nacional y/o del domicilio de la organización”;

- Que,** el artículo 57 ibídem establece: *“La Superintendencia, en la resolución de liquidación, nombrará al liquidador o ratificará al designado por la asamblea general, cuando se trate de liquidación voluntaria y fijará el monto de la caución que debe rendir (...)”;*
- Que,** el número 1 del artículo 59 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria prescribe: *“Atribuciones y responsabilidades.- Son atribuciones y responsabilidades del liquidador, las siguientes:- 1. Suscribir, conjuntamente con el último Representante Legal, el acta de entrega - recepción de bienes y el estado financiero de liquidación de la cooperativa, al iniciar sus funciones (...)”;*
- Que,** el segundo artículo innumerado a continuación del artículo 64 ibídem establece: *“Liquidación de Cooperativas de Vivienda.- En el caso de Cooperativas de Vivienda, será causal de liquidación el haber cumplido más de cinco años de vida jurídica desde su constitución (...)”;*
- Que,** los artículos 15, 34, 38 y 41 de la Norma de Control que Regula la Intervención de las Cooperativas y Liquidación de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y la Calificación de Interventores y Liquidadores, emitida mediante Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-0389 de 26 de julio de 2021, reformada, manifiesta: *“Artículo 15.- Acta de entrega recepción.- Los ex representantes legales o ex directivos de la organización, tienen la obligación de suscribir con el liquidador designado el acta de entrega – recepción de bienes, valores, libros de contabilidad, estados financieros y demás documentos correspondientes.- En caso de imposibilidad de suscribir el acta de entrega recepción, se dejará constancia de ello, conjuntamente con el informe del auditor designado por la Superintendencia”;* *“Artículo 34.- Cálculo de la caución.- (...) Si el liquidador fuere servidor público de la Superintendencia no deberá rendir caución”;* *“Artículo 38.- Declaración patrimonial juramentada y de no tener impedimentos para ejercer el cargo.- El interventor y el liquidador presentarán una declaración patrimonial juramentada otorgada ante notario público, que incluirá la declaración de no tener impedimentos para ejercer el cargo, al iniciar su gestión, en el formato autorizado para el efecto, **excepto cuando el liquidador sea servidor público de la Superintendencia (...)**”;* y, *“Artículo 41.- Posesión.- El Superintendente de Economía Popular y Solidaria, o su delegado, posesionará al interventor o liquidador, cuya gestión iniciará con este acto y se ceñirá estrictamente al marco legal y normativo vigente” (Énfasis añadido);*
- Que,** la Norma de Control para el envío y recepción de información y notificaciones, emitida con Resolución No. SEPS-IGT-SGE-IGJ-2018-016 de 05 de julio de 2018, en los artículos 3, 4 y 15, prevé: *“Art. 3.- Remisión de información.- Las personas obligadas a informar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria remitirán obligatoriamente, la información que ésta solicite, en medios electrónicos.- Para tal efecto, contarán con servicios electrónicos que permitan el envío y recepción de datos de la información solicitada (...)”;* *“Artículo 4.-*

Cumplimiento de requerimientos.- Las personas obligadas a informar se sujetarán a los plazos, medios, procedimientos y al diseño específico de registros y archivos que la Superintendencia determine para el envío de la información (...)"; "Art. 15.- *Notificación de actuaciones administrativas.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria notificará (...) cualquier actuación administrativa por medios electrónicos, al buzón de entrega de información electrónica o al correo electrónico institucional o personal señalado por las organizaciones, administradores, sujetos responsables y demás personas interesadas (...)*";

