

Oficio Nro. EEQ-GG-2020-0524-OF

Quito, D.M., 06 de julio de 2020

Asunto: Respuesta a Oficio Nro. GADDMQ-SGCM-2020-2187-O

Señora Abogada
Damaris Priscila Ortiz Pasuy
En su Despacho

De mi consideración:

En atención de lo requerido en Oficio Nro. GADDMQ-SGCM-2020-2187-O del 03 de julio de 2020, en la que manifiesta: *“conforme requerimiento del Concejal Metropolitano Omar Cevallos, realizado en la sesión No. 075 ordinaria del Concejo Metropolitano de Quito, solicitar a usted se sirva remitir a esta Secretaría General, hasta el día sábado 04 de julio de 2020, a las 12h00, un informe respecto a (i) las denuncias realizadas por la ciudadanía por el cobro de las planillas del servicio de la luz eléctrica, y (ii) un informe respecto de las acciones realizadas en la institución en razón de la emergencia sanitaria nacional por el Covid-19 y la situación actual del número de contagios en el personal de la institución”*, informo:

ANTECEDENTES:

El señor Presidente de la República, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020, declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud.

El artículo 3 del Decreto Ejecutivo Nro. 1017, dispone: *“SUSPENDER el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito y el derecho a la libertad de asociación y reunión. El Comité de Operaciones de Emergencias Nacional dispondrá los horarios y mecanismos de restricción a cada uno de estos derechos y los comités de operaciones de emergencias del nivel desconcentrado correspondiente se activarán y coordinarán con las instituciones pertinentes los medios idóneos de ejecución de estas suspensiones”*.

En el artículo 5 del Decreto Ibídem, se declara toque de queda: *“...no se podrá circular en las vías y espacios públicos a nivel nacional a partir del día 17 de marzo de 2020, en los términos que disponga el Comité de Operaciones de Emergencias Nacional”*. Además, se restringe la libertad de tránsito y movilidad a nivel nacional, con ciertas excepciones.

Mediante Resolución ARCONEL-001/2020 del 9 de abril de 2020, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL, resolvió, entre otras disposiciones, en su Artículo 6: *“AUTORIZAR a las empresas eléctricas de distribución la facturación estimada con base en los consumos históricos de los clientes...”*

Oficio Nro. EEQ-GG-2020-0524-OF

Quito, D.M., 06 de julio de 2020

Con Resolución ARCONEL-004/2020 del 16 de junio de 2020, la ARCONEL resolvió: *“Artículo 2.- APROBAR la ampliación de la vigencia de la aplicación de las disposiciones contenidas en la Resolución Nro. ARCONEL-001/2020, aprobada por el Directorio de la ARCONEL, el 9 de abril de 2020; a partir del 1 de mayo de 2020, hasta tanto dure el estado de excepción dispuesto por el señor Presidente de la República.”*

(i) las denuncias realizadas por la ciudadanía por el cobro de las planillas del servicio de la luz eléctrica

En cumplimiento de las disposiciones de la Autoridad regulatoria del Sector Eléctrico, del Ministerio Rector y del COE Metropolitano de Quito, en pro de cumplir las medidas de Bioseguridad y controlar el riesgo de contagio del COVID-19, la Empresa Eléctrica Quito inició el 17 de marzo de 2020 la facturación estimada de consumos con base en el promedio registrado en el sistema con anterioridad a la cuarentena.

Una vez anunciado por las autoridades cantonales el cambio de color a amarillo en el semáforo, la Empresa reinició, el 01 de junio de 2020, la toma de lecturas en los medidores de los clientes, la correspondiente facturación y la distribución domiciliaria de facturas.

En la factura de junio de 2020, con base en las lecturas tomadas, se facturó el consumo real que registraron los clientes durante el período de cuarentena. Si el consumo registrado por el medidor fue mayor al que se facturó como estimado (promedio anterior a la cuarentena), en la factura de junio se presenta el valor como **“Ajuste período estimado”**; si, por el contrario, el consumo real fue menor al facturado en el período de cuarentena, en esta emisión se genera una **Nota de crédito** que se entrega junto con la factura. Este proceso es automático y no requiere de solicitud ni trámite alguno por parte del cliente.

Los valores emitidos en las facturas de junio, en unos casos con ajustes y en otros con notas de crédito a favor del cliente, obedecen a los consumos reales durante la cuarentena y a la facturación que se realizó en apego a lo dispuesto en las normas regulatorias vigentes.

El resultado de la aplicación de procedimientos, normativa y pliego tarifario vigentes, se resume en los siguientes resultados:

En el sector comercial, un 70% de clientes redujo su consumo en el período de cuarentena en comparación con el consumo real; en el sector Industrial, un 60% redujo su consumo. En el sector residencial, el 41% incrementó su consumo, el 25% lo redujo y el 34% se mantuvo alrededor del promedio anterior a la cuarentena.

Esto significa que, una porción importante de la ciudadanía no incrementó su consumo y, por tanto, los valores facturados son similares a los que se facturaron antes de la

Oficio Nro. EEQ-GG-2020-0524-OF

Quito, D.M., 06 de julio de 2020

cuarentena; otro grupo de clientes redujo sus consumos durante la cuarentena, mayoritariamente en el sector industrial y comercial, y una cuarta parte en el sector residencial, lo cual se evidencia en las facturas y en las notas de crédito generadas de forma automática.

Consecuente con la situación ocasionada como efecto de la crisis sanitaria y afectación económica a diferentes sectores de la sociedad, el Gobierno Nacional, a través de la ARCONEL, dispuso medidas compensatorias en las resoluciones antes referidas, mediante tarifas especiales para el sector residencial de menor consumo categorizado como clientes de Tarifa de la Dignidad y para los clientes residenciales que superaron los 500 kWh de consumo; a los sectores comercial e industrial los favoreció con la reducción en el cobro del rubro por demanda; y todos los sectores tienen facilidades para pagar los valores facturados por consumo en 12 meses sin intereses; se suspendieron los cortes por falta de pago y el cobro de intereses y recargos.

Para atender todo requerimiento relacionado con el servicio eléctrico, la Empresa Eléctrica Quito tiene a disposición de sus usuarios varios canales electrónicos de atención en el Centro de Contacto: portal web www.eeq.com.ec, aplicativo EEQ-MÓVIL, disponible para sistemas operativos Android e IOS, canal de voz 136, chat en línea, *WhatsApp* 0986833386, redes sociales.

Los clientes pueden realizar sus requerimientos a través de estos medios sin restricción de horario, todos los días de la semana. En el caso de constatare un error en la facturación, se aplica el procedimiento correspondiente y se corrige; cabe señalar que el índice de error en la facturación de la Empresa Eléctrica Quito está muy por debajo del máximo permitido por la Regulación de Calidad del Servicio Comercial emitida por la ARCONEL.

(ii) Acciones realizadas en la institución en razón de la emergencia sanitaria nacional por el Covid-19 y la situación actual del número de contagios en el personal de la institución”

Desde la declaratoria del Estado de Excepción, la Administración de la Empresa Eléctrica Quito priorizó medidas para precautelar la integridad y salud de todos los colaboradores y usuarios, acatando las decisiones de las autoridades sanitarias y del COE Metropolitano de Quito. Durante la cuarentena se priorizaron: la prestación del servicio de energía eléctrica, potenciando el trabajo de operación y mantenimiento 24 horas los siete días de la semana; atención virtual de requerimientos; y, el teletrabajo. Entre las medidas adoptadas se incluyen:

- Activación del COE institucional, con reuniones diarias para coordinar la atención de la situación de emergencia;
- Integración y funcionamiento de la junta médica con profesionales de la Empresa para el análisis y recomendaciones ante cualquier tema médico

Oficio Nro. EEQ-GG-2020-0524-OF

Quito, D.M., 06 de julio de 2020

- Análisis médico y de Seguridad Industrial, previo a la toma de decisiones para realizar el trabajo y para la adquisición de insumos y equipos de bioseguridad
 - Desarrollo de la Guía Médica y protocolos en el trabajo para enfrentar el riesgo de la pandemia
 - Dotación de insumos y equipos de bioseguridad para el personal
 - Prioridad para el Teletrabajo
 - Operación y mantenimiento del Sistema de Distribución 24/7
 - Atención de requerimientos (solicitudes, consultas y reclamos) mediante canales virtuales 24/7, evitando así el riesgo de aglomeraciones en agencias de atención personalizada y el consiguiente riesgo de contagio de COVID-19, tanto para usuarios como para trabajadores

 - Elaboración del Plan de Contingencias frente al SARS-CoV-2, como política interna de obligatorio cumplimiento en todo el ámbito laboral de la EEQ
 - Elaboración y difusión de Infografías preventivas de recomendaciones, analizadas con material técnico, elaboradas por los profesionales médicos, según la OMS, COE Nacional y Ministerio de Salud Pública
 - Guía de prevención y control de infecciones respiratorias agudas en el ambiente laboral enfocado en actividades al aire libre en la EEQ
 - Establecimiento de la evaluación por exposición a riesgo biológico: infecciones respiratorias, con el uso de un aplicativo que permite determinar al personal de riesgo, el cual pasa a un sistema de telemedicina.
 - Al ser la fiebre un signo más prevalente de detección del COVID-19, se elaboró e implementó el instructivo de manejo y uso de termómetro infrarrojo sin contacto, en todos los centros operativos y edificios
 - Promoción de la salud
1. Charlas sobre COVID-19.
 2. Capacitaciones sobre COVID-19.
 3. Vídeos sobre medidas preventivas de COVID-19.
 4. Telecapacitaciones
- Inspecciones e implementación de medidas de bioseguridad (Jabón, gel, alcohol, señalética, barreras físicas) en edificios e instalaciones de la EEQ
 - Implementación de Telemedicina: Llamadas de pacientes a los médicos de la empresa durante la emergencia Sanitaria.
 - Establecimiento de Diagnósticos de etiqueta respiratoria
 - Caso COVID-19
 - Caso Sospechoso
 - Caso Probable
 - Contacto de Contacto COVID-19

Oficio Nro. EEQ-GG-2020-0524-OF

Quito, D.M., 06 de julio de 2020

- Establecimiento y Vigilancia de Cercos Epidemiológico
- Seguimiento médico de Casos COVID -19
- Vigilancia Epidemiológica de casos sospechosos de COVID-19, contactos de COVID-19 y de sospechosos COVID-19.
- Protocolo de Retorno de Atención médica presencial con protocolos, y establecimiento de áreas de atención de sintomáticos respiratorios, sospecha de COVID-19, otra área de sintomáticos respiratorios leves y otra área para atención primaria de salud. con el fin de evitar la propagación del SARS-CoV-2.
- Manejo Integral de desechos generados por el uso de EPP del personal de la EEQ
- Documentos elaborados bajo análisis de comunidades científicas internacionales (protocolos, guías, instructivos y criterios)

En todo caso, señora Secretaria General del Concejo, por su intermedio y aprovechando la importante función del Concejo Metropolitano en beneficio de la comunidad, solicito a usted se oriente a los ciudadanos que requieran consultar, solicitar o reclamar sobre los servicios que proporciona la Empresa para que utilicen los diferentes canales de atención que la Empresa Eléctrica Quito, que tiene para el efecto.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Jaime Ernesto Bucheli Albán
GERENTE GENERAL

Copia:

Doctor
Jorge Homero Yunda Machado
Alcalde

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Abogado
Carlos Alberto Varela Arias

Señora
Fanny Elizabeth Rodriguez Jaramillo
Ciudadano

Señor Ingeniero

Oficio Nro. EEQ-GG-2020-0524-OF

Quito, D.M., 06 de julio de 2020

Gustavo Xavier Carrera Arregui
Gerente de Comercialización, (E)

Señor Doctor
Francisco Javier Poveda Almeida
Procurador

Señor Ingeniero
Luis Camilo Vintimilla Calle
Viceministro de Electricidad y Energía Renovable
MINISTERIO DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES