

Resolución Nro. ARCONEL-030/2025

EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD, ARCONEL

Considerando:

- 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 Constitución de la República del Ecuador, 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 artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *“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 Constitución de la República del Ecuador determina que: *“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 261 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: ...11. Los recursos energéticos; minerales, hidrocarburos, hídricos, biodiversidad y recursos forestales...”*;
- Que,** el numeral 3 de artículo 284, de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que el Estado tiene como uno de los objetivos de su política económica asegurar la soberanía energética;
- Que,** el artículo 313 de la Constitución 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 determina: *“El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de (...), energía eléctrica (...). El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de*



obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad...;

Que, el artículo 413 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“El Estado promoverá la eficiencia energética, el desarrollo y uso de prácticas y tecnologías ambientalmente limpias y sanas, así como de energías renovables, diversificadas, de bajo impacto...”;*

Que, en el Registro Oficial, Tercer Suplemento No. 418, de 16 de enero de 2015, se promulgó la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE), la cual establece el esquema de funcionamiento del sector eléctrico ecuatoriano, así como su estructura institucional y empresarial;

Que, la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, LOSPEE, ha tenido varias reformas, de las cuales, las últimas se incorporaron en la Ley Orgánica de Competitividad Energética y en la “Ley Orgánica para Impulsar la Iniciativa Privada en la Generación de Energías”, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial 475 de 11 de enero de 2024 y en el Suplemento Nro.673 de 28 de octubre de 2024, respectivamente;

Que, el artículo 1 de la LOSPEE, relativo al objeto y alcance de esta ley, establece: *“La presente ley tiene por objeto garantizar que el servicio público de energía eléctrica cumpla los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, responsabilidad, universalidad,, accesibilidad, regularidad, continuidad, calidad, sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia, para lo cual, corresponde a través del presente instrumento, normar el ejercicio de la responsabilidad del Estado de planificar, ejecutar, regular, controlar y administrar el servicio público de energía eléctrica.”;*

Que, el artículo 2 de la LOSPEE, relativo a los objetivos específicos de esta ley, determina en su numeral 2: *“2. Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad.”;*

Que, el artículo 4 de la LOSPEE establece los derechos de los consumidores o usuarios finales, entre estos, *“1. Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo.”;*

Que, el artículo 11 de la LOSPEE señala que el Ministerio de Energía y Minas (Ministerio del ramo) es: *“...el órgano rector y planificador del sector eléctrico. Le corresponde definir y aplicar las políticas; evaluar que la regulación y control se cumplan para estructurar un eficiente servicio público de energía eléctrica; la identificación y seguimiento de la ejecución de proyectos; otorgar títulos habilitantes; evaluar la gestión del sector eléctrico; la promoción y ejecución de planes y programas de energías renovables...”;*

Que, el artículo 12 de la LOSPEE establece las principales atribuciones y deberes del Ministerio de Energía y Minas en materia eléctrica tales como: *“... 2. Dictar las políticas y dirigir los procesos para su aplicación (...) 4. Supervisar y evaluar la ejecución de las políticas,*

planes, programas y proyectos para el desarrollo y gestión dentro del ámbito de su competencia...";

Que, el artículo 14 de la LOSPEE determina la naturaleza jurídica de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, 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 LOSPEE establece las atribuciones y deberes de la ARCONEL, entre las que se citan: *"...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..."*

Que, el artículo 17, numerales 2 y 8 de la LOSPEE, señala que son atribuciones del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, entre otras, las siguientes: *"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"*;

Que, en el Registro Oficial, Suplemento No. 856, de 20 de agosto de 2019, se promulgó el *"Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (RGLOSPEE)"*, el cual establece las disposiciones para la aplicación de la LOSPEE;

Que, el artículo 2 del RGLOSPEE, establece: *"Las normas del presente Reglamento prevalecerán sobre cualquier otra disposición de igual o menor jerarquía y son de obligatorio cumplimiento para el Ministerio del ramo, empresas eléctricas de generación, transmisión, distribución y comercialización, autogeneradores, consumidores o usuarios finales del servicio público de energía eléctrica y servicio alumbrado público general, grandes consumidores, las personas naturales o jurídicas relacionadas con el sector eléctrico; (...) Las disposiciones del presente Reglamento serán complementadas con la normativa emitida por el ministerio del ramo, las regulaciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control competente del sector eléctrico y la normativa que emita el Comité Nacional de Eficiencia Energética."*;

