

Nombre del Proyecto: Programa para la Renovación de Equipos de Consumo Energético Ineficiente. Proyecto N° 1 Sustitución de 330 000 refrigeradoras.

Entidad ejecutora: Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER) en cooperación con el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO).

Cobertura y localización: Las 24 provincias, segmentadas de la siguiente manera:

- a) Santo Domingo de los Tsáchilas, Galápagos, Azuay, Cañar
- b) Pichincha, Guayas
- c) Carchi, Imbabura, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Bolívar
- d) Loja, Zamora Chinchipe, El Oro, Los Ríos, Esmeraldas, Santa Elena
- e) Sucumbíos, Manabí, Morona Santiago, Napo, Orellana, Pastaza

Propósito del proyecto: Disminuir la demanda de potencia y energía por medio de la reducción del consumo de energía eléctrica en el sector residencial y disminuir la planilla por el consumo de electricidad de los usuarios más necesitados.

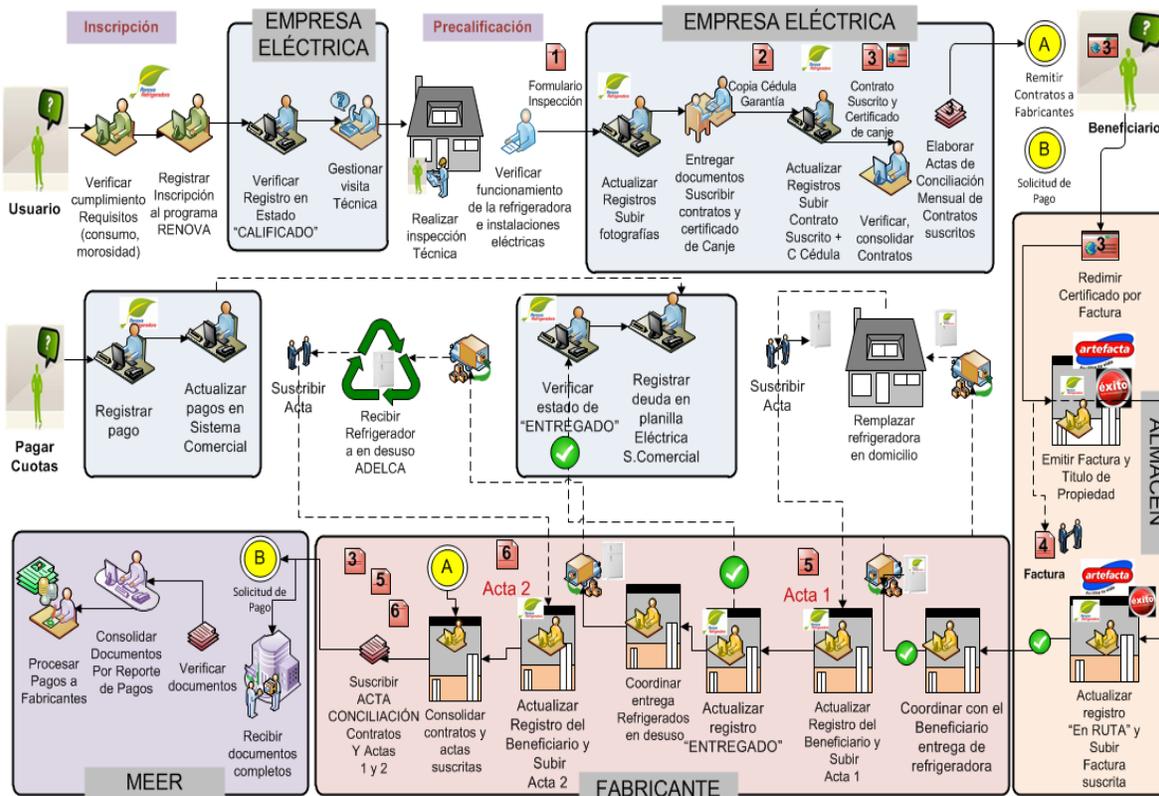
Comité Técnico de Gestión: MEER, MIPRO, a cargo de planificación y ejecución. Los representantes de los fabricantes y/o ALBE pueden asistir con derecho a voz, pero sin voto.