- Que,** el Estatuto Adecuado de la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO, en el artículo 43, señala: "**DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN:** *La cooperativa se disolverá y liquidará (...) por resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de acuerdo con las causales establecidas en la Ley y su Reglamento*";
- Que,** mediante Acuerdo No. 008 de 08 de octubre de 2009, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, acordó aprobar el estatuto y conceder personería jurídica a la *Pre-Cooperativa de Vivienda "PADRE CORNELIO BOESO"*, domiciliada en el cantón Tulcán, provincia del Carchi;
- Que,** a través de la Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-004601 de 16 de septiembre de 2013, este Organismo de Control aprobó el estatuto de la Organización, adecuado a las disposiciones de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, bajo la denominación de COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO;
- Que,** la Intendencia Nacional de Supervisión a Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria mediante Oficios Circulares Nos. SEPS-SGD-INSOEPS-2021-06963-OFC y SEPS-SGD-INSOEPS-2021-12283-OFC de 23 de marzo y 20 de mayo de 2021, en su orden, requirió información a ciento sesenta (160) organizaciones de vivienda, entre las cuales se encontró la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO; otorgando inicialmente un plazo de entrega de dos meses, y ampliándolo a un mes adicional;
- Que,** la Dirección Nacional de Acceso a la Información de este Organismo de Control certificó el envío de los Oficios Circulares Nos. SEPS-SGD-INSOEPS-2021-06963-OFC y SEPS-SGD-INSOEPS-2021-12283-OFC a los correos electrónicos y casilleros SEPS de las ciento sesenta (160) organizaciones, a través de los Memorandos Nos. SEPS-SGD-SGE-DNAIF-2021-2273; No. SEPS-SGD-SGE-DNAIF-2021-2418; y, SEPS-SGD-SGE-DNAIF-2021-3456, de 25 de mayo, 02 de junio y 29 de julio de 2021, respectivamente;
- Que,** sobre los Oficios Circulares antes señalados, la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO no reporta trámites ingresados en este Organismo de Control, omitiendo de esta forma el envío del Informe del estado de situación financiera y estados de resultados con corte al 31 de diciembre de 2020, aprobados por la Asamblea General de la organización; y, el Informe en el cual se detalle la situación de adjudicación de predios, entrega de escrituras en relación al número de socios de la organización; requeridos en los Oficios Circulares antes citados;

- Que,** de la revisión del sistema del Servicio de Rentas Internas y reporte Frigga se verificó que la Cooperativa declaró el Impuesto a la Renta en la que constan activos; y, en la revisión del sistema DINARDAP, la Organización reporta bienes inmuebles a su nombre, cuyos montos son superiores a un salario básico unificado; asimismo, se verificó que la Cooperativa no registra información respecto de obligaciones pendientes con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ni con la Administración Tributaria;
- Que,** la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO fue constituida el 08 de octubre de 2009, mediante Acuerdo No. 008; y, adecuó su Estatuto Social a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, a través de la Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-004601 de 16 de septiembre de 2013, de lo que se desprende que la Organización cuenta con más de cinco años de vida jurídica desde su constitución;
- Que,** la Cooperativa no cumplió con la entrega de la información solicitada por este Organismo de Control mediante Oficios Circulares Nos. SEPS-SGD-INSOEPS-2021-06963-OFC y SEPS-SGD-INSOEPS-2021-12283-OFC; toda vez, que omitió la entrega del Informe del estado de situación financiera y estados de resultados con corte al 31 de diciembre de 2020, aprobados por la Asamblea General de la organización; y, el Informe en el cual se detalle la situación de adjudicación de predios, entrega de escrituras en relación al número de socios de la organización;
- Que,** de lo descrito en los considerandos anteriores, se evidencia que la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO, cumple con las condiciones para declarar el inicio del proceso de disolución y liquidación, siendo pertinente la aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en su artículo 14 que señala: *“Las organizaciones se disolverán y liquidarán (...) por las causales establecidas en la presente Ley y en el procedimiento estipulado en su estatuto social (...)”*; así como lo indicado en el artículo 57, letra e) número 7, que precisa: *“Art. 57.- Disolución.- Las cooperativas podrán disolverse, por las siguientes causas: (...) e) Por resolución de la Superintendencia, en los siguientes casos: (...) 7. Las demás que consten en la presente Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa”*; concordante con lo dispuesto en el artículo 55 número 4) del Reglamento General de la Ley precitada, que a su letra manda: *“La Superintendencia podrá resolver, de oficio o a petición de parte, en forma motivada, la disolución y consiguiente liquidación de una organización bajo su control, por las causales previstas en la Ley o una de las siguientes: (...) 4. Por la falta de remisión de los informes que le fueren requeridos por la Superintendencia; o, cuando estos no contengan expresamente lo requerido (...)”*; asimismo en el presente caso aplica lo descrito en el segundo artículo innumerado agregado luego del artículo 64 de su Reglamento citado, que dispone: *“Liquidación de Cooperativas de Vivienda.- En el caso de Cooperativas de Vivienda, será causal de liquidación el haber cumplido más de cinco años de vida jurídica desde su constitución (...)”*; y, el artículo 43 del Estatuto de la Organización, mismo que reza: **“DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN:** *La cooperativa se disolverá y liquidará (...) por resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de acuerdo con las causales establecidas en la Ley y su Reglamento”*;

- Que,** la Intendencia Nacional de Fortalecimiento y Mecanismos de Resolución, recomendó designar como liquidador de la Organización al señor Mauricio Alexander Redín Muñoz, servidor público de este Organismo de Control;
- Que,** observando las garantías básicas del debido proceso la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO ha sido requerida oportunamente con la solicitud de entrega de información, en el marco de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo innumerado segundo, agregado después del artículo 64 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, sin que ésta haya presentado la documentación requerida; por lo que ha sido la información disponible con la cuenta este Organismo de Control la que sustenta la aplicación de la causal de disolución y liquidación de oficio de la Organización, conforme a la normativa vigente;
- Que,** esta Superintendencia, como órgano de poder público, cumple con el deber de motivar el presente acto administrativo, al fundamentar racionalmente lo previamente indicado, en función de las normas aplicables, los hechos expuestos y la relación entre estos, de forma clara y comprensible;
- Que,** de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, expedido mediante Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGD-IGJ-001 de 31 de enero de 2022, el Intendente General Técnico tiene entre sus atribuciones y responsabilidades el suscribir las Resoluciones de disolución y liquidación; y,
- Que,** conforme consta en la Acción de Personal No. 1395 de 24 de septiembre de 2021, el Intendente General de Desarrollo Organizacional, delegado de la señora Superintendente de Economía Popular y Solidaria, nombró como Intendente General Técnico al señor Jorge Andrés Moncayo Lara.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Declarar la disolución de la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO, con Registro Único de Contribuyentes No. 0491510293001, con domicilio en el cantón Tulcán, provincia del Carchi, conforme a lo dispuesto en los artículos 14 y 57, letra e), número 7), de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, concordante con lo dispuesto en el artículo 55 número 4); y, en el segundo artículo innumerado agregado a continuación del artículo 64 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, así como lo dispuesto en el artículo 43 del Estatuto de la Organización.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Disponer el inicio del proceso de liquidación de la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, a efecto de

lo cual, la Organización conservará su personalidad jurídica, añadiendo a su razón social las palabras “En Liquidación”.

ARTÍCULO TERCERO.- Designar como liquidador de la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO “EN LIQUIDACIÓN”, al señor Mauricio Alexander Redín Muñoz, servidor público de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quien no percibirá remuneración adicional por el ejercicio de tales funciones, y actuará de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y demás normativa aplicable.

ARTÍCULO CUARTO.- Disponer que el liquidador se poseione ante la Intendencia Nacional de Fortalecimiento y Mecanismos de Resolución de la Superintendencia de Economía Popular, dentro de los cinco días posteriores a su designación, y proceda a la suscripción del acta de entrega-recepción de los bienes, valores, libros de contabilidad, estados financieros y demás documentos correspondientes a la gestión de la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO, los mismos que deberán ser entregados por el ex representante legal y los ex directivos de la Organización. En caso de negativa, se aplicarán las sanciones que para el efecto dispone la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Disponer a la Dirección Nacional de Comunicación Social e Imagen Institucional de esta Superintendencia, en coordinación con la Intendencia Nacional Administrativa Financiera, la publicación de un extracto de la presente Resolución en un periódico de amplia circulación del cantón Tulcán, provincia del Carchi, domicilio de la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

SEGUNDA.- Notificar al ex representante legal de la COOPERATIVA DE VIVIENDA PADRE CORNELIO BOESSO con la presente Resolución, a través de los canales correspondientes, y en el domicilio que haya fijado para el efecto.

TERCERA.- Disponer a la Secretaría General de esta Superintendencia sentar la razón respectiva del presente acto administrativo en la Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-004601; y, la publicación de esta Resolución en el Registro Oficial, así como su inscripción en los registros correspondientes.

CUARTA.- Disponer que se publique la presente Resolución en el portal web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

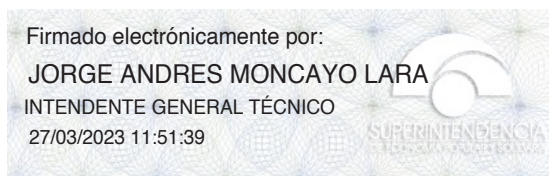
QUINTA.- Poner esta Resolución en conocimiento del Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Registro de la Propiedad respectivo, para los fines legales pertinentes.

SEXTA.- Disponer que la Intendencia Nacional de Fortalecimiento y Mecanismos de Resolución ponga en conocimiento de la Dirección Nacional de Procuraduría Judicial y Coactivas e Intendencia Nacional Administrativa Financiera, el contenido de la presente Resolución para que procedan en el ámbito de sus atribuciones y responsabilidades.

SÉPTIMA.- La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su expedición, sin perjuicio de su publicación. De su ejecución y cumplimiento, encárguese la Intendencia Nacional de Fortalecimiento y Mecanismos de Resolución.

CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.-

Dado y firmado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 27 días de marzo del 2023.



**JORGE ANDRÉS MONCAYO LARA
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO**

**PLE-TCE-5-19-05-2023-EXT****EL PLENO DEL TRIBUNAL CONTENCIOSO ELECTORAL****CONSIDERANDO:**

- Que,** el artículo 148 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *“La Presidenta o Presidente de la República podrá disolver la Asamblea Nacional cuando, a su juicio, ésta se hubiera arrogado funciones que no le competan constitucionalmente, previo dictamen favorable de la Corte Constitucional; o si de forma reiterada e injustificada obstruye la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo, o por grave crisis política y conmoción interna. (...) En un plazo máximo de siete días después de la publicación del decreto de disolución, el Consejo Nacional Electoral convocará para una misma fecha a elecciones legislativas y presidenciales para el resto de los respectivos períodos.”*
- Que,** el artículo 217 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: *“La Función Electoral garantizará el ejercicio de los derechos políticos que se expresan a través del sufragio, así como los referentes a la organización política de la ciudadanía. La Función Electoral estará conformada por el Consejo Nacional Electoral y el Tribunal Contencioso Electoral. Ambos órganos tendrán sede en Quito, jurisdicción nacional, autonomías administrativa, financiera y organizativa, y personalidad jurídica propia. Se regirán por principios de autonomía, independencia, publicidad, transparencia, equidad, interculturalidad, paridad de género, celeridad y probidad”;*
- Que,** el artículo 221 de la Constitución de la República del Ecuador determina que las funciones del Tribunal Contencioso Electoral son las de conocer y resolver los recursos electorales contra los actos del Consejo Nacional Electoral y de los organismos desconcentrados; sancionar por incumplimiento de las normas sobre financiamiento, propaganda, gasto electoral y en general por vulneraciones de normas electorales; siendo sus fallos y resoluciones de última instancia e inmediato cumplimiento, además las de dictar las resoluciones necesarias para su funcionamiento y organización;
- Que,** el artículo 23 de la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia, establece que: *“Los órganos de la Función Electoral tienen competencia privativa, en sus respectivos ámbitos, para resolver todo lo concerniente a la aplicación de esta ley; los reclamos, objeciones, impugnaciones, correcciones y recursos, que interpongan los sujetos políticos a través de sus representantes legales, apoderados o mandatarios especiales, según el*

caso, y los candidatos y candidatas, observando el debido proceso administrativo y jurisdiccional electoral; y, a la aplicación de las sanciones previstas en esta ley”;

Que, el artículo 70 de la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia, determina las funciones del Tribunal Contencioso Electoral, entre otras la de administrar justicia como instancia final en materia electoral y expedir fallos;