Que, el artículo 3 del RGLOSPEE define a la Calidad como: *"Grado con el que el servicio público de energía eléctrica y de alumbrado público general cumplen con los parámetros técnicos y comerciales inherentes al suministro de energía eléctrica y alumbrado público general, respectivamente, establecidos en la normativa vigente"*;

Que, el artículo 4 del RGLOSPEE, en cuanto a las atribuciones del Ministerio del ramo establece: *"Además de las establecidas en la Ley, son atribuciones del Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables: a) Establecer los instrumentos y normas que sean"*

requeridas para la aplicación de sus atribuciones; b) Conformar Comités o las instancias que considere necesarias, para facilitar una adecuada coordinación y articulación entre el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables, la ARCONEL, el CENACE y las demás entidades y empresas que componen el sector eléctrico del país, en el ámbito de sus competencias...”;

Que, el artículo 34 del RGLOSPEE establece que es obligación de la distribuidora *“Proveer el suministro de energía eléctrica al consumidor, observando principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, accesibilidad, continuidad, regularidad, calidad, confiabilidad, seguridad, igualdad, transparencia, eficiencia y eficacia;”;*

Que, el artículo 63 del RGLOSPEE establece que la calidad del servicio de distribución considera los siguientes aspectos: *“1. Calidad del producto: nivel de voltaje, perturbaciones de la onda de voltaje; 2. Calidad del servicio técnico: frecuencia y duración de las interrupciones; y, 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. Los índices de calidad empleados para evaluar la calidad del servicio de distribución estarán definidos en la regulación correspondiente, los cuales, incluirán mecanismos de medición y evaluación de los índices, así como sus límites. Es responsabilidad de la distribuidora cumplir los índices de calidad del servicio eléctrico. ARCONEL realizará las actividades de seguimiento y control necesarias para evaluar el cumplimiento de los índices de calidad de las empresas distribuidoras.”;*

Que, el artículo 64 del RGLOSPEE, relativo a los reclamos, establece que: *“Es obligación de la distribuidora atender solicitudes, consultas y reclamos de los usuarios, para lo cual le corresponde poner a disposición de los consumidores los medios necesarios, de forma que puedan ser receptados de forma continua, 24 horas al día, durante todo el año. El consumidor realizará su reclamo ante la distribuidora, en primera instancia. De no estar de acuerdo con la resolución de la empresa podrá recurrir ante la ARCONEL, quien resolverá en segunda instancia. El procedimiento para la atención de reclamos estará especificado en la regulación respectiva.”;*

Que, el artículo 177 del RGLOSPEE, relativo a la imposición de sanciones, establece que: *“Corresponde a la ARCONEL sancionar a los participantes del sector eléctrico, cuando estos hayan cometido una o más de las infracciones señaladas en la LOSPEE. La Entidad Reguladora deberá realizar un análisis de la infracción, determinar las personas jurídicas o naturales infractoras, los casos a los que se aplica y, la sanción pecuniaria que corresponda. Para el efecto, la ARCONEL emitirá la regulación correspondiente, la cual deberá recoger las disposiciones de la Ley y este Reglamento.”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 256 de 08 de mayo de 2024, el Presidente de la República del Ecuador dispuso la escisión de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables y la creación de las nuevas Agencias, entre ellas, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL);