SÍNTESIS DE ENTIDADES INVOLUCRADAS Y PROCESOS OPERATIVOS

Participantes:

- Beneficiarios
- Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)
- Fabricantes
- Empresas Eléctricas de Distribución (EED)
- Banco Nacional de Fomento (BNF)
- Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO)
- Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad (MCPEC)
- Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE)
- Gestor ambiental

Procesos operativos de sustitución



El proceso total del Programa se resume en 13 actividades:

1. El Postulante aplica al programa (Formulario 1) según consta en el Anexo No. 1
2. Las Empresas Eléctricas pre-califican al usuario según los requisitos presentados los parámetros de consumo previa inspección domiciliaria.
3. Las Empresas Eléctricas califican y seleccionan a los beneficiarios (Formulario 2) Anexo No. 2
4. El Beneficiario suscribe un compromiso de pago con la Empresa Eléctrica para la recaudación del apoyo financiero que le otorgará el Gobierno. (Contrato Entrega Recepción de la Refrigeradora) Anexo No. 3
5. Las Empresas Eléctricas comunican, mediante un sistema en red para conocimiento de varios actores, cuales son los beneficiarios de la renovación de refrigeradoras.
6. Los fabricantes y/o sus distribuidores entregan la refrigeradora nueva en el domicilio, siempre y cuando sean lugares accesibles en vehículos automotores. (Acta 1) Anexo No. 4

7. Los fabricantes por sí mismos o a través de sus distribuidores autorizados entregan la refrigeradora usada al Centro de Acopio/Gestor Ambiental autorizado ubicado en cada área de concesión, que para el efecto señalará el Ministerio de Industrias y Productividad. (Acta 2) Anexo No. 5
8. Las empresas eléctricas recaudan mensualmente las cuotas que los beneficiarios paguen por sus refrigeradoras.
9. Las Empresas Eléctricas transfieren el dinero recaudado por la recuperación del apoyo financiero al Banco Nacional de Fomento.
10. Las empresas eléctricas de distribución entregarán mensualmente los contratos a los fabricantes, previa verificación del estado de cada uno de ellos en el sistema informático y que hayan sido subidos los medios de verificación que correspondan. Anexo No. 14
11. Los fabricantes conciliarán y presentarán mensualmente al MEER los documentos completos (contratos y actas 1 y 2) para solicitar el pago de las refrigeradoras efectivamente sustituidas, según precio vigente en el contrato. Anexo No. 9 y 15
12. El MEER previo informe del Comité Técnico de Gestión, una vez que el acta de la reunión haya sido suscrita por todas las partes, solicitará al BNF la cancelación a los fabricantes por las refrigeradoras sustituidas.
13. La chatarrización y recuperación de gases refrigerantes será efectuada por el gestor ambiental y supervisada por el Ministerio de Industrias y Productividad y el Ministerio del Ambiente.

ALCANCE Y REDEFINICIONES

El Gobierno Nacional, a través del MEER, implementa desde 2012 un mecanismo de reducción del consumo de potencia y energía eléctrica en el sector residencial, mediante la renovación de refrigeradoras obsoletas por nuevas y eficientes, que consumen menos energía.

El Proyecto de Sustitución de Refrigeradoras planteó como objetivo original la renovación de 330 000 unidades en un período de 5 años, contribuyendo al cambio de la matriz energética del país a través de la reducción de la demanda de electricidad en el sector residencial por el uso de electrodomésticos más eficientes; estimulando la producción nacional de equipos y electrodomésticos de alta eficiencia; y, disminuyendo las emisiones de gases de efecto invernadero que potencian el calentamiento global.

En el Proyecto considera necesario que el sector público promueva actividades y acciones de eficiencia energética para racionalizar y optimizar el gasto fiscal.

Por varios factores, la demanda proyectada no se ha cumplido, entre ellos, que los fabricantes han tenido dificultades para entregar las refrigeradoras dentro de los plazos establecidos, no se ha cubierto la oferta requerida y ha existido restricción presupuestaria, que determinó que las sustituciones de refrigeradoras sean inferiores a lo inicialmente planificado, esto es:

Año	Sustitución originalmente planteada	Sustitución efectivamente realizada
2012-2013	30.000 refrigeradoras	19.206 refrigeradoras
2014	42.000 refrigeradoras	32.182 refrigeradoras
2015	42.000 refrigeradoras	En proceso (23.376 a septiembre)
2016	20.000 refrigeradoras (depende de aprobación del Plan Anual de Inversiones para el próximo año fiscal)	Se ha eliminado aporte del Gobierno Nacional, se ejecutará solamente con autogestión.

