




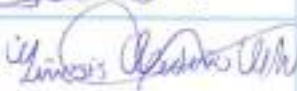

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22	

Datos generales del documento			
ELABORACIÓN	ACTUALIZACIÓN	X	ELIMINACIÓN
<b>Nombre del documento:</b>		Procedimiento para ejecutar las actividades de notificación, suspensión y reconexión del servicio de energía eléctrica a los consumidores en bajo, medio y alto voltaje	
<b>Código:</b>		PR-COM-REC-003	
<b>Versión:</b>		02	
<b>Proceso / Subproceso:</b>		Gestión Comercial / Recaudación y Gestión de Cartera	
<b>Observación:</b>		<p>Se cambia el nombre del procedimiento.</p> <p>Sección 1: Se modifica el objetivo.</p> <p>Sección 3: Se incluyen las siguientes definiciones: Analista de cartera, bloqueo de corte, cartera, consumidores de alta criticidad, consumidores de baja criticidad, consumidores en bajo voltaje, convenio de pago, notificación, planificador de cartera, reconexión efectiva, suspensión definitiva del servicio. Se cambia "cuadrillas" por "personal operativo"</p> <p>Sección 5: Se incluyen nuevas políticas.</p> <p>Sección 6: Se incluyen las actividades para notificar, suspender y reconectar el servicio eléctrico a los consumidores en bajo voltaje.</p> <p>Sección 7: Se modifican los indicadores.</p> <p>Sección 8: Se incluyen nuevos documentos de referencia.</p> <p>Sección 9: Se incluyen dos formatos.</p> <p>Sección 10: Se modifica el diagrama de flujo.</p>	


	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Fernando Espinoza	Director de Recaudación y Gestión de Cartera	
	Giovanny Franco	Especialista de Recaudación - GLR	
	Jimmy Ulloa	Jefe de Cobranzas – EOR	
	Edwin Apolo	Especialista Técnico de Cobranzas Clientes Masivos - GYE	
	Michele Núñez	Profesional de Cartera	
	Génesis Cedeño	Profesional de Procesos	

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22	

<b>Revisado por:</b>	David Ruales	Director de Procesos	
	Jorge Pantoja	Gerente Comercial	
	Julio Bailón	Gerente de Asesoría Jurídica	
<b>Aprobado por:</b>	Jorge Jaramillo	Gerente General	
<b>Fecha de Aprobación:</b>		15 JUN 2017	





	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22	

## 1 Objetivo

Definir la metodología y normar las actividades pertinentes para los procesos de notificación, suspensión y reconexión del servicio de energía eléctrica a los consumidores en bajo, medio y alto voltaje de las Unidades de Negocio que conforman la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad Cnel EP.

## 2 Alcance

Este procedimiento es de aplicación obligatoria para el área Comercial de las Unidades de Negocio de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad Cnel EP.

## 3 Definiciones

**ANALISTA DE CARTERA:** Es el servidor responsable de realizar el análisis previo a la generación de las notificaciones o listas de cortes (denominado así en el sistema informático).

**BLOQUEO DE CORTE:** Es la acción que se realiza en el sistema comercial en los casos de disposición judicial expresa o por reclamos comerciales pendientes registrados en el Sistema de Atención de Reclamos (SAR) o por la Defensoría del Pueblo.

**CARTERA:** Obligaciones de los consumidores que ya han superado la fecha de vencimiento.

**COD:** Centro de Operaciones de Distribución.

**CONSUMIDORES DE ALTA CRITICIDAD:** Entidades a las que solo se aplica el proceso de notificación, tales como: hospitales, clínicas, estaciones de bombeos, escuelas, colegios, etc.


**CONSUMIDORES DE BAJA CRITICIDAD:** Son aquellos cuya estrategia de recuperación implica la suspensión del servicio y posterior retiro de medidor y acometida, en caso de que la deuda continúe como pendiente. Dentro de este grupo de consumidores están: residenciales, comerciales, industriales, entidades oficiales, SRI, escenarios deportivos, cultos religiosos.

**CONSUMIDORES EN ALTO VOLTAJE:** Son aquellos cuyo punto de entrega tiene un voltaje de suministro superior a 40 kV.

**CONSUMIDORES EN MEDIO VOLTAJE:** Son aquellos cuyo punto de entrega tiene un voltaje de suministro entre 600 V y 40 kV.

**CONSUMIDORES EN BAJO VOLTAJE:** Son aquellos cuyo punto de entrega tiene un voltaje de suministro inferior a 600 V.

**CONVENIO DE PAGO:** Acuerdo entre el deudor y Cnel EP, por medio del cual el consumidor se obliga a pagar la deuda pendiente por la prestación del servicio eléctrico y otros conceptos relacionados.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22	

**DISPOSITIVO MÓVIL:** Aparato con capacidades de procesamiento de información, con conexión permanente o intermitente a una red, con memoria limitada, diseñado específicamente para una función, pero que puede llevar a cabo otras funciones más generales.

**NOTIFICACIÓN:** Aviso que se entrega al consumidor por cualquier medio (físico, electrónico, mensajes SMS, etc.) notificando su atraso en el pago y otorgándole un plazo adicional de hasta 48 horas para cancelar su consumo, caso contrario se procederá a la suspensión del servicio.

**PERSONAL OPERATIVO:** Personal perteneciente a CNEL EP o a las compañías contratistas designado para ejecutar trabajos eléctricos preventivos, correctivos o emergentes, incluyendo entrega de notificaciones, suspensiones y reconexiones del servicio eléctrico.

**PLANIFICADOR DE CARTERA:** Es la persona responsable de la distribución de las órdenes de notificación, suspensión y reconexión (denominado así en el sistema informático).

**RECONEXIÓN EFECTIVA:** Política Corporativa de CNEL EP para remunerar al contratista por las gestiones de corte y reconexión, únicamente cuando se produce la reconexión luego del pago del consumidor.

**SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO:** Retiro físico de la acometida y equipo de medición, con la posterior liquidación de los valores adeudados contra la garantía por consumo.

#### 4 Responsabilidades


Para la correcta ejecución de este procedimiento es imprescindible delimitar el campo de acción de cada una de las partes que intervienen:

- GERENTE GENERAL
  - ✓ Aprobar y disponer la aplicación del presente procedimiento.
- GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN
  - ✓ Elaborar, tramitar y actualizar el presente procedimiento.
- GERENCIA COMERCIAL
  - ✓ Revisar y autorizar la aplicación de este procedimiento.
  - ✓ Velar por el cumplimiento del presente documento.
  - ✓ Solicitar la actualización de este procedimiento.
- DIRECCIÓN COMERCIAL EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO
  - ✓ Dar cumplimiento a los lineamientos y directrices del presente procedimiento.

#### 5 Políticas


5.1 Las labores de suspensión y reconexión del servicio deben ser realizadas bajo normas de seguridad y salud ocupacional, conforme a la legislación ecuatoriana aplicable y a las reglas internas para la ejecución del trabajo seguro.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22	

- 5.2 Todo consumidor que mantenga planillas vencidas será notificado previo a la suspensión del servicio.
- 5.3 La suspensión del servicio podrá ser ejecutada al siguiente día de la entrega de la notificación.
- 5.4 La gestión de notificación, suspensión y reconexión debe ser económicamente sustentable, es decir, los ingresos deben cubrir los costos en los que se incurre para: el pago al contratista o personal de campo que entrega las notificaciones y realiza las suspensiones y reconexiones, administración del proceso (incluye los costos por gestión interna, publicidad, etc.) y fiscalización del contratista, sea con personal propio o contratado.
- 5.5 Los valores por gestión de cobro o por la reposición del servicio se aplicarán, siempre y cuando, se haya ejecutado efectivamente las actividades de notificación, suspensión y reconexión del servicio, y se determinarán en función de los costos en los que se incurran por la ejecución de estas actividades y previa validación del fiscalizador.
- 5.6 La contratación del servicio de notificación, suspensión y reconexión se realizará por sectores de acuerdo con las disposiciones y normas de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y normativa interna.
- 5.7 La evaluación del trabajo de las compañías contratistas debe realizarse en función del cumplimiento de valores mínimos para la eficiencia y eficacia del trabajo realizado.
- 5.8 El pago parcial o abono no le exime al consumidor de la suspensión de servicio ni genera la orden de reconexión.
- 5.9 Los pagos al contratista se efectuarán por cada notificación realizada y en el caso de suspensión y reconexión siempre que se haya efectuado la reconexión efectiva.
- 5.10 El registro de las notificaciones, suspensiones y reconexiones del servicio se realizará usando dispositivos móviles que permitan tomar fotografías (plano con amplitud suficiente donde se pueda observar el entorno del trabajo realizado o impedimento) y guardar las coordenadas geográficas del sitio, información que se integrará a través del sistema informático destinado por CNEL EP para estas actividades.
- 5.11 El consumidor que se encuentra con el servicio suspendido debe volver a salir en las listas de corte siguientes mientras no cancele o regularice el mismo.
- 5.12 Si el suministro estuviere en mora por más de tres (3) meses, CNEL EP podrá disponer el retiro de la acometida y el sistema de medición (medidor y accesorios), debiendo el consumidor cancelar los valores pendientes, incluyendo los cargos por reposición del servicio, multas e intereses, en caso de requerir su reconexión.
- 5.13 Cuando se suspende definitivamente el servicio y el consumidor no regulariza su deuda se debe ejecutar la liquidación del servicio en el sistema comercial.
- 5.14 La suspensión del servicio por falta de pago debe realizarse en la red secundaria o centro de distribución y en casos excepcionales en los terminales de conexión del medidor.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22	

- 5.15 Para la ejecución de las suspensiones del servicio se excluirá a los consumidores con criticidad alta.
- 5.16 Para la elaboración de las listas de notificación y corte se debe realizar el análisis previo de la cartera de tal manera que las actividades sean orientadas a obtener el mejor costo/beneficio.
- 5.17 No se realizará la suspensión del servicio por falta de pago, en los casos de disposición judicial expresa o por reclamos comerciales pendientes registrados en el Sistema de Atención de Reclamos (SAR) o por la Defensoría del Pueblo.
- 5.18 Se puede despachar para la suspensión del servicio a los consumidores ya incluidos en el proceso de pre-coactiva.

## 6. Desarrollo


### 6.1 Notificación

Tanto para los consumidores en bajo, medio y alto voltaje se realizan las siguientes actividades:

- 6.1.1 El Especialista de Gestión de Cartera (Analista de Cartera) genera en el sistema informático el listado de notificaciones a los consumidores cuyas deudas sean igual o mayor a US\$10,00 con una antigüedad máxima de 60 días.
- 6.1.2 El Profesional de Cartera o Contratista (Planificador de Cartera) imprime y despacha las notificaciones a través del sistema informático, distribuyendo las tareas al personal operativo de acuerdo con su capacidad operativa.
- 6.1.3 El Personal Operativo entrega las notificaciones a los consumidores, realiza un levantamiento en sitio de: lectura, coordenadas, novedades y fotografías de acuerdo con lo establecido por CNEL EP y lo registra en el dispositivo móvil.

### 6.2 Suspensión del servicio (Corte)

- 6.2.1 El Especialista de Gestión de Cartera (Analista de Cartera), previo a emitir el listado de corte, realiza las siguientes actividades tomando en cuenta ciertos criterios:
- Analiza el cronograma de vencimiento de la facturación por sectores.
  - Clasifica a los consumidores por planes (zonas), sector, ruta, tarifa, antigüedad y monto de cartera.
  - Define la prioridad en los sectores a gestionar (antigüedad y monto), considerando el mejor costo/beneficio para la Corporación.
- 6.2.2 El Especialista de Gestión de Cartera (Analista de Cartera), de acuerdo con lo realizado en el punto anterior, ingresa al sistema informático los parámetros seleccionados y emite el listado de corte a los consumidores previamente notificados.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
	<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22

- 6.2.3 El Profesional de Cartera o Contratista (Planificador de Cartera) distribuye, a través del sistema informático, las tareas asignadas al personal operativo de acuerdo con su capacidad operativa.
- 6.2.4 Al recibir la información, el Personal Operativo procede a trasladarse ordenadamente al sitio donde se realizará la suspensión del servicio, luego de identificar el predio del consumidor se acerca y verifica el número de medidor e identifica el tipo de alimentación del servicio.

#### **EN BAJO VOLTAJE**

- 6.2.5 Ubicado el consumidor el personal operativo le comunica la suspensión del servicio por falta de pago por lo que solicita desconectar todas las luces y artefactos eléctricos que se encuentren conectados, para lo cual dará un plazo de hasta cinco minutos; luego ejecuta los cortes asignados dependiendo del tipo (corte al medidor, corte al poste/acometida, corte con retiro de medidor y/o acometida), realizando los siguientes pasos:

##### CORTE AL MEDIDOR:

- Desconecta los conductores del medidor (fases) de la salida hacia los disyuntores.
- Coloca el adhesivo (en la parte lateral de la caja) en el cual constará la fecha, hora, ejecutor y tipo de corte.
- Registra de manera inmediata los datos del corte realizado (sitio del corte, lectura, coordenadas, novedades y fotografías) a través del dispositivo móvil del proveedor el cual estará integrado al sistema informático establecido por CNEL EP.


##### CORTE AL POSTE, ACOMETIDA:

- Desconecta los disyuntores.
- Sube al poste y desconecta los conductores fases de la acometida.
- Coloca el adhesivo (en la parte lateral de la caja) en el cual constará la fecha, hora, ejecutor y tipo de corte.
- Registra de manera inmediata los datos del corte realizado (sitio del corte, lectura, coordenadas, novedades y fotografías) a través del dispositivo móvil del proveedor el cual estará integrado al sistema informático establecido por CNEL EP.

##### CORTE CON RETIRO DE MEDIDOR Y/O ACOMETIDA:

- Desconecta los disyuntores.
- Desmonta el medidor y/o acometida.
- Coloca el adhesivo de retiro de medidor en caja o tablero.
- Registra de manera inmediata los datos del corte realizado (sitio del corte; lectura; coordenadas; novedades; fotografías; detalle del material retirado, en el caso de este último se debe ingresar cantidad y número de serie de ser identificados) a través del dispositivo móvil del proveedor el cual estará integrado al sistema informático establecido por CNEL EP.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22	

**Nota:** Es responsabilidad del personal operativo tener bajo custodia, máximo por tres días laborables, el medidor y acometida retirada. De haber transcurrido los tres días laborables y de no haber cancelado el consumidor la totalidad de la deuda o firmado un convenio de pago se entregará lo retirado a CNEL EP, en el caso de los contratistas lo realizarán a través de actas, y en el caso personal propio a través del FO-COM-AC-007 Formato para entrega de medidores a laboratorio y FO-TEC-CTR-004 Materiales y Equipos retirados del SDE.

De detectarse que se encuentra en mal estado el medidor y/o acometida, el personal operativo debe informar a CNEL EP para proceder con el cambio de los mismos.


#### **EN MEDIO Y ALTO VOLTAJE**

6.2.6 Ubicado el consumidor el personal operativo procede de la siguiente manera:

##### **CORTE CON PÉRTIGA:**

- a. Identifica el tipo de alimentación (múltiple o individual) del servicio.
- b. Comunica al consumidor que se tiene una orden de suspensión del servicio por lo que solicita desconectar todas las luces y artefactos eléctricos que se encuentren conectados al servicio, para lo cual dará un plazo de 15 a 60 minutos.
- c. Deshabilita los disyuntores de la caja de protección.
- d. Comprueba que no exista carga conectada directamente de la salida del medidor.
- e. Comprueba que la acometida a desconectar corresponda al medidor ya identificado.
- f. Toma la lectura del equipo de medición con todos sus parámetros (energía activa, reactiva y demanda) y las registra en el dispositivo móvil o en el documento de registro.
- g. Ejecuta la suspensión, empezando siempre por las fases y con la precaución de dejar señalizado a qué fase corresponde cada elemento de seccionamiento retirado.
- h. Comprueba con un voltímetro la ausencia de voltaje en los bornes o salida del medidor.
- i. Informar sobre la suspensión del servicio al COD, cuando el corte se realiza a cargas mayores a 1 MW.
- j. Fotografiar al medidor y al seccionamiento cortado, cargando los datos en el dispositivo móvil o en el documento de registro.
- k. Informar al Planificador de Cartera los cortes ejecutados y aquellos fallidos en caso de que el consumidor no haya permitido el acceso.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
	<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22

### 6.3 Reconexión

- 6.3.1 El sistema informático establecido por CNEL EP monitoreará periódicamente los pagos recibidos de aquellos consumidores que han sido registrados como suspendidos, de haber recibido el pago total o firmado un convenio de pago generará y enviará automáticamente las reconexiones al Contratista o Profesional de Cartera (Planificador de Cartera).
- 6.3.2 El Contratista o Profesional de Cartera (Planificador de Cartera), a través del sistema informático definido por CNEL EP, distribuye las tareas asignadas al personal operativo de acuerdo con su capacidad operativa.
- 6.3.3 Al recibir la información, el Personal Operativo procede a trasladarse ordenadamente al sitio donde se realizará la reconexión del servicio, luego de identificar el predio del consumidor se acerca y verifica el número de medidor e identifica el tipo de alimentación del servicio.

#### **EN BAJO VOLTAJE**


- 6.3.4 Ubicado el consumidor el personal operativo le comunica la reconexión del servicio suspendido por falta de pago por lo que solicita desconectar todas las luces y artefactos eléctricos que se encuentren conectados, para lo cual dará un plazo de hasta cinco minutos; luego ejecuta las reconexiones asignadas dependiendo del tipo (reconexión al medidor, reconexión al poste/acometida, reconexión/reinstalación de medidor y/o acometida), realizando los siguientes pasos:

##### RECONEXIÓN AL MEDIDOR:

- Conecta los conductores del medidor (fases) que se encontraban desconectados.
- Coloca el adhesivo (en la parte lateral de la caja) en donde constará la fecha, hora, ejecutor y tipo de reconexión.
- Verifica que el consumidor cuente nuevamente con el servicio
- Registra de manera inmediata los datos de la reconexión realizada (lectura, coordenadas, novedades, fotografías y el número de sello de seguridad en bornera o tapa de la caja (en caso que el proveedor maneje este dispositivo de seguridad)) a través del equipo móvil del proveedor el cual estará integrado al sistema informático establecido por CNEL EP.

##### RECONEXIÓN AL POSTE, ACOMETIDA:

- Sube al poste y conecta los conductores fases de la acometida con conectores en buen estado.
- Verifica que el consumidor cuente nuevamente con el servicio comprobando voltaje y corriente adecuados.
- Registra de manera inmediata los datos de la reconexión realizada (lectura, coordenadas, novedades y fotografías) a través del equipo móvil del proveedor el cual estará integrado al sistema informático establecido por CNEL EP.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22	

RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN DE MEDIDOR Y/O ACOMETIDA:

- a. Instala el medidor y/o acometida.
- b. Verifica que el consumidor cuente nuevamente con el servicio comprobando voltaje y corriente adecuados.
- c. Registra de manera inmediata los datos de la reconexión realizada (lectura, coordenadas, novedades y fotografías) a través del equipo móvil del proveedor el cual estará integrado al sistema informático establecido por CNEL EP. En el caso de los contratistas, estos deberán informar a CNEL EP para la colocación de sellos de seguridad.

**EN MEDIO Y ALTO VOLTAJE**

- 6.3.5 Ubicado el consumidor el personal operativo procede de la siguiente manera:

RECONEXIÓN CON PÉRTIGA:

- a. Comunica al consumidor que se tiene una orden de reconexión del servicio por lo que se solicita desconectar todas las luces y artefactos eléctricos que se encuentren conectados al servicio, para lo cual dependiendo de la complejidad de la instalación se dará un plazo de 15 minutos.
- b. Comprueba con un voltímetro la ausencia de voltaje en los bornes o salida del medidor.
- c. Deshabilita los disyuntores de la caja de protección.
- d. Comprueba que no exista carga conectada directamente de la salida del medidor.
- e. Comprueba que la acometida a reconectar corresponda al medidor ya identificado.
- f. Verifica el buen estado de la acometida, esto es que no presente cortes, ni fisuras en el aislamiento.
- g. Ejecuta la reconexión, empezando por el neutro, manteniendo el seccionamiento en el mismo orden y ubicación en que fueron retirados.
- h. Comprueba con un voltímetro la presencia de voltaje en los bornes o salida del medidor.
- i. Toma la lectura y las respectivas fotografías y cargarlas en el dispositivo móvil o en el documento de registro.
- j. Informa al consumidor que está reconectado el servicio.
- k. Informa al Planificador de Cartera, las reconexiones ejecutadas, así como aquellas fallidas.

**Nota:** El personal operativo debe cumplir con lo establecido en el documento IT-RSC-RES-001 Instructivo estándar de trabajo seguro para cambio o reposición de acometidas y kit de conexión.













	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
	<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22


## 7 Seguimiento y medición

Nombre	Objetivo	Fórmula
Porcentaje de eficiencia de suspensiones	Medir el porcentaje de las suspensiones ejecutadas	$\% \text{ Eficiencia} = \frac{\text{Suministros suspendidos en el mes}}{\text{Suministros despachados para suspensión en el mes}} \times 100$
Porcentaje de eficacia de suspensiones	Medir la efectividad de las suspensiones en la recaudación de facturas vencidas	$\% \text{ Eficacia} = \frac{\text{Suministros reconectados en el mes}}{\text{Suministros suspendidos en el mes}} \times 100$
Restablecimiento del Servicio Suspendido por Falta de Pago	Medir el tiempo en horas en que el Distribuidor debe restablecer el servicio suspendido por falta de pago, a partir de que el Consumidor haya cancelado su deuda	$\text{Tiempo medio} = \frac{\sum \text{tiempos de reconexión en horas}}{\text{número de clientes reconectados}}$

## 8 Documentos de referencia

Para la elaboración de este documento se observaron las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y normativas:

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial Suplemento 116 el 10 de julio de 2000, última reforma 16 de enero de 2015.
- Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, publicado en el Registro Oficial 150 el 22 de noviembre de 2005.
- Reglamento de Seguridad del Trabajo contra Riesgos en Instalaciones de Energía Eléctrica, publicado en el Registro Oficial 249 el 03 de febrero de 1998.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, vigente a partir del 04 de noviembre de 2014.
- Reglamento para la Gestión de Depuración y Recuperación de Cartera, vigente a partir del 17 de abril de 2014.
- Regulación No. CONELEC – 004/01 Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución, aprobada el 23 de mayo 2001.
- Resolución Nro. ARCONEL-023/17 - Aplicación de Cargos por Corte y Reconexión, aprobada el 14 de marzo de 2017.
- Manual de Políticas Comerciales (MN-GG-COM-001), vigente a partir del 15 de marzo de 2016.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE</b>			<b>Código:</b> PR-COM-REC-003
				<b>Versión:</b> 02
<b>Elaborado por:</b> COM/CDG	<b>Revisado por:</b> COM	<b>Aprobado por:</b> GG	<b>Fecha de Emisión:</b> 2017-05-22	

## 9 Registros

Código	Nombre o Descripción
FO-COM-AC-007	Formato para entrega de medidores a laboratorio
FO-TEC-CTR-004	Materiales y equipos retirados del SDE

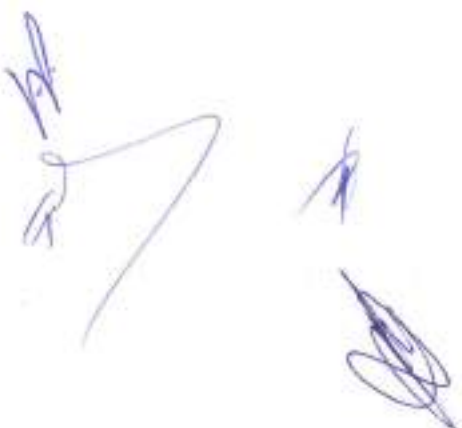
## 10 Anexos

Anexo 1: Diagrama de flujo

Anexo 2: FO-COM-AC-007 Formato para entrega de medidores a laboratorio

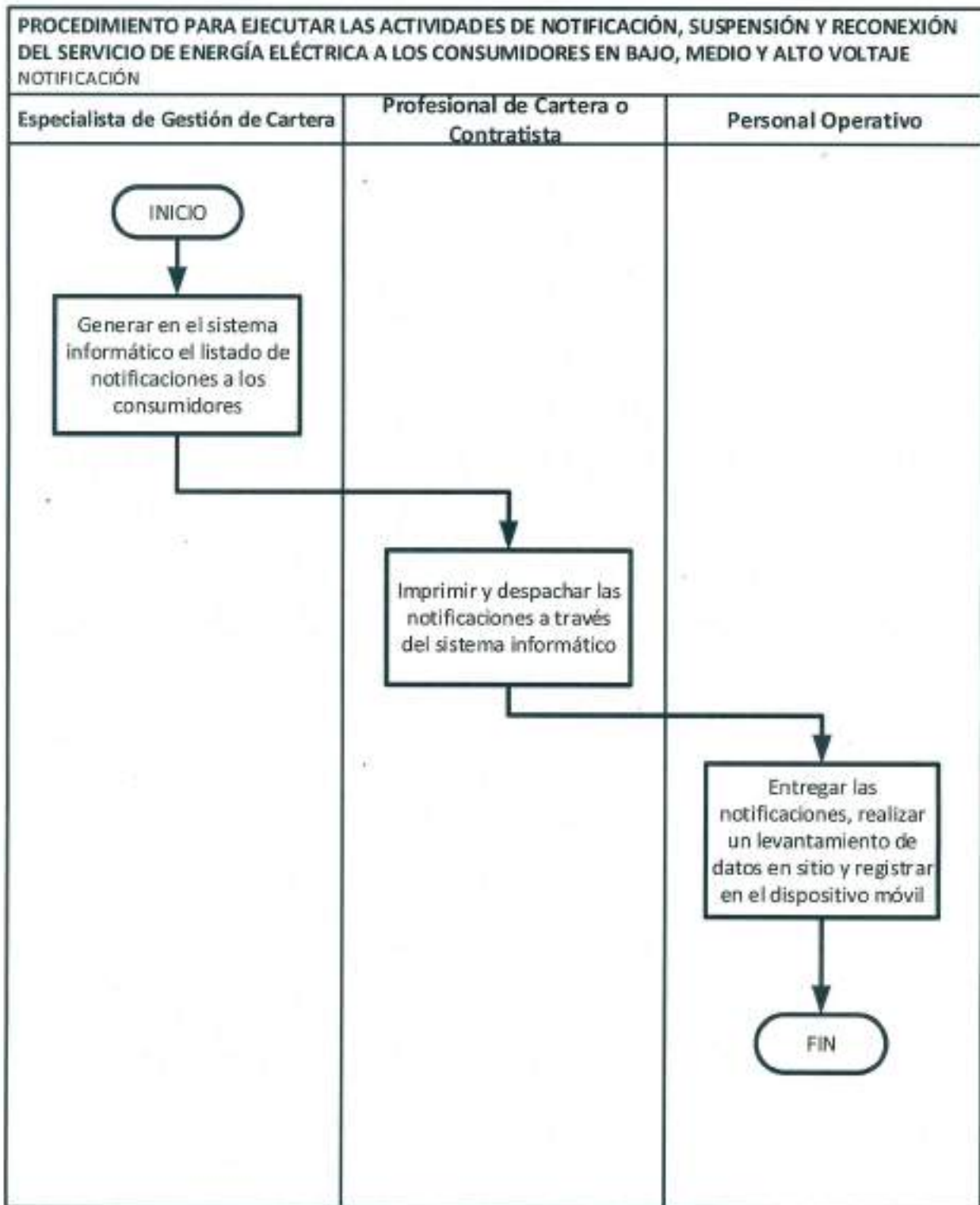
Anexo 3: FO-TEC-CTR-004 Materiales y equipos retirados del SDE








(Anexo 1)  
Diagrama de Flujo

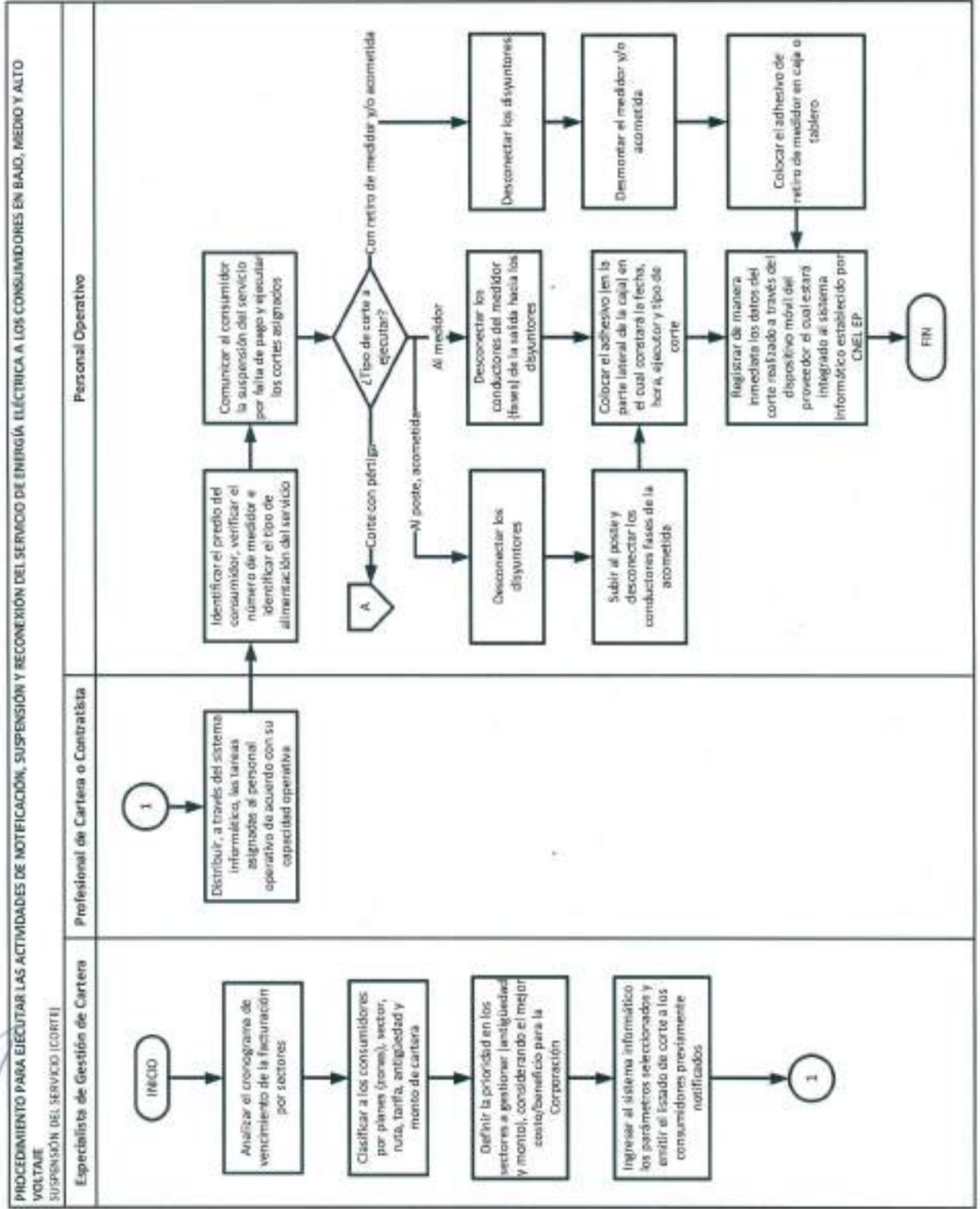


*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

(Anexo 1)

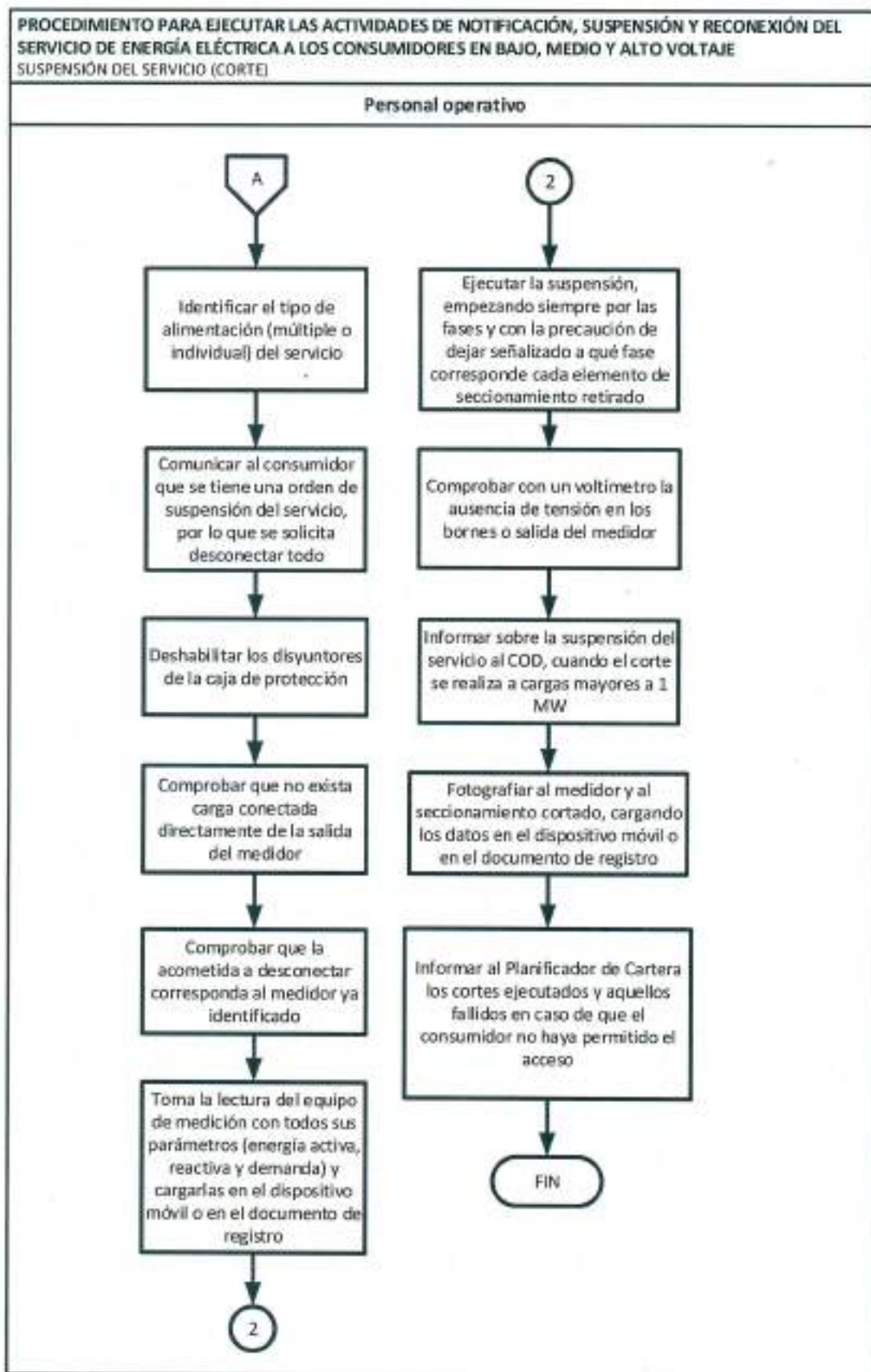
Diagrama de Flujo



*Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.*



(Anexo 1)  
Diagrama de Flujo



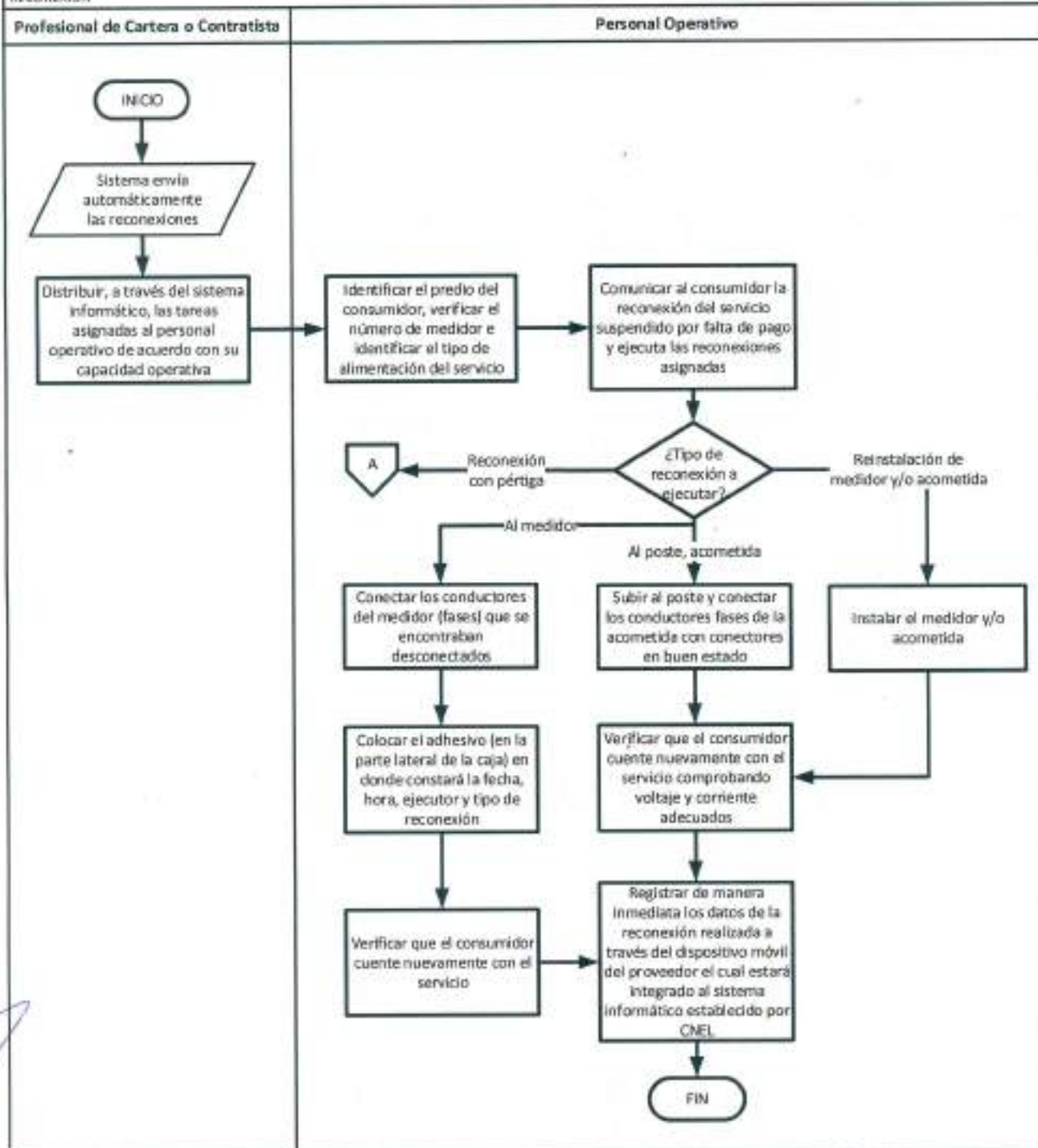
*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures and initials]*

(Anexo 1)  
Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A LOS CONSUMIDORES EN BAJO, MEDIO Y ALTO VOLTAJE  
RECONEXIÓN

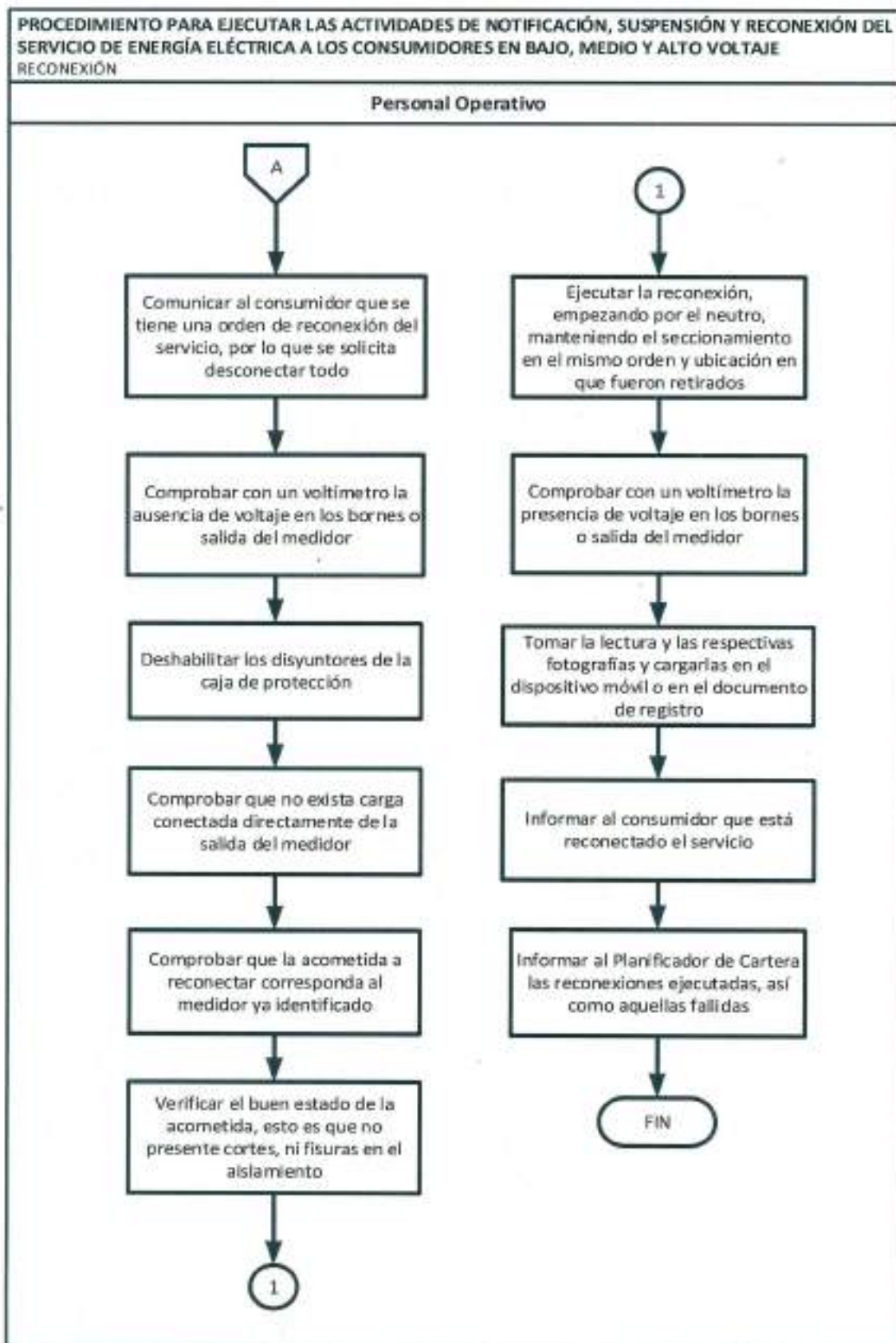


*Handwritten signature and scribbles in blue ink.*

*Handwritten signatures and scribbles in blue ink.*



(Anexo 1)  
Diagrama de Flujo



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

(Anexo 2)

FO-COM-AC-007 "Formato para entrega de medidores a laboratorio"



FECHA ENTREGA: _____		USO EXCLUSIVO DE LABORATORIO									
N°	FECHA DE RETIRO	SERIE MEDIDOR	NUMERO MEDIDOR	MARCA MEDIDOR	LECTURA	CODIGO CLIENTE	MOTIVO DE RETIRO	DIAS ENVACIADOS DE INYECCION	BAJA	OPERATIVO	
1									X	✓	
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

*[Handwritten signatures]*

Jefatura: \_\_\_\_\_ Jefe Casadilla: \_\_\_\_\_ Unidad #: \_\_\_\_\_

ENTREGA: \_\_\_\_\_ RECIBE LABORATORIO: \_\_\_\_\_  
FO-COM-AC-007

Fecha de creación del formato: 03 de marzo del 2016

*[Handwritten signatures]*