- Que,** el numeral 9 del artículo 3 del Decreto Ejecutivo Nro. 256 de 08 de mayo de 2024, señala como atribución del Directorio; *"(...) 9. Los demás previstos en la (...) Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, (...) y Ley Orgánica de Competitividad Energética, respectivamente en el ámbito de competencias respectivo a cada sector estratégico; así como, los Reglamentos de aplicación."*;
- Que,** el Decreto Ejecutivo Nro. 307, de 26 de junio de 2024, emitido por el Presidente de la República, en el artículo 1 dispuso: *"Declárese a la mejora regulatoria como Política Nacional, con el fin de asegurar una adecuada gestión regulatoria gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la transferencia y seguridad jurídica del país."*;
- Que,** el artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 307 antes citado, estableció que son fines de la mejora regulatoria los siguientes *"a) Garantizar una adecuada gestión regulatoria en todas las entidades de la Función Ejecutiva, b) Mejorar la calidad de las regulaciones para favorecer el clima de negocios e inversiones, promover la innovación e impulsar la economía popular y solidaria y el emprendimiento de pequeñas y medianas empresas, reduciendo la imposición de costos de cumplimiento, c) Fortalecer las capacidades institucionales para gestionar efectivamente los procesos de mejora regulatoria, d) Garantizar la seguridad jurídica, a través del mejoramiento del entorno regulatorio, fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos frente a la gestión pública..."*;
- Que,** mediante Resolución Nro. ARCONEL-002/2024, de 04 de septiembre de 2024, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, en ejercicio de sus atribuciones, adoptó de manera temporal el Reglamento para el Funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables - ARCERNNR expedido mediante Resolución Nro. ARCERNNR-006/2021;
- 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 ibidem 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 ibidem 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 Electricidad, 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 Resolución Nro. ARCONEL-016/2024, del 15 de noviembre del 2024, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad expidió la Regulación Nro. ARCONEL 009/2024 denominada “Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica”;
- Que,** el Comité de Coordinación de la Distribución y Comercialización del Sector Eléctrico, mediante el acta de resoluciones de la sesión Nro. COCDC-2025-04, de 4 de diciembre de 2025, establece en la RESOLUCIÓN No. COCDC-2025-04-03: “Las EEDs que consideren necesario la actualización de la normativa de ARCONEL, Regulación ARCONEL Nro. 009/24, deberán emitir un sustento (informes técnicos, financieros y legales) para el análisis respectivo hasta el miércoles 10 de diciembre 2025”;
- Que,** mediante memorando Nro. ARCONEL-DTR-2025-0159-M de 29 de noviembre de 2025, el equipo de trabajo asignado a la reforma de la Regulación Nro. ARCONEL 009/2024 oficializó ante la Dirección Técnica de Regulación (DTR) el informe Nro. INF.DTR.2025.060 denominado “Informe de mejora regulatoria para la reforma de la regulación Nro. ARCONEL 009/2024”;
- Que,** mediante memorando Nro. ARCONEL-DTR-2025-0160-M de 30 de noviembre de 2025, la Dirección Técnica de Regulación (DTR) puso en conocimiento de la Coordinación Nacional de Regulación Eléctrica (CNRE), el informe Nro. INF.DTR.2025.060 denominado “Informe de mejora regulatoria para la reforma de la regulación Nro. ARCONEL 009/2024”;
- Que,** mediante oficio Nro. ARCONEL-CNRE-2025-0070-O de 10 de diciembre de 2025, la ARCONEL remitió, al Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP), la calificación de la matriz con la información que justifica la no elaboración del AIR (Análisis de Impacto Regulatorio) para el proyecto de reforma a la Regulación NRO. ARCONEL 009/2024. En respuesta, con oficio Nro. MPCEI-DGEC-2025-0190-O, de 12 de diciembre de 2025, el MPCEIP indica a esta Agencia lo siguiente: “De la revisión realizada a los documentos de justificación del resultado obtenido, se identifica que el proyecto de Regulación Modificatoria a la Regulación “Calidad del servicio de distribución y

comercialización de energía eléctrica", no generará nuevos costos de cumplimiento ni trámites adicionales para los ciudadanos o regulados, ya que se limita a dos reformas específicas: la primera orientada a garantizar la continuidad metodológica del indicador "Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos" (TPR), y la segunda relacionada con el diferimiento de la aplicación del régimen de sanciones. En este contexto, se evidencia que la justificación se encuentra debidamente sustentada.";

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-DTR-2025-0172-M, de 26 de diciembre de 2025, la Dirección Técnica de Regulación (DTR) puso en conocimiento de la Coordinación Nacional de Regulación Eléctrica (CNRE), el Informe Nro. INF.DTR.2025.072 denominado *"Informe de factibilidad: proyecto para la reforma de la Regulación Nro. ARCONEL 009/2024"* y, adicionalmente, solicitó la disposición para continuar con las siguientes etapas del proceso regulatorio. En función de esta solicitud, la Coordinación Nacional de Regulación Eléctrica indicó: *"... Favor continuar con los trámites correspondientes.";*

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-ARCONEL-2025-0393-ME de 29 de diciembre de 2025, la Dirección Ejecutiva dispuso a la Dirección Técnica de Regulación *"se exceptúe la ejecución de los procesos de difusión interna y externa para el proyecto de reforma del artículo 19 y disposición transitoria primera de la Regulación No. ARCONEL-009/2024 y su codificación denominada "Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica", a fin de cumplir de manera oportuna con la expedición de la norma referida.";*

Que, mediante oficio Nro. MAE-VEER-2025-0539-OF de 26 de diciembre de 2025, el Ministerio de Ambiente y Energía (MAE) solicitó a la Agencia Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL) lo siguiente: *"Con los antecedentes y el análisis expuesto y en ejercicio de las atribuciones regulatorias y de control que le corresponden, ARCONEL deberá poner en conocimiento del Directorio una propuesta de mejora normativa que refleje la necesidad de ajustar la fecha de inicio del régimen de infracciones y sanciones previsto para el incumplimiento de la Regulación Nro. ARCONEL 009/2024.";*