Esto hace necesario actualizar el perfil del proyecto para aprobación de SENPLADES, ampliando el plazo de ejecución o reduciendo la meta global prevista.

SITUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS

La eficiencia energética es una actividad rentable, sin embargo las limitaciones a su crecimiento se han identificado básicamente en dos tipos:

- a) La falta de información y capacitación técnica, que ha limitado posibilidades de identificar oportunidades y proponer soluciones concretas y factibles para mejorar el uso final de la energía.
- b) La ausencia de esquemas institucionales y financieros adecuados que puedan impulsar estos proyectos.

Como resultado del respaldo a las políticas de eficiencia energética, en los últimos años se ha producido la tendencia a incrementar su aplicación, y en los procesos productivos de empresas nacionales de igual manera se ha orientado a la fabricación de artefactos eléctricos más eficientes. En esto han contribuido las normas de eficiencia energética orientadas hacia aparatos y sistemas que, por su uso particular de la energía, como el caso de los refrigeradores, ofrecen un potencial mayor de ahorro, no sólo para los usuarios, sino para el país en general.

En el sector residencial, las refrigeradoras generan uno de los principales consumos de energía y su incidencia aumenta en los países de menor desarrollo económico, como es el caso de Ecuador.

La refrigeración y la iluminación tradicionalmente causan el mayor consumo de electricidad en el sector residencial con una tendencia creciente de consumo, debido a

varios factores. Por una parte, por la antigüedad de las refrigeradoras que han sobrepasado su tiempo de vida útil, que funcionan pero con tendencia a consumir el doble y hasta el triple de energía, en comparación con las modernas.

Otro de los problemas es el mantenimiento inadecuado de partes y piezas, como por ejemplo los cauchos que cierran herméticamente las puertas para evitar la fuga del aire frío desde el interior y eso ocasiona que las refrigeradoras arranquen continuamente con un incremento en el consumo de electricidad.

A esto se suman las deficiencias en calidad y cantidad de talleres de mantenimiento, que suelen reciclar partes usadas para reparar los artefactos de refrigeración (principalmente el compresor), lo que alarga la vida del aparato, pero genera elevado consumo de energía si se compara con las refrigeradoras modernas.

Si se analiza la eficiencia energética por categorías, y según mediciones realizadas, una refrigeradora con clasificación energética D, de 300 litros, consume 594,95 kWh/año, mientras que ese mismo artefacto con clasificación A puede consumir tan solo 249,87 kWh/año, con un ahorro altamente beneficioso respecto al de clasificación D (superior al 50%). Estos datos revelan la necesidad del país, respecto al control de eficiencia energética en artefactos de refrigeración.

JUSTIFICACIÓN

El sistema eléctrico ecuatoriano atravesó una severa crisis que impidió incrementar la generación de bajo costo para atender la demanda de electricidad. Eso determinó la necesidad de cambiar la matriz energética, con el aprovechamiento de energía generada mayoritariamente por fuentes renovables, en especial mediante la implementación de ocho centrales hidroeléctricas, de las cuales la primera (Manduriacu) entró en funcionamiento en 2015.

La soberanía energética proyectada con las centrales hidroeléctricas no contradice el impulso de políticas de uso eficiente de energía.

El ahorro y la eficiencia en el uso de la energía eléctrica aplicada en los diferentes sectores del consumo no implican sacrificios en el bienestar de la sociedad, ni una disminución en los niveles productivos del país. Por el contrario, se trata de reducir el consumo de combustibles fósiles, evitar emisiones de gases de efecto invernadero y preservar los recursos energéticos para demandas presentes y futuras.

Dentro de este contexto, se desarrolla el Programa para la Renovación de Equipos de Consumo Energético Ineficiente.

Exhibición para beneficiarios:

- Los modelos serán expuestos en las oficinas de atención al cliente de las empresas eléctricas, por lo menos una unidad de cada fabricante por cada Empresa Eléctrica de Distribución (EED).
- En otros lugares o agencias de las empresas, habrá cartelones verticales, de manera que los potenciales beneficiarios conozcan en detalle los equipos y aspectos del proyecto
- Las empresas eléctricas y los fabricantes podrán difundir materiales publicitarios respetando las directrices emitidas por el MEER

Aspectos económicos:

