
	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDACIONES POR INFRACCIONES			Código: PR-COM-COE-001
				Versión: 03
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-08-02	

Datos generales del documento				
ELABORACIÓN	ACTUALIZACIÓN	X	ELIMINACIÓN	
Nombre del documento:	Procedimiento para liquidaciones por infracciones			
Código:	PR-COM-COE-001			
Versión:	03			
Proceso / Subproceso:	Gestión Comercial/Control de Energía			
Observación:	Sección 3: Se agrega definición ARCONEL y multa. Sección 5: Se modifica política 5.1 y se agrega política 5.3, 5.6, 5.7 y 5.8. Sección 6: Se actualiza el desarrollo.			

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Juan Espinoza	Profesional de Procesos	
	Andrés Rodríguez	Profesional de Control de Energía	
Revisado por:	David Ruales	Director de Procesos	
	Vladislav Bolek	Director de Control de Energía	
	Johanna Tomalá	Gerente Comercial (E)	
	Eduardo Pazmiño	Gerente de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Fausto Valle	Gerente General	
Fecha de aprobación:	20 MAR 2019		



	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDACIONES POR INFRACCIONES			Código: PR-COM-COE-001
				Versión: 03
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-08-02

1 Objetivo

Establecer y definir los pasos a seguir para los casos que requieran realizar una liquidación a los consumidores o usuarios finales de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP cuando se detecte una infracción.

2 Alcance

El presente procedimiento es de aplicación para los servidores del área de control de energía, área de acometidas y medidores en las Unidades de Negocio de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

3 Definiciones

ACOMETIDA: Es la instalación comprendida entre el punto de entrega del servicio público de energía eléctrica al usuario y la red pública del distribuidor.

ARCONEL: Agencia de Regulación y Control de Electricidad.


INFRACCIÓN: Contravención imputable al consumidor o usuario que con el propósito de obtener provecho para sí o para otro, utilizare fraudulentamente cualquier método, dispositivo o mecanismo clandestino o no, para alterar los sistemas o aparatos de control, medida o registro de provisión de energía eléctrica; o efectuaren conexiones directas, destruyeren, perforaren o manipularen las instalaciones de acceso a los servicios públicos de energía eléctrica, en perjuicio de CNEL EP.

LIQUIDACIÓN: Cálculo del consumo no registrado a los consumidores encontrados con aprovechamiento ilícito de energía.

MANIPULACIÓN/INTERVENCIÓN DEL MEDIDOR: Práctica realizada al interior del medidor ya sea colocando puentes internos o manipulando sus componentes internos y externos, lo cual no permite el registro eficiente y veraz de la energía utilizada por el consumidor.

MULTA: Es la consecuencia jurídica punitiva de carácter administrativo que se deriva de la verificación de una infracción administrativa cometida por un infractor.

SISTEMA DE MEDICIÓN: Conjunto de elementos que facilitan la medición del consumo energético del usuario. Dentro de este grupo deberá considerarse: kit de acometida, conductor de acometida, caja de protección, base socket, medidor de energía eléctrica, sello de seguridad, transformadores de corriente y transformadores de voltaje, conductores de control.

	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDACIONES POR INFRACCIONES			Código: PR-COM-COE-001
				Versión: 03
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-08-02	

4 Responsabilidades


- GERENTE GENERAL:
 - ✓ Aprobar y disponer la aplicación de este procedimiento.
- ADMINISTRADORES DE LAS UNIDADES DE NEGOCIOS:
 - ✓ Disponer el estricto cumplimiento de este procedimiento.
- GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN:
 - ✓ Elaborar, tramitar y actualizar el presente procedimiento.
- GERENCIA COMERCIAL/DIRECCIÓN DE CONTROL DE ENERGÍA:
 - ✓ Divulgar y velar por el cumplimiento del presente procedimiento en todas las Unidades de Negocio.
 - ✓ Solicitar la actualización del procedimiento cuando se considere pertinente.
- DIRECCIÓN COMERCIAL Y JEFATURA DE CONTROL DE ENERGÍA DE UNIDADES DE NEGOCIO:
 - ✓ Implantar el presente procedimiento mediante la realización de talleres de sociabilización.
 - ✓ Ejecutar los lineamientos indicados en el presente procedimiento en todas las Unidades de Negocio.