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-DTR-2025-0173-M de 29 de diciembre de 2025, la Dirección Técnica de Regulación (DTR) presentó el informe de factibilidad, informe de sustento, proyecto de regulación codificada y proyecto de resolución a la Coordinación Nacional de Regulación Eléctrica (CNRE), con la finalidad de obtener la autorización para continuar con el proceso regulatorio. En función de esta solicitud, la Coordinación Nacional de Regulación Eléctrica indicó: *"... continuar con los trámites correspondientes de acuerdo con la normativa vigente";*

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-CNRE-2025-0313-M, de 29 de diciembre de 2025, la Coordinación Nacional de Regulación Eléctrica solicitó a la Coordinación de Asesoría Jurídica emitir el informe jurídico correspondiente al proyecto de reforma al artículo 19 y disposición transitoria primera de la Regulación Nro. ARCONEL-009/24 y su Codificación, denominado *"Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica"*;



- Que,** mediante memorando Nro. ARCONEL-CJ-2025-0350-ME, de 29 de diciembre de 2025, la Coordinación de Asesoría Jurídica, emitió al Coordinador Nacional de Regulación Eléctrica, el informe legal favorable, a fin de que el Directorio de la Agencia, conozca y expida la propuesta de reformas a la Regulación Nro. ARCONEL 009/2024 *“Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica”*, y su codificación;
- Que,** mediante memorando Nro. ARCONEL-CNRE-2025-0313-M, de 29 de diciembre de 2025, la Coordinación Nacional de Regulación Eléctrica, presentó a la Dirección Ejecutiva el proyecto de reforma a la Regulación Nro. ARCONEL 009/2024 *“Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica”*, y su codificación, junto con la documentación de soporte; todo esto con la finalidad de que el proyecto sea presentado ante el Directorio Institucional para su conocimiento y resolución de aprobación;
- Que,** con oficio Nro. ARCONEL-ARCONEL-2025-1237-OF, de 29 de diciembre de 2025, el Director Ejecutivo Encargado, en calidad de Secretario del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad realizó la convocatoria a “Reunión Previa de Trabajo” a Directorio Institucional para el 30 de diciembre de 2025 con la finalidad de abordar temas concernientes al próximo Directorio, entre ellos el “...**PUNTO TRES.-** Proyecto de reforma a la Regulación Nro. ARCONEL 009/2024 *“Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica”*, y su Codificación”, en la cual, la Administración de la ARCONEL solventó las observaciones realizadas por los señores miembros de la Mesa Técnica de Directorio, conforme el Acta Nro. 017;
- Que,** mediante oficio Nro. ARCONEL-ARCONEL-2025-1246-OF, de 30 de diciembre de 2025, la Dirección Ejecutiva, en calidad de Secretaría del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL, puso en consideración del Viceministro de Electricidad y Energía Renovable en su calidad de delegado permanente como Presidente del Directorio, el siguiente Orden del Día: “...**PUNTO TRES.** - Aprobar la reforma a la Regulación Nro. ARCONEL-009-24.”, a ser tratado en la próxima sesión de Directorio Institucional;
- Que,** con Oficio Nro. MAE-VEER-2025-0542-OF de 30 de diciembre de 2025, el Viceministro de Electricidad y Energía Renovable en su calidad de delegado permanente como Presidente del Directorio “...autorizó el Orden del Día propuesto para ser tratado en la próxima sesión del Directorio Institucional de ARCONEL”;
- Que,** con oficio Nro. MAE-VEER-2025-0543-OF de 31 de diciembre de 2025, el Viceministro de Electricidad y Energía Renovable en su calidad de delegado permanente como Presidente del Directorio declaró la urgencia para Sesión Extraordinaria del Directorio de ARCONEL y solicitó: “...al Secretario del Directorio que, en atención a la presente declaratoria de urgencia, proceda con la convocatoria pertinente, de acuerdo con la normativa vigente.”; y,
- Que,** mediante Oficio Nro. ARCONEL-ARCONEL-2025-1247-OF de 31 de diciembre de 2025, la Dirección Ejecutiva, en calidad de Secretaría del Directorio de la Agencia de Regulación y

Control de Electricidad, ARCONEL, convocó a los Señores Miembros del Directorio, a la Sesión de Directorio Extraordinaria, a desarrollarse el 31 de diciembre de 2025, desde las 12h00 hasta las 17h00, a fin de tratar el siguiente orden del día: "...PUNTO TRES. - Aprobar la reforma a la Regulación Nro. ARCONEL-009-24."