- **Precio:** En el Anexo Técnico V5 se registra el nuevo precio de las refrigeradoras: USD 524,19 incluido IVA aplicable a partir de la séptima asignación. Dicho precio entra en vigencia a partir de la emisión del Acuerdo Interministerial No. 265 por parte del MEER y el MIPRO del 7 de octubre de 2015. Se aplica el Índice de Precios al Productor (IPP) oficial del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) acumulado a la fecha del análisis. Las tablas de amortización que entran en vigencia desde la séptima asignación constan en Tablas Nos. 11 a 16.
- **Asignaciones económicas a las empresas eléctricas:** El precio de la refrigeradora incluye USD 16,00 para procesos a cargo de las empresas eléctricas y USD 22,80 para cubrir otras actividades a cargo del MEER y pagos relacionados con el proyecto. En el caso de Galápagos, la asignación a la empresa es de USD 19,52 y para otras actividades logísticas es de USD 76,38 por encarecimiento de costos por ubicación geográfica y condiciones especiales por ser Patrimonio Natural de la Humanidad. El rubro destinado a empresas eléctricas se desglosa de la misma manera que años anteriores:

Detalle	USD
Inspección	8,86
Administración	0,68
Dirección técnica	0,34
Materiales y adhesivos	0,34

Personal de promoción	2,50
Publicidad y formularios	0,28
Bodegaje (en caso de necesitarse)	2,80
Varios	0,20
TOTAL	16,00

Estos valores se transfieren a las empresas eléctricas de distribución, en función del número de refrigeradoras asignadas para el año que se trate y está sujeto a liquidación a base del número de refrigeradoras efectivamente sustituidas en el área de concesión respectiva.

- **Estímulo económico a beneficiarios:** Los clientes de la tarifa de la dignidad aportan el 54,14% y el Estado, el 45,86%. Los demás clientes aportan el 63.31% y el Estado, el 36,69%. El aporte de los clientes será cubierto con el estímulo económico y el apoyo financiero que otorga el Estado. El estímulo financiero será otorgado únicamente para la sustitución de los equipos participantes en el proyecto.
- **Apoyo financiero a beneficiarios:** Corresponde al préstamo que cubre la diferencia entre el precio de la refrigeradora del programa más el IVA, entregada en la residencia del beneficiario. El valor de este apoyo será entregado por el Estado a través del Banco Nacional de Fomento (BNF), se pagará directamente a los fabricantes previa autorización del MEER, de los valores recuperados por las empresas eléctricas a través de las facturas de consumo de electricidad. (tasa de interés 5% anual, cuotas fijas con opciones a 12, 24 o 36 meses, en caso de mora se aplica el interés de las empresas eléctricas a sus clientes en mora de las facturas de suministro de energía eléctrica, el usuario pagará la cuota establecida en la tabla de amortización adjunta al contrato, salvo que desee cancelar la deuda total de manera anticipada y deberá cancelar la cuota del mes, más el valor indicado en la columna "Saldo por cancelar".
- **Pago a fabricantes:** Durante la vigencia del Proyecto No. 1 "Sustitución de Refrigeradoras", el MEER otorgará periódicamente a las EED un número de refrigeradoras, sobre la cual los fabricantes podrán sustituir la cantidad de unidades demandadas por los beneficiarios para su marca, teniendo como mínimo el cupo nacional que apruebe el Comité para cada una de ellas y que, sumadas

entre sí, no superen la asignación global por cada empresa eléctrica, instancia que controlará que el cupo no sea rebasado, a menos que sea aprobado por el Comité. Tras la asignación, el fabricante remitirá un oficio al MEER con el compromiso expreso de fabricación y sustitución de las unidades que acepte producir como mínimo, sobre la cual se entregarán las garantías correspondientes, mientras se mantenga vigente la entrega de anticipos por la fabricación del cupo mínimo asignado. Se notificará y comprometerá la cantidad máxima que se podrá producir y sustituir en el período para cumplir con la posible demanda nacional, de acuerdo al posicionamiento de marca, capacidad de producción y logística de entrega.

