REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE LOS ABONADOS DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION

EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO: Que la Ley Marco del Subsector Eléctrico por decreto legislativo No 158-94, en el artículo 7, literal b) faculta a la Comisión Nacional de Energia para proponer al Poder ejecutivo mediante la Secretaria de Recursos Naturales y Ambiente, los Reglamentos necesarios para la aplicación de la misma.

CONSIDERANDO: Que los Reglamentos permiten a los diferentes participantes del Subsector eléctrico conocer sus obligaciones, derechos, y la forma en que interactúan las partes del Subsector.

CONSIDERANDO: Que los Reglamentos definen los procedimientos aplicando criterios de igualdad, equidad y proveyendo los recursos legales a quienes se sientan afectados, para defender sus derechos ante las empresas distribuidoras que operan en el país.

CONSIDERANDO: Que los Reglamentos son instrumentos jurídicos auxiliares de la Ley que facultan a la Comisión Nacional de Energía a vigilar la aplicación de la Ley en todos sus ámbitos.

POR TANTO: En uso de las facultades de que esta investido y en aplicación de los Artículos 245 numeral 11) de la Constitución de la Republica, 116 y 118 de la Ley General de la Administración Pública y Articulo 4 inciso a) y 5 inciso e) de la Ley Marco del Sub sector Eléctrico.

ACUERDA:

1. Aprobar en todas y cada una de sus partes el "***Reglamento de Atención de Reclamos de Abonados del Servicio de Distribución"*** y que literalmente dice:

INDICE

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

TITULO II DEFINICIONES

TITULO III RECLAMOS

TITULO IV PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

TITULO V OBLIGACION DEL DISTRIBUIDORA

TITULO VI MODALIDAD DE RECLAMO

TITULO VII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

TÍTULO I

DEFINICIONES

ARTICULO 1. DEFINICIONES.
Para los efectos de este Reglamento, se establecen las definiciones siguientes:

CNE: Es la Comisión Nacional de Energía.

DISTRIBUIDORA: Es la persona, individual o jurídica, titular o poseedora de instalaciones destinadas a distribuir comercialmente energía eléctrica.

LEY: Es la Ley Marco del Sub sector Eléctrico vigente.

LIBRO: Documento en donde se asienta el reclamo.

QUEJA: Reclamo que plantea el abonado.

RECLAMO: Es el medio que utiliza el abonado para que se restablezcan sus derechos por parte de la distribuidora.

SERVICIO ELÉCTRICO: Es el suministro de potencia y energía eléctrica que se presta al abonado, mediante redes de distribución y en condiciones libremente pactadas, caso por caso, entre el abonado y la distribuidora y que no utilice bienes de dominio publico.

ABONADO: Es la persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con la distribuidora para el suministro de electricidad.

TÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 2. OBJETO.

El presente reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento por medio del cual la distribuidora de energía eléctrica recibirá, tramitará, resolverá y dará a conocer el resultado a los abonados que interpongan ante ellos reclamos o quejas en torno al servicio que presten:

a. Garantizando a los abonados del servicio de electricidad protección efectiva de sus intereses económicos y calidad del servicio recibido
b. Brindándoles mecanismos procesales que permitan un trámite expedito para la solución de sus reclamos.

ARTICULO 3. PRINCIPIOS.

Los procedimientos de atención y solución de reclamos de abonados se rigen por los principios de celeridad, simplicidad, eficacia, transparencia, no discriminación, responsabilidad y equidad

A nivel de distribuidoras de energía eléctrica, adicionalmente, se aplica el principio de gratuidad, salvo costo real de pruebas técnicas.

ARTICULO 4. GARANTÍAS.

Las normas para los procedimientos internos de atención de reclamos de abonados, corresponden al desarrollo de una política de información a los mismos y de garantía al derecho de petición consagrada en la Constitución de la República de Honduras.

ARTICULO 5. LIBRO.

La distribuidora de energía eléctrica debe poner a disposición de los abonados en cada centro de atención comercial un libro de reclamos, donde el abonado pueda asentar su reclamo con respecto al servicio, cuando no reciba las prestaciones o no sea atendido conforme se establece en el Reglamento de Calidad de Servicio.

El libro relacionado en el párrafo anterior, será entregado por la Comisión de Energía al distribuidora, debidamente autorizado. Además, la distribuidora queda obligada a hacer del conocimiento de sus abonados la dirección y el número de teléfono para la recepción de reclamos por fallas en el servicio de energía eléctrica y por cualquier otra reclamación como consecuencia de dicho servicio.

TÍTULO III

RECLAMOS

ARTICULO 6. SUJETO DEL RECLAMO.
Es sujeto de reclamo, el abonado poseedor o titular del bien inmueble con suministro, o la persona individual o jurídica que utilice el servicio eléctrico en el inmueble, con capacidad para plantear un reclamo ante el Distribuidor que le sirva.

ARTICULO 7. OBJETO DEL RECLAMO.
Son objeto de reclamo aspectos relacionados con:

a. Conexión;
b. Facturación;
c. Cobro;
d. Aplicación de tarifas;
e. Fallas en el servicio;
f. Falla en el alumbrado publico
g. Otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio público de electricidad.

ARTICULO 8. INCONDICIONALIDAD.
De conformidad con las normas de protección al abonado, en ningún caso la distribuidora podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo de la retribución facturada, ni de los intereses pertinentes. Hasta que se resuelva el reclamo, las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses y moras y deberán ser canceladas por el usuario; sin embargo el usuario deberá realizar el pago a la cuenta reclamada por un monto igual al promedio de consumo de los últimos 6 meses.

Mientras el reclamo se encuentre en trámite, el servicio de energía eléctrica no será interrumpido, siempre que el abonado cumpla con las demás obligaciones comerciales y/o técnicas pendientes que no sean materia del reclamo.

ARTICULO 9. ATENCIÓN AL ABONADO.
La distribuidora deberá atender los reclamos de los abonados, en la forma prevista en éste Reglamento.

TÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

ARTICULO 10. MODALIDADES DEL RECLAMO.

Los reclamos que el abonado puede presentar al distribuidor, podrán presentarse:

a. Personalmente, utilizando el libro a que se refiere el artículo 4 de este Reglamento.
b. Verbalmente.
c. Por escrito, conforme los requisitos que establece este Reglamento.
d. Por teléfono, conforme lo establece este Reglamento .
e. Por Fax;
f. Por correo electrónico.

ARTICULO 11. REQUISITOS.

La presentación de los reclamos, bajo las modalidades descritas en el artículo anterior, deben reunir los requisitos siguientes:

1. Personalmente: Cuando el abonado decida formular su reclamo, deberá asentar el motivo del mismo en el Libro de Reclamos a que se refiere el artículo 4° de este Reglamento.

   El libro deberá contar con los apartados siguientes:

   a. Número de registro
   b. Fecha
   c. Número de contador del abonado
   d. Nombre de la persona o la dirección que aparece en la factura por servicio de energía
   e. Número de teléfono de la persona que presenta la reclamo
   f. Objeto de la reclamo (conexión, facturación, cobro, tarifas, fallas, etc.)
   g. Espacio para describir la reclamo, cuando esta no se relaciona con las opciones contenidas en la hoja del libro de reclamos.

2. Personal y verbalmente: El reclamo se podrá plantear personal y verbalmente, cuando el abonado no sepa o no pueda escribir. Bajo esta modalidad el Distribuidor colaborará con el abonado, plasmando en el Libro de Reclamos, el reclamo relacionado.

   Tanto en los casos de los numerales 1 y 2 del presente artículo, el original de la reclamo es para la Empresa Distribuidora, la primera copia es para la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, y la segunda copia es para la persona que presenta la reclamo.

3. Por escrito: El reclamo se planteará en memorial dirigido al Distribuidor, conteniendo:

   a. Registro número (No. Correlativo del Reclamo)
   b. Distribuidor a quien se dirige (nombre de la empresa que le presta el servicio de energía eléctrica)
   c. Nombre del abonado (nombre de la persona, institución o empresa que aparece en la factura), o nombre de la persona que presenta el reclamo.
   d. Número correlativo (como aparece en la factura por servicio de energía eléctrica)
   e. Número de contador (como aparece en la factura por servicio de energía eléctrica)
   f. Dirección del abonado, conforme aparece en la factura respectiva
   g. Número de teléfono del abonado o de la persona que presenta el reclamo.
   h. Objeto del reclamo (conexión, facturación, cobro, tarifas, fallas, otros)
   i. Descripción del reclamo
   j. Lugar y fecha
   k. Firma o huella digital del reclamante
   l. Número de documento de identificación (Cédula o Pasaporte)

4. Por teléfono: Bajo esta modalidad, el Distribuidor deberá recibir del abonado el reclamo y registrarlo por escrito, en ese momento, utilizando un formulario cuyo contenido será igual al del folio del Libro de Reclamos. La persona que reciba la reclamo solicitará del abonado la información respectiva, quedando obligada a proporcionarle a quien presenta el reclamo, el número correlativo con que quedó registrado, anotándole las siglas RT (reclamo telefónico), el número de reclamo que le corresponda seguido por el año en curso, así RT-001-2007.

5. Por fax: Cuando el abonado decida remitir su reclamo vía fax, el mismo debe reunir los requisitos que se indican en el numeral 3 de este artículo.

6. Por correo electrónico: El Distribuidor debe abrir una página correspondiente a reclamos, a efecto de que el abonado pueda plasmar en ella los mismos. La página debe contener la información solicitada en el folio del Libro de Reclamos.

ARTICULO 12. RECEPCIÓN.

La distribuidora, recibirá y registrará los reclamos que se le presenten asignándoles un número de ingreso, en cualquiera de las modalidades señaladas en este Reglamento, con todos los datos indicados en el artículo 11 de este

Reglamento, registrando todos los reclamos, a efecto de llevar un control desde su ingreso hasta su solución y respuesta final al abonado.

La distribuidora atenderá y gestionará únicamente aquellos reclamos que sean presentados en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la ocurrencia de la irregularidad reclamada.

Este control podrá llevarse a través de un sistema informático auditable.

La distribuidora realizará los arreglos pertinentes, a efecto de que los reclamos por teléfono, fax o correo electrónico, puedan formularse en cualquier horario y durante cualquier día del año.

La CNE tendrá acceso a este sistema inmediatamente a un solo requerimiento, de no cumplirse con esta disposición la distribuidora deberá atenerse a lo referido en el artículo No. 78 de la Ley Marco del Subsector Eléctrico.

ARTICULO 13. RECLAMOS DEFECTUOSOS.

La distribuidora está obligada a verificar, previo al inicio del procedimiento, que los reclamos presentados en cualquiera de las modalidades señaladas en este Reglamento, cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 11 del mismo, instruyendo al abonado para que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes en los casos que corresponda, subsane defectos u omisiones, bajo apercibimiento de tenerse por no presentado el reclamo.

Para el caso del reclamo presentado bajo la modalidad escrita, el receptor del mismo verificará si la notificación cumple con los requisitos exigidos para su presentación, procurando se subsanen en ese momento las deficiencias, previo a su recepción o, en su caso, devolviendo la notificación a efecto de que se subsanen las mismas, instruyendo al abonado la forma de corregirlas.

Si el abonado hubiese presentado su reclamo ante la oficina de la distribuidora distinta a aquel que le presta el servicio, ésta le devolverá la documentación erróneamente remitida o le notificará tal extremo, indicándole dónde plantear el mismo y, de no haber efectuado la citada devolución o comunicación, remitirá de oficio el reclamo a la oficina de la distribuidora correspondiente dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas, informando tal circunstancia al abonado.

Si la distribuidora no atiende el reclamo presentado por el abonado dentro del plazo establecido en este Reglamento, se le aplicarán las sanciones prevista en el Reglamento de Calidad de Servicio Eléctrico.

ARTICULO 14. FORMACION DE EXPEDIENTES.

El reclamo, los medios de prueba, en su caso, y otros documentos pertinentes deberán formar un solo expediente. El abonado tiene derecho a solicitar de la distribuidora la indicación del número de registro de su reclamo y a acceder

directamente al expediente en cualquier estado del procedimiento y solicitar copias de los documentos presentados si fuera el caso.

Si el reclamo es atendido dentro de los tres días calendario de haberse formulado y el abonado está conforme con la solución que la distribuidora hubiere dado a su reclamo, no será necesario formar el expediente respectivo, bastará con que el abonado firme aceptando la conformidad de la solución. En este caso, el reclamo deberá quedar debidamente registrado y operado conforme el artículo 12 de este Reglamento.

ARTICULO 15. UNIFORMIZACION DE DOCUMENTOS, EXPEDIENTES Y FORMULARIOS.

La distribuidora deberá disponer la uniformización de documentos, expedientes y formularios. Si el reclamo se presentara personalmente o por teléfono, la distribuidora deberá registrarlo, consignando en todos los casos los datos indicados en este Reglamento.

Cualquiera haya sido la modalidad de reclamo empleada, el abonado podrá solicitar de la distribuidora, la información acerca del avance de su gestión.

ARTICULO 16. INFORMACION SOBRE PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS.

En todas las oficinas de la distribuidora se informará a los abonados sobre requisitos del reclamo, oficina autorizada para recibirlo y demás aspectos relacionados con el procedimiento que debe seguirse para plantear un reclamo.

ARTICULO 17. NOTIFICACIONES.

La distribuidora debe establecer en sus oficinas un sistema ágil y eficiente de entrega de resoluciones emitidas.

ARTICULO 18. TRAMITE DEL RECLAMO.

Recibido por la distribuidora el reclamo presentado, en cualquiera de las modalidades indicadas en este Reglamento y, subsanados en su caso los defectos u omisiones, se iniciará el trámite respectivo ordenándose la investigación en las áreas correspondientes.

ARTICULO 19. RESOLUCIONES.

La distribuidora tiene cinco (05) días hábiles para resolver el reclamo presentado por el abonado, pudiendo declararlo fundado o infundado. En ambos casos, la distribuidora deberá citar la norma legal aplicable y detallar la justificación técnica de resolución adjuntando los documentos sustentatorios de dichos detalles.

Solo en casos especiales debidamente justificados, la solución del reclamo podrá sobrepasar los cinco (05) días relacionados en el párrafo anterior, pero no exceder de un máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de aquel en que se recibió el mismo, con excepción del reclamo relacionado con el restablecimiento del servicio por corte, que debe atenderse y, en su caso restablecerse el servicio, en el plazo establecido en el Reglamento de Calidad de Servicio Eléctrico y

aquellos motivados por fallas técnicas cuya solución requiera un plazo mayor, de acuerdo a lo establecido en el citado Reglamento de Calidad.

ARTICULO 20. CONCILIACION.

En cualquier estado del procedimiento, el abonado y la distribuidora podrán conciliar sobre el objeto del reclamo. Para tal efecto, la CNE actuará como órgano conciliador y se levantará un acta en que conste el convenio respectivo, que tendrá efectos de transacción extrajudicial, siendo aplicable las disposiciones del Código Civil en lo que fuere pertinente.

ARTICULO 21. INSTANCIAS POSTERIORES.

En caso que el abonado no estuviese conforme con la solución brindada por la distribuidora a su reclamo, éste podrá acudir a las instancias administrativas y jurisdiccionales correspondientes.

TÍTULO V

OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

ARTICULO 22. REGISTRO INFORMÁTICO.
Toda la información procesada respecto de los reclamos y/o quejas recibidas, atendidas y/o resueltas, deberá ser almacenada por la distribuidora en un archivo especial, preferentemente en registro informático, de fácil acceso, por un período de cinco (5) años y deberá estar en todo momento a disposición de la Comisión Nacional de Energía.

ARTICULO 23. INFORMES.
Sin perjuicio de los informes que directamente le solicite la CNE, la distribuidora queda obligada a presentar a la citada CNE informe mensual que contenga: cantidad de reclamos y quejas recibidos durante el mes que informa; discriminación por causa; y, tiempos medios de atención y/o resolución.

El informe deberá remitirse dentro de los cinco días posteriores al mes que informa, pudiéndose enviar los mismos a través de correo electrónico; en diskette con formato de lectura compatible con los equipos de la Comisión; en forma escrita o cualquier otro medio magnético de lectura previamente aceptado por la Comisión.

El Distribuidor queda obligado además, a operar un registro detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos para la solución de reclamos indicando:

a. Datos de los abonados afectados
b. Motivos de los reclamos
c. Tiempo transcurrido hasta la solución de los problemas
d. Motivos que originaron las demoras.

ARTICULO 24. MEDIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y QUEJAS INSTRUCTIVO DE USO Y APLICACIÓN.

De acuerdo al artículo 70 del Reglamento de Servicio Eléctrico, todo reclamo de los abonados por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de los aspectos, deberá ser recibida y registrada por la distribuidora, haciendo constar el número correlativo, el nombre del abonado, la fecha y hora de recepción y el motivo de la misma, mediante un sistema automatizado auditable que permita efectuar su seguimiento hasta su resolución y respuesta al abonado.

Las solicitudes de los abonados a la dstribuidora en los diferentes tipos de servicio, deben establecerse bajo procedimiento aprobado por la CNE y dentro de los plazos que se establecen en el Reglamento de Calidad de Servicio Eléctrico.

El Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los abonados del servicio de la distribuidora de energía eléctrica, contempla como modalidades para la presentación del reclamo, las siguientes:

a. Personalmente, utilizando el libro de reclamos que debe estar disponible en todo momento para que el abonado asiente sus reclamos.
b. Verbalmente.
c. Por escrito.
d. Por teléfono.
e. Por Fax.
f. Por correo electrónico.

TITULO VI

MODALIDADES DE RECLAMO

ARTICULO 25. DESARROLLO DE CADA UNA DE LAS MODALIDADES DE RECLAMO.

25.I LIBRO DE RECLAMOS.

a. Autorización.

El Distribuidor deberá poner a disposición de los Abonados en cada centro de atención comercial, un libro debidamente habilitado, donde el abonado podrá asentar sus reclamos con respecto al servicio, cuando no reciba las prestaciones o no sea atendido conforme se establece en los reglamentos emitidos, libro que deberá estar a disposición de la CNE en todo momento.

La Comisión habilitará y autorizará el libro de reclamos por medio de un Acta firmada por Comisionado de la CNE, foliando cada una de las páginas de que consta el libro, colocándoles en la esquina superior derecha del mismo el número cardinal correlativo que le corresponda a cada una.

b. Responsabilidad de las Empresas Distribuidoras.

Es responsabilidad de la Empresa Distribuidora la administración del Libro y en consecuencia le corresponde, hacer diariamente la revisión y emisión de instrucciones para la atención y solución de las reclamos, así como enviar a la CNE la copia respectiva de las reclamos recibidas. Estos envíos deberá realizarlos en el día hábil siguiente a la fecha en que se presentó la reclamo.

c. Características del libro.

El libro será tamaño carta, con cien hojas móviles tipo formulario de papel sensibilizado, en original y dos copias cada una, autorizado por la CNE mediante el acta citada. Cada hoja, tanto el original como sus copias, contendrán información tanto en el anverso como en el reverso. Ver la siguiente forma:

No. Correlativo de folio 00001
(Anotar el numero correlativo del Reclamo)

Fecha _____ **No clave del abonado** _____
(escriba la fecha de hoy) (No de contrato en su factura)

No de Contador _____ **Nombre del abonado o reclamante** _____
(Obtener de su factura) _____
(escriba el nombre de la persona institucion o empresa, bajo el cual esta el contrato de servicio)

Direccion: _____
(Escriba la direccion que aparece en la factura)

Telefono _____
(Escriba aqui el No del abonado)

Objeto del Reclamo _____
(Marque con un X el espacio al cual pertenece su reclamo)

Conexion ( ) **Facturacion ( )**

Cobro ( ) **Tarifas ( )**

Fallas ( ) **Otros ( )**

Si marca el espacio otros explique aqui su reclamo:

_____

Describe su Reclamo:
(Indique brevemente el problema)

_____
_____
_____
_____

Firma o huella digital del reclamante
(incluya aqui su firma o si no sabe leer y inscriba su huella digital)

No. De Documento de identificación: _____

25.II Presentación del Reclamo Personalmente en forma verbal.

El abonado podrá presentar su reclamo o reclamo personalmente y en forma verbal, cuando no sepa leer o escribir. En ambos casos, el Distribuidor colaborará con el abonado, asentando en el Libro de Reclamos el reclamo que le formule verbalmente el abonado.

25.III Presentación del reclamo o reclamo por escrito.

El Abonado podrá presentar su reclamo o reclamo por escrito ante el Distribuidor, cumpliendo el memorial los requisitos siguientes:

Señor Distribuidor **Registro No.**_____

_____ **(Anotar el No. Correlativo del Reclamo)**

(escriba aquí el nombre de la empresa que le presta el servicio)

(___Nombres y apellidos completos del abonado___), con correlativo número
(Escriba aquí el nombre de la persona, institución o empresa que aparece en la factura)

_____**, Contador número** _____
(obtenga este número de su última factura por servicio de energía eléctrica) (obtenga este número

_____, **con dirección en** _____
de su última factura por servicio de energía eléctrica) (escriba aquí la dirección que figura en su factura)

con teléfono número _____**, por este acto presento RECLAMO**
(Escriba el número de teléfono del abonado)
sobre: Conexión [ ] Facturación [ ] Cobro [ ] (Marque con una X el espacio al cual **Tarifas [ ] Fallas [ ] Otros [ ],** pertenece su reclamo) **especifique:** (Si marca el espacio correspondiente a otros, escriba aquí a que se refiere)

el cual describo a continuación:
_____
(Indique brevemente el problema que tiene y que solicita a la empresa que le brinda el servicio de energía eléctrica)
_____

_____

Lugar y fecha: _____**Persona que hace este Reclamo**

_____
(Escriba aquí el nombre)

Teléfono:_____
(Escriba su número de teléfono)

Firma o huella digital del reclamante:_____ **No. de documento de Identificación** _____
(Incluya aquí su firma o si no sabe leer y escribir su huella digital) (Cédula o Pasaporte)

25. IV. Presentación del Reclamo por teléfono.

Bajo esta modalidad, el Distribuidor deberá recibir del abonado el reclamo y registrarlo por escrito en ese momento utilizado el formato de la página del libro de reclamos. La persona que atienda la llamada telefónica, solicitará del abonado la información correspondiente, proporcionándole al final de la recepción del reclamo, el número correlativo con que el mismo quedó registrado, anotándole las siglas RT (reclamo telefónico), el número de reclamo que le corresponda seguido por el año en curso, así RT-001-07.

25. V. Presentación del Reclamo por fax.

El Abonado podrá presentar su reclamo por fax ante el Distribuidor, para lo cual éste último debe poner a su disposición un fax exclusivo para la atención de reclamos.

El abonado redactará el memorial que trasladará vía fax, con los requisitos indicados en el apartado III (presentación de reclamo o reclamo por escrito).

25.VI. Correo electrónico.

El Abonado podrá presentar ante el Distribuidor del Servicio de Energía Eléctrica, vía correo electrónico, su reclamo, en la página que para tal fin tenga abierta el Distribuidor vía Internet. En esta página se deberán anotar los datos que contiene el modelo del memorial citado en el inciso 25.III (presentación del reclamo o reclamo por escrito).

ARTICULO 26. REPORTES DE LAS DISTRIBUIDORAS A LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA.

La distribuidora esta obligada a presentar informes según lo requiere la Comisión Nacional de Energia sobre:

a. La cantidad de reclamos recibidos durante el semestre, discriminados por causa, incluyendo tiempos de resolución.

b. La cantidad de quejas agrupándolas según sea señalado por la Comisión Nacional de Energia.

Los informes deberán de presentarse semestralmente a la CNE sobre las reclamaciones recibidas, haciendo constar:

1. Cantidad de reclamos en el periodo;
2. Discriminación por causa y
3. Tiempos de resolución.

Además la Distribuidora deberá presentar un registro informático detallado para los casos en los cuales se hayan excedido los plazos establecidos para la solución de reclamos (Reglamento de Calidad de Servicio Eléctrico)

a. Datos de los abonados afectados;
b. Motivos de los reclamos;
c. Tiempo transcurrido hasta la solución de los problemas;
d. Motivos que originaron las demoras.

MODELO DE REPORTE SEMESTRAL DE RECLAMOS

SEMESTRE COMPRENDIDO DEL MES DE_____ AL MES DE _____

CAUSA: CONEXION ( ) FACTURACION ( ) COBRO ( )

TARIFAS ( ) FALLAS ( ) OTROS ( )

ESPECIFIQUE:

	MODALIDAD	REGISTRO No	ABONADO AFECTADO	DIRECCION Y TELEFONO	DESCRIPCION DEL RECLAMO	RECLAMO RESUELTO O NO RESUELTO	TIEMPO DE SOLUCION
1							
2							
3							
4							
5							

CASOS DE EXCESO EN PLAZOS PARA SOLUCION DE RECLAMOS

SEMESTRE COMPRENDIDO DEL MES DE_____ AL MES DE _____

CAUSA: CONEXION ( ) FACTURACION ( ) COBRO ( )

TARIFAS ( ) FALLAS ( ) OTROS ( )

ESPECIFIQUE:

	MODALIDAD	REGISTRO No	ABONADO AFECTADO	DIRECCION Y TELEFONO	DESCRIPCION DEL RECLAMO	RECLAMO RESUELTO O NO RESUELTO	TIEMPO DE SOLUCION
1							
2							
3							
4							
5							

TÍTULO VII

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

ARTICULO 27. APROBACION.
Las distribuidoras deberán aprobar sus procedimientos y órganos internos de solución de reclamos de conformidad con los lineamientos contenidos en el presente Reglamento.

ARTICULO 28. PROCEDIMIENTOS INTERNOS.
Los procedimientos internos de atención de reclamos ante las distribuidoras deberán ser difundidos por éstos y puestos a conocimiento de sus abonados.

ARTICULO 29. CONOCIMIENTO.
Las distribuidoras pondrán en conocimiento de la CNE los procedimientos aprobados, así como los formatos que se utilicen en la atención de reclamos y quejas de abonados en un plazo no mayor a diez (10) días contados a partir de su aprobación.

ARTICULO 30. RECLAMOS ANTERIORES.
Los reclamos interpuestos con anterioridad a la vigencia del presente Reglamento, se regirán por las normas aplicables al momento de su interposición.

ARTICULO 31. EXTRAVIO, DESTRUCCION O DAÑO DEL LIBRO DE RECLAMOS.
La distribuidora queda obligada a comunicar a la CNE cuando el libro de reclamos a que se refiere el presente Reglamento resultare extraviado, destruido o dañado o alguna de sus páginas fuera sustraída o deteriorada. La comunicación deberá realizarse dentro de los tres (3) días de haber tenido conocimiento del hecho.

La CNE realizará la investigación correspondiente e impondrá las sanciones que en su caso correspondan, si se comprueba que existió culpa de la distribuidora en el extravío, destrucción o daño del libro de reclamos o la sustracción o deterioro de alguna de sus páginas, salvo que éstos se hayan producido por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado.

En todo caso, anulará el libro de reclamos extraviado, destruido o dañado, reemplazándolo y anulará la página o páginas sustraídas o deterioradas, según el caso.

ARTICULO 32. INSTRUCTIVOS Y FORMULARIOS DE IMPLANTACION.
Con el objeto de hacer operativas las disposiciones de este reglamento, la CNE, habilitara los instructivos y formularios que a su juicio sean necesarios.

ARTICULO 33. CASOS NO PREVISTOS.
Los casos no previstos serán resueltos por la CNE.

ARTICULO 34. VIGENCIA.
El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la publicación en el periódico Oficial La Gaceta y será revisado periódicamente.

COMUNIQUESE.

JOSE MANUEL ZELAYA ROSALES
Presidente de la Republica

MAYRA MEJIA
Secretaria de Estado en los Despachos
De Recursos Naturales y Ambiente