En ejercicio de sus atribuciones y facultades, por unanimidad,

RESUELVE:

Artículo 1.- Sustituir el texto del artículo 19. TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, por el siguiente texto:

"19.1 Índice

Evalúa el tiempo promedio en el cual la distribuidora resolvió los reclamos recibidos de cada tipo, según se define en la regulación de reclamos, conforme el siguiente índice:

$$TPR = \frac{1}{Rct} \sum_i Tr_i \quad (16)$$

Donde:

TPR = Tiempo promedio de resolución de reclamos.

Tr_i = Tiempo, en días, en el cual se resolvió el reclamo i .

Rct = Número de reclamos recibidos en el mes n y mes $n - 1$, cuando corresponda

La evaluación del TPR se realizará de manera desagregada según el tipo de reclamo, en conformidad con la regulación de atención de reclamos, es decir, se evaluará por separado los reclamos técnicos, comerciales y aquellos relacionados con daño a equipos.

Aquellos reclamos recibidos en el mes n cuya resolución concluya en el mes $n+1$, considerando los términos máximos establecidos en la regulación de atención a reclamos, no serán considerados para el cálculo del TPR del mes n ; sin embargo, deberán ser considerados para el cálculo del índice en el mes $n+1$.

19.2 Límite

Los valores límite máximos del TPR, según el tipo de reclamo, son:

Tipo de Reclamo del SPEE	Límite máximo en días	
	Urbano	Rural
Técnicos	1 ⁽¹⁾	2 ⁽¹⁾
Comerciales	6 ⁽²⁾	7 ⁽²⁾
Daños a Equipos	30 ⁽²⁾	30 ⁽²⁾

¹ Tiempo contabilizado en días calendario.

² Tiempo contabilizado en días laborales.

Artículo 2.- Sustituir la disposición transitoria primera. – Aplicación del Régimen de Infracciones y Sanciones por Incumplimiento de la Calidad del Servicio, por el siguiente texto:

“La aplicación del régimen de infracciones y sanciones por incumplimientos de la calidad del servicio será a partir de 1 de enero de 2027. Para los índices mensuales se lo realizará con base en los resultados del cálculo de los índices e indicadores de la calidad del mes de diciembre de 2026. Mientras que, para los índices e indicadores anuales se los hará sobre la base de la información registrada entre enero y diciembre de 2026. Para ambos casos, la ARCONEL evaluará los resultados y deberá, de ser el caso, aplicar el procedimiento sancionatorio, de conformidad a la regulación establecida para el efecto.”

Artículo 3.- Expedir la codificación de la Regulación Nro. ARCONEL 009/2024 denominada “Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica”, misma que se adjunta como documento anexo al Acta y a la presente Resolución, sobre la base de la recomendación efectuada por el Director Ejecutivo Encargado de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad mediante oficio Nro. ARCONEL-ARCONEL-2025-1247-OF, de 31 de diciembre de 2025.

Se deja constancia que, de conformidad con los artículos 8 y 22 del Reglamento temporal para el funcionamiento del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, acogido mediante Resolución de Directorio Nro. ARCONEL-002/2024, de 04 de septiembre de 2024, el Director Ejecutivo Encargado, en su calidad de Secretario del referido Cuerpo Colegiado, es responsable de la veracidad, confiabilidad y legalidad de la información presentada en el seno del Directorio.

Artículo 4.- Disponer a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad:

4.1. Notificar la presente Resolución, así como el o los anexos correspondientes, al Ministerio de Ambiente y Energía; y, a los sujetos inmersos en el ámbito de aplicación de la regulación.

4.2. Establecer las directrices y efectuar la ejecución, seguimiento, evaluación y control de la correcta aplicación de la presente Resolución y de la codificación de la Regulación Nro. ARCONEL 009/2024 denominada “Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica”.



4.3. Reportar, en el informe de gestión institucional del año 2025, las acciones ejecutadas para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Resolución.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 31 días del mes de diciembre del año dos mil veinticinco.

Mgtr. Heriberto Javier Medina Abarca
VICEMINISTRO DE ELECTRICIDAD Y ENERGÍA RENOVABLE
DELEGADO DE LA MINISTRA DE AMBIENTE Y ENERGÍA
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD

Dr. Augusto Fabricio Porras Ortiz
DIRECTOR EJECUTIVO ENCARGADO
SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD