

Memorando Nro. DPE-DNMPPUC-2021-0007-M

Quito, D.M., 14 de enero de 2021

PARA: Sra. Abg. Yenny Viviana Dominguez Saltos
Delegada Provincial los Rios

Sr. Abg. Manuel Alejandro Bazán Lucas
Delegado Provincial Santa Elena

Sr. Dr. Milton Guillermo Castillo Maldonado
Delegado Provincial Galápagos

Sr. Mgs. Adrian Hernan Cedeño Casquete
Delegado Provincial de Manabí

Sr. Abg. Alex Ivan Estupiñan Gomez
Delegado Provincial Esmeraldas

Sra. Mgs. Mirelli Fabiola Icaza Mackliff
Delegada provincial de Guayas

Sra. Mtra. Aime Ginna Maza Valle
Delegada Provincial El Oro

Sr. Mgs. Cristobal de Jesus Tenorio Piuri
Delegado Provincial Santo Domingo

Sr. Dr. Luis Freddy Vizueta Encalada
Delegado Provincial Sucumbios

Sr. Abg. Henry Alberto Cuji Coello
Delegado Provincial Morona Santiago

Sra. Dra. Yajaira Anabel Curipallo Alava
Delegada Provincial en Pastaza

Sr. Dr. Marco Fabricio Dávila Carrión
Delegado Provincial de Orellana

Sra. Dra. Sandra Elizabeth Rueda Camacho
Delegada Provincial de Napo

Sra. Abg. Maria Veronica Aguirre Orellana
Delegada Provincial de Azuay

Memorando Nro. DPE-DNMPPUC-2021-0007-M

Quito, D.M., 14 de enero de 2021

Sra. Dra. Lourdes Katerine Andrade Andrade
Delegada Provincial en Imbabura

Sra. Dra. Tania Madelen Castillo Tejada
Delegada Provincial de Carchi

Sra. Dra. Mariana del Cisne Cueva Guerrero
Delegada Provincial Loja

Sr. Mgs. Marcos Danilo Ochoa Veloz
Delegado Provincial Cotopaxi

Sra. Mgs. María Paz Palomeque Rodas
Delegada Provincial Cañar

Sr. Abg. Juan Jose Simon Campaña
Delegado Provincial de Tungurahua

Srta. Abg. Olivia Veronica Tene Guapi
Delegada Provincial de Chimborazo

Srta. Abg. Olivia Verónica Tene Guapi
Delegada Provincial Bolívar, Encargada

Sr. Mgs. Roberto Augusto Veloz Navas
Delegado Provincial de Pichincha

Srta. Abg. Andrea Yalu Rivadeneira Calderon
Delegada Provincial Zamora Chinchipe (E)

ASUNTO: Canal directo de coordinación con la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables

De mi consideración:

De acuerdo a la Resolución 107-DPE-CGAJ-2019 y la Ruta del Reclamo, las Delegaciones provinciales asesoran a las personas que presentan su reclamo en la Defensoría del Pueblo para que acudan al órgano competente cuando no se ha agotado aún las instancias previas como son las empresas e instituciones prestadoras de servicios públicos y las agencias de regulación y control de dichos servicios; sin embargo, frente a la problemática generada como efecto de la pandemia por el COVID-19 y la afectación a

Memorando Nro. DPE-DNMPPUC-2021-0007-M

Quito, D.M., 14 de enero de 2021

los derechos de las personas usuarias de servicios públicos, se genera la necesidad imperiosa de que la Defensoría del Pueblo brinde un servicio de manera excepcional mientras duren los efectos de la pandemia, de esta manera, la Dirección Nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras con Memorando Nro. DPE-DNMPPUC-2020-0107-M de 26 de noviembre de 2020, difundió la “Estrategia para la atención de reclamos relacionados con los servicios públicos en los que no se ha agotado las instancias previas”.

En este contexto, con la finalidad de facilitar la coordinación de las Delegaciones provinciales con la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables - ARCERNNR, me permito señalar que la Dirección de Control de Distribución y Comercialización del Sector Eléctrico de la ARCERNNR ha puesto a disposición de la Defensoría del Pueblo los siguientes contactos para la coordinación de los reclamos de las personas usuarias del servicio de energía eléctrica:

- Ingeniero Walter Alarcón (walter.alarcon@controlrecursosyenergia.gob.ec, 0993963595)
- Ingeniero Ronnie Torres (ronnie.torres@controlrecursosyenergia.gob.ec, 0994445929).

Cabe señalar que debido al proceso de fusión que está en marcha dentro de la ARCERNNR, esta institución aún no dispone de áreas a nivel desconcentrado con atribuciones y responsabilidades específicas para atender requerimientos relacionados con reclamos de personas usuarias del servicio de energía eléctrica; sin embargo, mientras se establece estas áreas desconcentradas específicas, se puede coordinar con las personas de contacto mencionadas previamente; así mismo, cabe recalcar que **este canal directo creado para la atención de reclamos es de uso exclusivo de las y los servidores de la Defensoría del Pueblo, por lo tanto, estos contactos no podrán ser entregados a las personas usuarias del servicio de energía eléctrica.**

De igual forma, para su conocimiento y gestión, me permito realizar las siguientes puntualizaciones:

1. La ARCERNNR ha puesto a disposición de la población los siguientes canales de atención virtual para recepción de requerimientos relacionados a los servicios públicos de energía eléctrica y de hidrocarburos:

- secretaria.general@controlrecursosyenergia.gob.ec
- atencion.ciudadana@controlrecursosyenergia.gob.ec

2. El proceso de atención de reclamos tanto en las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica como en la agencia de regulación y control del sector eléctrico se encuentra detallado en la regulación adjunta Nro. ARCONEL 001 /17



Memorando Nro. DPE-DNMPPUC-2021-0007-M

Quito, D.M., 14 de enero de 2021

" Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica".

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Rodrigo Fernando Varela Torres

**DIRECTOR NACIONAL DEL MECANISMO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS
USUARIAS Y CONSUMIDORAS**

Anexos:

- estrategia_sp(1).rar
- r_-nro.-arconel-001-17_+.pdf
- r_-nro.-arconel-001-17.part1.rar
- r_-nro.-arconel-001-17.part2.rar
- r_-nro.-arconel-001-17.part3.rar

dq