5 Políticas

- 5.1 Toda documentación referente al proceso de liquidaciones debe estar disponible en el Sistema de Atención de Reclamos (SAR), en donde se incluya en ambos casos las notas de crédito/debito generadas en el Sistema Comercial.
- 5.2 Cuando se presenten reclamos de los usuarios debido a los valores aplicados por liquidaciones por infracciones, será el área de Servicio al Cliente la que debe resolver los mismos, para lo cual se debe sustentar en la información que tiene CNEL EP en las áreas de Control de Energía sobre la inspección realizada y las demás que presente el usuario.
- 5.3 Para establecer el valor de la multa al consumidor o usuario final que utilice fraudulentamente cualquier método, dispositivo o mecanismo clandestino o no, para alterar los equipos de medición de energía eléctrica o efectuaren conexiones directas, destruyeren, perforaren o manipularen las instalaciones de acceso al servicio, se debe regir de acuerdo a lo señalado en el contrato de suministro vigente. Del mismo modo se debe determinar el pago de los equipos y materiales por reposición de los mismos.

sl

Handwritten signatures and initials in blue ink.

	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDACIONES POR INFRACCIONES			Código: PR-COM-COE-001
				Versión: 03
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-08-02	

- 5.4 El plazo máximo que el responsable de Laboratorio de Medidores tiene para entregar el informe al personal administrativo de control de energía para que inicie el proceso de liquidación por infracción, será de 72 horas hábiles.
- 5.5 El plazo máximo para efectuar la liquidación será de 48 horas hábiles, una vez calculado el consumo no registrado por el consumidor o usuario final.
- 5.6 La refacturación del consumo no registrado se podrá realizar hasta doce (12) meses anteriores a la determinación de la infracción.
- 5.7 Las liquidaciones por infracciones se debe realizar por cada mes de manera individual.
- 5.8 Los valores en dólares a liquidar por infracción deben ser aprobados de la siguiente manera:

SERVIDORES	MONTOS A FACTURAR POR INFRACCIÓN
Analista/Personal Administrativo del área de Control de Energía/ Supervisor	Valores de hasta 10 SBU
Líder de Control de Energía	Valores superiores a 10 SBU hasta 15 SBU
Director Comercial	Valores superiores a 15 SBU hasta 90 SBU
Administrador de la UN	Valores superiores a 90 SBU

- 5.9 Las metodologías de cálculo para el consumo no registrado son:
- Registro de nuevo medidor.- Se debe considerar un período máximo de hasta tres meses luego del arreglo realizado, con lo cual se generará la base para el cálculo. Se recomienda aplicar este método, cuando no se disponga del historial de consumo o no se tenga acceso al censo de la carga instalada.
 - Historial de consumo.- Se basa en registros de lecturas reales previas a la caída del consumo, se recomienda como referencia el período de los 12 meses anteriores.
 - Porcentaje de error.- Se puede realizar en muchas ocasiones en terreno, utilizando un calibrador portátil patrón para determinar el % de error, con esta información posteriormente se puede calcular el consumo no registrado sin necesidad de otra revisión posterior en el laboratorio de medidores. Si no se dispone de un equipo patrón, será necesaria la revisión en el laboratorio.

8


	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDACIONES POR INFRACCIONES			Código: PR-COM-COE-001
				Versión: 03
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-08-02	

- d) Medidor testigo.- Es utilizada en casos especiales y de forma excepcional, por tratarse de un método costoso y complejo. Se recomienda el reemplazo de medidores en todos los casos donde fuera factible antes que la instalación de medidores testigos.
- e) Censo de carga.- Pretende unificar las distintas condiciones de uso del servicio y características de los aparatos, por lo que se recomienda su aplicación excepcional, cuando no haya sido posible la aplicación de los métodos anteriores