Que, el inciso primero del artículo 72 de la Ley *ibídem*, determina: *“En el ejercicio de la facultad reglamentaria y en los procesos contencioso electorales sometidos al juzgamiento del Tribunal Contencioso Electoral se observarán los principios de transparencia, publicidad, equidad, celeridad, economía procesal, inmediatez, suplencia, simplificación, oralidad, impedimento de falseamiento de la voluntad popular, determinancia, certeza electoral, conservación, preclusión, pro elector, unidad de las elecciones, presunción de validez de elecciones y las garantías del debido proceso. (...)”;*

Que, el artículo 87 de la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia determina que: *“En el caso de haberse producido la destitución del Presidente de la República por parte de la Asamblea Nacional o decretado, por parte del Presidente de la República, la disolución de la Asamblea Nacional, en un término de siete días después de la publicación de la resolución de destitución o del respectivo decreto ejecutivo, el Consejo Nacional Electoral convocará para una misma fecha a elecciones legislativas y presidenciales para el resto de los respectivos periodos. El Consejo Nacional Electoral podrá disponer que las elecciones se realicen en un plazo menor a noventa días, contados a partir de la convocatoria.”;*

Que, el inciso primero del artículo 167 de la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia, establece que: *“Posesionados los candidatos o candidatas triunfantes en las elecciones o publicados los resultados definitivos en el Registro Oficial se considerará concluido el proceso electoral, sin que esto afecte la competencia de las autoridades electorales para imponer las sanciones posteriores previstas en esta ley”;*

Que, la Disposición General Quinta de la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia, señala: *“Los órganos de la Función Electoral estarán exentos de las limitaciones y autorizaciones previstas en el artículo 58 de la Ley*

Orgánica del Servicio Público, durante el período electoral, que será declarado por el Consejo Nacional Electoral. (...)”;

Que, la Disposición General Octava de la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia, determina que: *“El Periodo Electoral es el ciclo electoral que integra todas las actividades y operaciones que se desarrollan, de manera ordenada, durante un lapso de tiempo dentro de las etapas pre electoral, electoral propiamente dicha y post electoral. **Los órganos electorales, en el ámbito de sus competencias, aprobarán el inicio del periodo electoral y periodo contencioso electoral en consideración a la fecha de la elección y a la prohibición de realizar reformas legales en materia electoral que entren en vigencia durante el año anterior a la celebración de las elecciones. Este periodo finaliza en sede administrativa electoral con el pronunciamiento que realice sobre la presentación de cuentas de campaña por parte de las organizaciones políticas que participaron en el proceso electoral. En el caso del Tribunal Contencioso Electoral el momento en que se resuelvan todos los recursos, acciones y denuncias que provengan del proceso electoral precedente respecto a la presentación y juzgamiento de cuentas de campaña e infracciones electorales. La etapa pre electoral incluye, entre otros, la aprobación de planes operativos, presupuesto ordinario y electoral, actualización y cierre del registro electoral e inscripción de organizaciones políticas. La etapa electoral inicia con la convocatoria a elecciones por parte del Consejo Nacional Electoral y se extiende hasta la fecha de posesión de las autoridades electas. La etapa post electoral comprende todas las actividades posteriores a la posesión de autoridades incluyendo el informe de incumplimiento presentación de las cuentas de campaña electoral hasta la finalización del periodo electoral que no podrá superar el año fiscal correspondiente**”;*

Que, el Pleno del Tribunal Contencioso Electoral en virtud de la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas, Código de la Democracia, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 134, de 3 de febrero de 2020; mediante resolución PLE-TCE-1-04-03-2020, de 4 de marzo de 2020, aprobó el Reglamento de Trámites del Tribunal Contencioso Electoral, que se encuentra publicado en el Registro Oficial Edición Especial N°424, de 10 de marzo de 2020, que regula la actividad procesal en la administración de justicia electoral, con observancia a las garantías constitucionales del debido proceso, la tutela efectiva y la seguridad jurídica;

- Que,** el artículo 31 del Reglamento de Trámites del Tribunal Contencioso Electoral establece que: *“El periodo electoral es el ciclo electoral que integra todas las actividades y operaciones que se desarrollan, de manera ordenada, durante un lapso de tiempo dentro de las etapas preelectoral, electoral y post electoral”;*
- Que,** el inciso primero del artículo 32 del Reglamento de Trámites del Tribunal Contencioso Electoral define al periodo contencioso electoral como: *“Es el lapso en el que se tramitan y resuelven las acciones, denuncias, recursos, e incidentes de carácter contencioso electoral haciendo relación con las etapas y fases de un proceso electoral, del cual se originen afectaciones a los derechos de participación de los ciudadanos, candidatos, organizaciones y alianzas políticas. El Tribunal Contencioso Electoral mediante resolución declarará el inicio del periodo contencioso electoral una vez aprobados los planes operativos por el órgano administrativo electoral, este periodo incluirá la etapa post electoral que comprende todas las actividades posteriores a la posesión de autoridades y la presentación de informes de cuentas de campaña electoral hasta la finalización del periodo electoral que no podrá superar el año fiscal correspondiente al de la elección. Los recursos subjetivos contencioso electorales se resolverán en el plazo de quince días contados a partir del día siguiente al de la fecha de admisión a trámite que deberá realizarse en el plazo máximo de dos días de receptado el expediente completo. Las acciones de queja, las infracciones electorales y las causas relativas a los conflictos internos de las organizaciones políticas, se resolverán en el término de treinta días contados a partir del día siguiente al de la admisión a trámite, excepto cuando se trate de casos propios del proceso electoral, que se resolverán en el plazo máximo de treinta días. El periodo contencioso electoral entrará en vigencia desde su publicación en el Registro Oficial”;*
- Que,** el artículo 33 del Reglamento ibídem dispone que: *“Los plazos en el periodo contencioso electoral se contarán desde el día siguiente en que se hizo la última citación o notificación, y correrán hasta la media noche del último día. Fuera del periodo contencioso electoral, los escritos se recibirán en la Secretaría General del Tribunal Contencioso Electoral, en días y horas laborables. Sin embargo, los escritos presentados y actuaciones jurisdiccionales realizadas fuera del horario laboral serán válidos. En las consultas sobre el cumplimiento de formalidades y procedimiento de las remociones de las autoridades de los gobiernos autónomos descentralizados, el trámite se ejecutará atendiendo los términos previstos en la ley de la materia, siempre en días hábiles”;*

Que, el señor Guillermo Lasso Mendoza, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, mediante Decreto Ejecutivo No. 741 de 17 de mayo de 2023, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 312 de 17 de mayo de 2023, dispuso: **“Artículo 1.-** *Disolver la Asamblea Nacional por grave crisis política y conmoción interna, de conformidad con el artículo 148 de la Constitución de la República del Ecuador.* **Artículo 2.-** *Notifíquese al Consejo Nacional Electoral para que convoque a elecciones de (sic) dentro del plazo de 7 días de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 148 de la Constitución de la República.”*

Que, el Pleno del Consejo Nacional Electoral, mediante resolución PLE-CNE-1-18-5-2023, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 314, de 19 de mayo de 2023, dispuso: **“Artículo 1.-** *Aprobar el inicio del periodo electoral, a partir del 18 de mayo de 2023, que integra todas las actividades y operaciones que se desarrollan de manera ordenada dentro de las etapas pre electoral, electoral propiamente dicha y post electoral conforme la Disposición General Octava de la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia.* **Artículo 2.-** *Declarar el inicio del proceso electoral, a partir del 18 de mayo de 2023, para elegir Presidenta o Presidente, Vicepresidenta o Vicepresidente de la República y miembros de la Asamblea Nacional para el resto de los respectivos periodos.”;*

Que, el Pleno del Tribunal Contencioso Electoral en consideración del tiempo que transcurre hasta la fecha de la elección debe declarar el inicio del periodo contencioso electoral, como garantía del ejercicio de los derechos de participación en todas las etapas que comprende el ciclo electoral definidas y descritas en Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia; y, que adicionalmente, a fin de que este Tribunal cuente con los recursos humanos, técnicos, administrativos y financieros necesarios para cumplir de manera eficiente, ágil y oportuna la sustanciación de los recursos, acciones, denuncias o incidentes que se deriven de este proceso electoral.

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar el período contencioso electoral para conocer y resolver las causas contencioso electorales que se deriven del proceso de elecciones anticipadas 2023 para elegir Presidenta o Presidente, Vicepresidenta o Vicepresidente de la República y miembros de la Asamblea Nacional que

estarán en funciones por el tiempo que falta de los respectivos periodos, desde la fecha de la publicación de la presente resolución en el Registro Oficial, hasta el 30 de junio de 2024.

Artículo 2.- Disponer al Secretario General, que una vez que entre en vigencia la presente resolución, notifique a los representantes de las funciones del Estado, a la Corte Constitucional del Ecuador, a la Defensoría Pública, al Ministerio de Economía y Finanzas, al Ministerio del Trabajo, al Registro Civil y a los funcionarios, servidores y trabajadores del Tribunal Contencioso Electoral.

DISPOSICIÓN FINAL:

La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial y será publicada en el portal web institucional www.tce.gob.ec.

Dada y aprobada por el Pleno del Tribunal Contencioso Electoral en Sesión Extraordinaria Administrativa No. 109-2023-PLE-TCE, de manera presencial, en la sala de sesiones de este Órgano de Justicia Electoral, a los diecinueve días del mes de mayo del año dos mil veintitrés.- Lo Certifico.-



Mgs. David Carrillo Fierro
SECRETARIO GENERAL
TRIBUNAL CONTENCIOSO ELECTORAL

RAZÓN: En mi calidad de Secretario General del Tribunal Contencioso Electoral, **CERTIFICO** que el ejemplar que antecede es fiel copia del original que reposa en la Secretaría General del Tribunal Contencioso Electoral y que fue aprobada por el Pleno de este Órgano de Justicia Electoral en la Sesión Extraordinaria Administrativa No. 109-2023-PLE-TCE, celebrada el 19 de mayo de 2023.- Lo certifico.



Mgs. David Carrillo Fierro
SECRETARIO GENERAL
TRIBUNAL CONTENCIOSO ELECTORAL

Oficio Nro. MAATE-DA-2023-0115-O

Quito, D.M., 12 de mayo de 2023

Asunto: Solicitud de publicación en el Registro Oficial de la Fe de Erratas al Acuerdo Ministerial Nro. MAATE-2023-030

Señor Ingeniero
Hugo Del Pozo Barrezueta
Director
REGISTRO OFICIAL
En su Despacho

Por medio del presente y en cumplimiento a lo determinado por la Corte Constitucional del Ecuador el 12 de agosto de 2020, mediante comunicación del nuevo Sistema Electrónico de ingreso de documentos a publicarse:

“(...) Es importante mencionar que para acceder a los servicios de publicación en línea deberás suscribirte previamente por una única vez con tu cédula de identidad y correo electrónico institucional al Sistema Automatizado de la Corte Constitucionales.

Asimismo, tendrás que contar con una firma electrónica ya que el SACC validará y garantizará la seguridad jurídica del documento principal y sus anexos. Recuerda que para hacer uso de la ventanilla virtual debes validar tu usuario, que corresponde al número de cédula de identidad y a clave correspondiente.

Finalmente, se debe tomar en cuenta que para que tus documentos sean correctamente anexados, se contemplarán las siguientes especificaciones.

- 1. No se deben adjuntar documentos escaneados, tanto el documento principal como los anexos, deben ser transformados directamente de formato Word a PDF.*
- 2. El sistema recibirá únicamente documentos PDF firmados electrónicamente además de la petición de publicación (oficio; documentos a publicar y los anexos, en el caso de tener) (...).”*

Solicito comedidamente, autorice a quien corresponda se proceda con la publicación de la FE DE ERRATAS al Acuerdo Ministerial MAATE-2023-030, publicado en el SEGUNDO SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL Nro. 306, de 9 de mayo de 2023 y cuyo contenido es el siguiente:

"En el Capítulo II - Atribuciones, Obligaciones y Prohibiciones De la Autoridad Ambiental Nacional y del Beneficiario - artículo 24.- Atribuciones de la Autoridad Ambiental Nacional:

Se elimina el numeral tres (3) que se encuentra sin texto, lo cual representa un error de forma al no existir un texto vinculado al mencionado numeral, siendo lo correcto:

Artículo 24.- Atribuciones de la Autoridad Ambiental Nacional: Son atribuciones de la Autoridad Ambiental Nacional las siguientes:

1. Vigilar que la infraestructura y uso de espacios otorgados para administración en el Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, se mantengan en perfecto estado mientras se encuentre vigente el convenio de cooperación.
2. Realizar inspecciones técnicas en conjunto con la Autoridad Nacional de Turismo, en cualquier momento y sin aviso previo con el fin de monitorear el estado de la infraestructura o uso del espacio donde se prestan los servicios de turismo o recreación en las Áreas Protegidas del Subsistema Estatal.
3. Aprobar la propuesta técnica y financiera presentada por el beneficiario para la prestación de servicios de turismo o recreación en las Áreas Protegidas del Subsistema Estatal.
4. Asegurar que, parte de los beneficios económicos adquiridos de los servicios de turismo y recreación, sean invertidos en el mantenimiento de la misma infraestructura, bienes, servicios u otras mejoras que se determinen en el citado convenio, con base a las necesidades identificadas por la Administración del área protegida. En los términos de referencia se determinará el mecanismo de retribución.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 17 días del mes de abril de 2023"

Por la favorable atención, le anticipo mis sentimientos de alta consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Juan Carlos Suarez Aimacaña
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Referencias:

- MAATE-DCS-2023-0186-M

Anexos: Fe de Erratas al Acuerdo Ministerial Nro. MAATE-2023-030

- fe-de-erratas-acuerdo-ministerial-nro.-maate-2023-030.pdf



Firmado electrónicamente por:
**JUAN CARLOS SUAREZ
AIMACANA**

FE DE ERRATAS

Tras presentarse un error de transcripción en la elaboración del Acuerdo Ministerial Nro. MAATE-2023-030 de 12 de abril de 2023 que expide el *“PROCEDIMIENTO PARA LA DELEGACIÓN POR CONTRATO Y LA SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS DE COOPERACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y USO DE ESPACIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS O DE RECREACIÓN DENTRO DEL SUBSISTEMA ESTATAL DEL SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS”*, se suscribe la presente Fe de Erratas:

En el Capítulo II - Atribuciones, Obligaciones y Prohibiciones De la Autoridad Ambiental Nacional y del Beneficiario - artículo 24.- Atribuciones de la Autoridad Ambiental Nacional:

Se elimina el numeral tres (3) que se encuentra sin texto, lo cual representa un error de forma al no existir un texto vinculado al mencionado numeral, siendo lo correcto:

“Artículo 24.- Atribuciones de la Autoridad Ambiental Nacional: Son atribuciones de la Autoridad Ambiental Nacional las siguientes:

- 1. Vigilar que la infraestructura y uso de espacios otorgados para administración en el Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, se mantengan en perfecto estado mientras se encuentre vigente el convenio de cooperación.*
- 2. Realizar inspecciones técnicas en conjunto con la Autoridad Nacional de Turismo, en cualquier momento y sin aviso previo con el fin de monitorear el estado de la infraestructura o uso del espacio donde se prestan los servicios de turismo o recreación en las Áreas Protegidas del Subsistema Estatal.*
- 3. Aprobar la propuesta técnica y financiera presentada por el beneficiario para la prestación de servicios de turismo o recreación en las Áreas Protegidas del Subsistema Estatal.*

4. *Asegurar que, parte de los beneficios económicos adquiridos de los servicios de turismo y recreación, sean invertidos en el mantenimiento de la misma infraestructura, bienes, servicios u otras mejoras que se determinen en el citado convenio, con base a las necesidades identificadas por la Administración del área protegida. En los términos de referencia se determinará el mecanismo de retribución.”*

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 17 días del mes de abril de 2023



José Antonio Dávalos Hernández

MINISTRO DEL AMBIENTE, AGUA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA



Ing. Hugo Del Pozo Barrezueta
DIRECTOR

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Telf.: 3941-800
Exts.: 3131 - 3134

www.registroficial.gob.ec

JV/AM/

NGA/ PC/FA

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.