6 Desarrollo

LIQUIDACIONES POR MEDIDORES INTERVENIDOS CONFIRMADOS EN LABORATORIO

- 6.1 El responsable del Laboratorio de Medidores procede a realizar las respectivas pruebas a los medidores recibidos mediante formato FO-COM-AC-007 "Para entrega de medidores a laboratorio".
- 6.2 El responsable del Laboratorio de Medidores entrega el informe de resultados de las pruebas realizadas a los medidores al Analista/Personal Administrativo de Control de Energía, adjuntando la documentación de soporte al expediente (incluir fotografías de la manipulación).
- 6.3 El Analista/Personal Administrativo de Control de Energía realiza el cálculo del consumo no facturado de los medidores intervenidos registrados por laboratorio más el valor de la multa y el pago por reposición de equipos y materiales de acuerdo a lo establecido en el contrato de suministro.
- 6.4 En caso de que se pueda realizar la liquidación, el Analista/Personal Administrativo de Control de Energía continúa con la actividad 6.5. Caso contrario realiza una nueva orden de inspección a efectos de seguimiento y se procede conforme al documento PR-COM-COE-004 "Procedimiento para inspecciones de sistemas de medición por control de energía".
- 6.5 El Analista/Personal Administrativo de Control de Energía procede a efectuar la liquidación respectiva y finalizar el proceso en el Sistema Comercial conservando un archivo del mismo.
- 6.6 El Analista/Personal Administrativo de Control de Energía procede a realizar la notificación al consumidor o usuario final acorde al formato FO-COM-COE-015 "Notificación de liquidación económica por irregularidad detectada en el servicio eléctrico" y envía al responsable de facturación de la Unidad de Negocio para su entrega.
- 6.7 El responsable de facturación de la Unidad de Negocio entrega el formato FO-COM-COE-015 "Notificación de liquidación económica por irregularidad detectada en el servicio eléctrico" junto con la factura al consumidor o usuario final.


	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDACIONES POR INFRACCIONES			Código: PR-COM-COE-001
				Versión: 03
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-08-02

LIQUIDACIONES POR CASOS DE INFRACCIÓN ENCONTRADOS EN INSPECCIONES A LOS SISTEMAS DE MEDICIÓN

- 6.8 De acuerdo al PR-COM-COE-004 "Procedimiento para inspecciones de sistemas de medición por control de energía", el Analista/Personal Administrativo de Control de Energía registra en el Sistema Comercial el resultado de la inspección de acuerdo al informe técnico, adjuntando la documentación de soporte al expediente.
- 6.9 En caso de requerirse rectificación o instalación del sistema de medición del consumidor o usuario final el Analista/Personal Administrativo de Control de Energía continúa con la actividad 6.10 caso contrario continua con 6.12.
- 6.10 El Analista/Personal Administrativo de Control de Energía genera la orden de trabajo para el cambio o instalación del sistema de medición, informando de esto al área de Acometidas y Medidores.
- 6.11 El área de Acometidas y Medidores realiza el trabajo de rectificación del sistema de medición acorde al instructivo IT-COM-AC-006 "Instructivo para la instalación del servicio eléctrico" y comunica al Analista/Personal Administrativo de Control de Energía el cambio del mismo para el respectivo seguimiento.
- 6.12 En caso de haberse determinado la existencia de una infracción se continúa con la actividad 6.13, caso contrario se finaliza el proceso.
- 6.13 El Analista/Personal Administrativo de Control de Energía realiza el cálculo de los kWh del consumo no facturado más el valor de la multa y el pago por reposición de equipos y materiales de acuerdo a lo establecido en el contrato de suministro. Para el caso de la normalización del servicio por conexión directa, se recomienda utilizar la metodología de cálculo de registro de nuevo medidor o censo de carga.
- 6.14 El Analista/Personal Administrativo de Control de Energía procede a efectuar la liquidación respectiva y finalizar el proceso en el Sistema Comercial conservando un archivo del mismo.
- 6.15 El Analista/Personal Administrativo de Control de Energía procede a realizar la notificación al consumidor o usuario final acorde al formato FO-COM-COE-015 "Notificación de liquidación económica por irregularidad detectada en el servicio eléctrico" y envía al responsable de facturación de la Unidad de Negocio.
- 6.16 El responsable de facturación de la Unidad de Negocio entrega el formato FO-COM-COE-015 "Notificación de liquidación económica por irregularidad detectada en el servicio eléctrico" junto con la factura al consumidor o usuario final.

8

8

	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDACIONES POR INFRACCIONES			Código: PR-COM-COE-001
				Versión: 03
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-08-02	

7 Seguimiento y Medición

Indicador	Objetivo	Fórmula
Consumo no facturado	Medir la energía (kWh) que se dejó de facturar debido a la manipulación del sistema de medición de forma mensual	kWh a ser facturados como resultado de la inspección


8 Documentos de referencia

Para la elaboración del documento, se consideran las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y normativas:

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial Suplemento 116 de 10 de julio de 2010, última reforma 16 de enero de 2015.
- Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE), publicada en el Registro Oficial Suplemento 418 de 16 de enero de 2015.
- Reglamento sustitutivo del Reglamento del Suministro del Servicio de Electricidad, publicado en el Registro Oficial No. 150 de 22 de noviembre de 2005.
- Oficio Nro. ARCONEL –ARCONEL-2017-0557-OF.
- Regulación Nro. CONELEC 008-12 “Modelo de contrato para la prestación del servicio”
- MN-GG-COM-001 “Manual de Políticas Comerciales de CNEL EP”, aprobado el 15 de marzo de 2016.
- PR-COM-COE-004 “Procedimiento para Inspecciones de Sistemas de Medición por Control de Energía”.
- IT-COM-AC-006 “Instructivo para la Instalación del Servicio Eléctrico”, aprobado el 14 de junio de 2016.
- IT-COM-AC-007 “Instructivo para la desconexión del Servicio Eléctrico”, aprobado el 20 de junio de 2016.

kl

Handwritten signatures and initials in blue ink.

	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDACIONES POR INFRACCIONES			Código: PR-COM-COE-001
				Versión: 03
	Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2017-08-02

9 Registros

Código	Nombre o Descripción
FO-COM-AC-007	Para entrega de medidores a laboratorio
FO-COM-COE-015	Notificación de liquidación económica por irregularidad detectada en el servicio eléctrico

10 Anexo

10.1 Anexo 1: Diagrama de Flujo

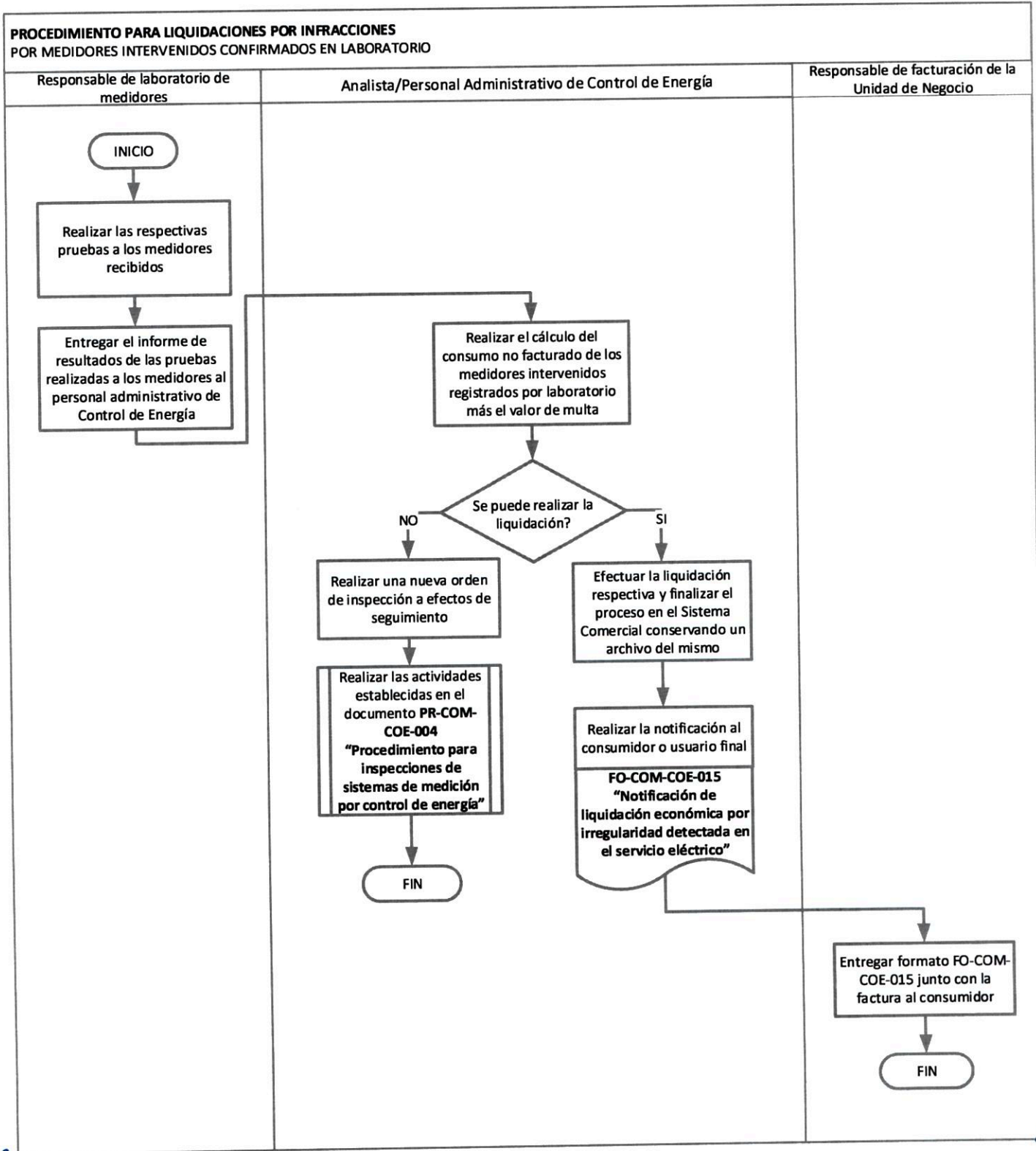
10.2 Anexo 2: FO-COM-AC-007 "Para entrega de medidores a laboratorio"

10.3 Anexo 2: FO-COM-COE-015 "Notificación de liquidación económica por irregularidad detectada en el servicio eléctrico"

sl

gk. st

(Anexo 1)
 Diagrama de Flujo del procedimiento

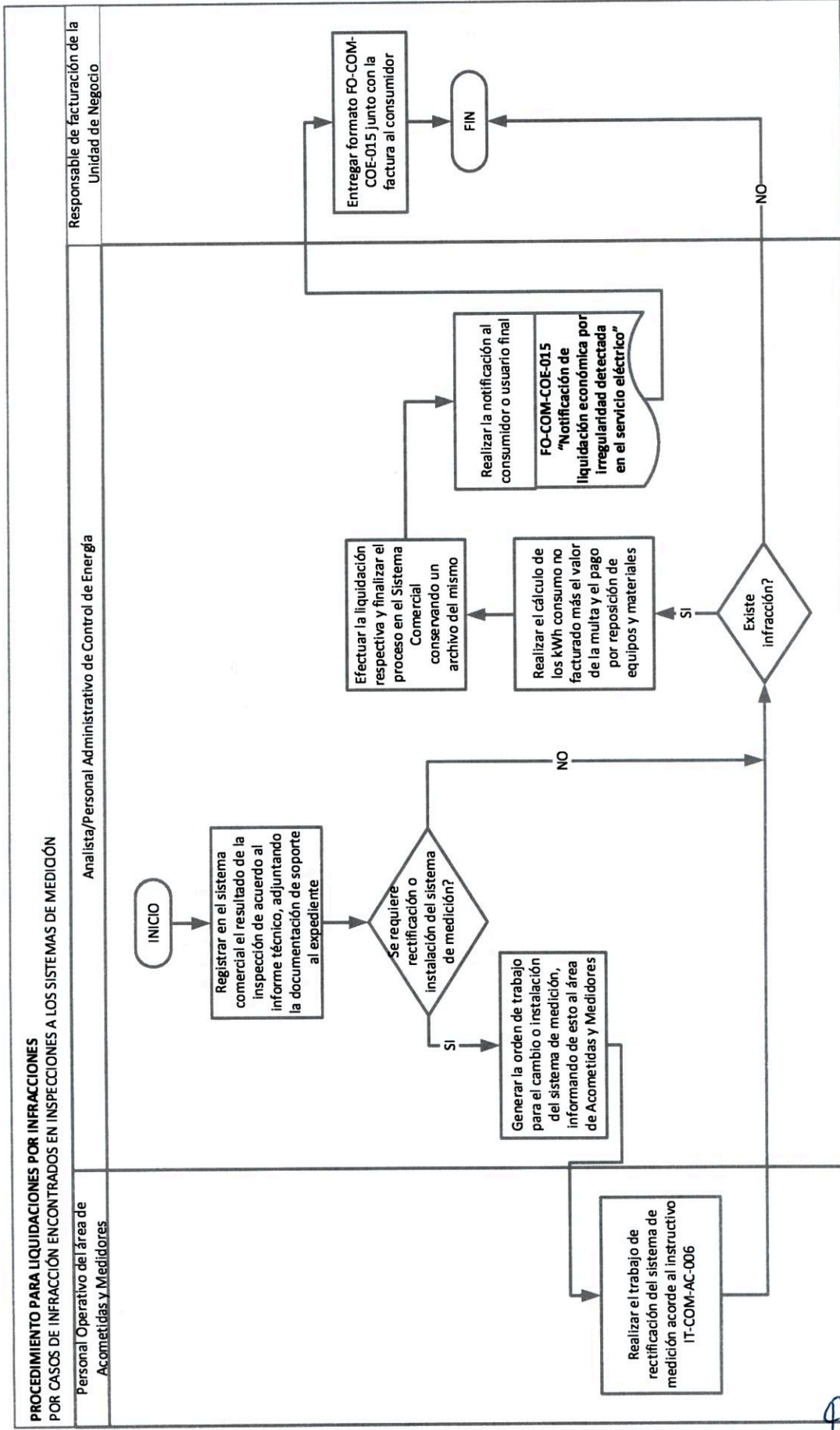


sl

de. 10/7/11

(Anexo 1)

Diagrama de Flujo del procedimiento



[Handwritten signatures and initials]

(Anexo 2)

Formato para entrega de medidores a laboratorio



FORMATO PARA ENTREGA DE MEDIDORES A LABORATORIO

FECHA ENTREGA: _____

N°	FECHA DE RETIRO	SERIE MEDIDOR	NUMERO MEDIDOR	MARCA MEDIDOR	LECTURA	CODIGO CLIENTE	MOTIVO DE RETIRO	USO EXCLUSIVO DE LABORATORIO	
								OBSERVACIONES DE REVISIÓN	BAJA OPERATIVO
1								X	<input checked="" type="checkbox"/>
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Jefatura: _____

Jefe Cuadrilla: _____

Unidad #: _____

ENTREGA: _____

RECIBE LABORATORIO: _____

[Handwritten signatures and initials]

[Handwritten initials]

(Anexo 3)

Notificación de liquidación económica por irregularidad detectada en el servicio eléctrico

REFERENCIA: Notificación No. **0000000**

Suministro CUEN **XXXXXXXXXX**

Geocódigo **XXXXXXXXXXXX**

Cuenta Contrato **XXXXXXXXXX**

Señor(a) : **Nombres y Apellidos completos**

Dirección: **Ciudad /Cantón**

Fecha: **día, mes y año**

La Empresa Eléctrica CNEL EP **Nombre de la Unidad de Negocio** como parte de su **PLAN DE CONTROL DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA** ha revisado la acometida y equipo de medición correspondientes a su suministro de servicio de energía eléctrica. Como resultado de esta revisión de fecha **día, mes y año**, se detectó la siguiente irregularidad: **TIPO DE NOVEDAD; DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA.**

Esta anomalía no permitió el registro correcto y oportuno de los consumos mensuales, y de acuerdo a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica emitida por la **ASAMBLEA NACIONAL (16/01/2015)**, la regulación emitida por la **ARCONEL** en su **Artículo 70 "De la energía consumida no pagada"**, y al **Contrato de concesión de servicio de electricidad con la Empresa de Distribución Eléctrica** se ha procedido a liquidar sus consumos no registrados durante el período comprendido entre **día...mes...año...** y **el día, mes...año**

Mes Facturación	Consumo facturado kWh/m es	Consumo Ideal (Real) kWh/mes	Consumo no registrado kWh/mes	Facturación anterior USD \$	Liquidación USD \$	Diferencia USD \$
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						

El detalle de liquidación económica es el siguiente:

Liquidación económica por irregularidad detectada, conforme a la normativa vigente:

1. Valor de la energía eléctrica consumida, no registrada y no pagada:
2. Recolección de basura, Alumbrado público y Bomberos.
3. Multa
4. Reposición de equipos y materiales
5. **VALOR TOTAL PENDIENTE DE PAGO:**

Este valor, será cargado en la siguiente factura de consumo. Para mayor información y/o para acceder a planes de financiamiento, favor acercarse a cualquier agencia de la empresa eléctrica más cercana a su domicilio.