A partir de la séptima asignación y firmados los convenios modificatorios con ECASA e INDUGLOB, los valores económicos a desembolsarse y las garantías a presentarse, el procedimiento será el siguiente:

- El Comité Técnico establecerá las unidades mínimas que debe fabricar y entregar ECASA e INDUGLOB. Los fabricantes deberán enviar su aceptación por escrito para fabricar y sustituir las unidades en los plazos que previamente establecerá y notificará el MEER.
- Los fabricantes recibirán un anticipo de 30% del precio total vigente de las refrigeradoras asignadas a través del Comité Técnico de Gestión y aceptadas por el fabricante, para lo que deberán entregar la garantía de buen uso de anticipo por dicho valor y la de fiel cumplimiento del compromiso de fabricación de equipos por el 5% del valor total de las unidades mínimas a fabricar y entregar.
- El 70% restante del precio total de las refrigeradoras asignadas y aceptadas será cancelado previo informe del Comité Técnico, una vez entregadas a los beneficiarios y suscritas las correspondientes "Actas de Conciliación Mensual con el MEER".
- El MEER ordenará los pagos al fabricante por el 70% restante una vez se constate que los contratos incluidos en el Reporte de Pago consten en el sistema informático como "sustituidos" y "entregados".
- Una vez sustituidas las unidades mínimas asignadas, el fabricante podrá entregar más dependiendo de la demanda, sin exceder la meta asignada para cada área de concesión. Estas unidades serán canceladas en 100% del valor total del equipo, previo informe y aprobación del Comité.

- **Garantías: (entregan los fabricantes)**

- 1) Garantía bancaria incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, emitida por un banco establecido en el Ecuador, aceptable para el MEER y a favor del MEER.
- 2) Póliza de seguro incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, emitida por una compañía de seguros establecida en el Ecuador, a favor del MEER.

Las garantías deberán ser renovadas por períodos trimestrales (como mínimo) durante la vigencia del Proyecto y dependiendo del tiempo estimado para liquidar la asignación, la renovación de la garantía de buen uso de anticipo se hará por el valor pendiente de amortización; mientras que la de fiel cumplimiento siempre será renovada por el mismo valor inicial, hasta la liquidación de la asignación a la cual corresponda.

- **Recuperación del crédito: (a cargo de las empresas eléctricas)**

Las empresas eléctricas son las encargadas de recuperar la cartera proveniente del apoyo financiero otorgado a los beneficiarios en las facturas mensuales del suministro de electricidad. Los valores serán transferidos al BNF y se reportará mensualmente al MEER en el Informe de Recuperación y Antigüedad de Cartera, cuyos formatos constan en Tabla No. 18 y Anexo No. 12

Las empresas eléctricas de distribución garantizarán el adecuado seguimiento a la recuperación del crédito e informarán oportunamente al MEER si existen casos de morosidad, además tomarán las acciones correspondientes si se producen retrasos superiores a tres meses contemplados, según lo que señale el Anexo Técnico V5 y el contrato suscrito con el beneficiario).

- **Procedimiento para pago a fabricantes (a cargo del MEEER)**

Primer paso: La constancia de entrega y retiro de las refrigeradoras se hará mediante dos actas:

- 1) Acta que certifica la entrega de la nueva refrigeradora que se denomina "BENEFICIARIO-FABRICANTE y/o Almacén Autorizado"
- 2) Retiro de unidad obsoleta en el domicilio del beneficiario y entrega en el Centro de Acopio y/o Gestor Ambiental Autorizado denominada "FABRICANTE y/o Almacén Autorizado-Centro de Acopio y/o Gestor Ambiental, dentro del área de concesión de cada empresa eléctrica.

Segundo paso: Los fabricantes suscribirán con el MEER un acta de conciliación mensual con el reporte consolidado de beneficiarios atendidos y unidades entregadas en las áreas de concesión correspondientes a las empresas eléctricas. Se adjuntan en el reporte:

- 1) Originales de los contratos y de las dos actas de entrega-recepción codificadas por empresa eléctrica, numeradas, debidamente llenas y suscritas por las instancias correspondientes;
- 2) Título de propiedad
- 3) Copias de cédula del beneficiario
- 4) Factura

Tercer paso: El MEER remitirá copia de las actas de conciliación a cada empresa eléctrica para que verifiquen la recaudación de los valores correspondientes a todos los beneficiarios, y los títulos de propiedad para que sean entregados a los beneficiarios que hayan cancelado la totalidad del incentivo financiero otorgado.

Cuarto paso: Los fabricantes deberán entregar al MEER las solicitudes de pago organizadas por empresa eléctrica, mediante oficio dirigido al Subsecretario de Energía Renovable y Eficiencia Energética, según el modelo del Anexo No. 9 y adjuntando:

- 1) La Tabla No. 8 A aplicable a fabricantes, en que consta el texto del oficio de solicitud detallado por área de concesión

Solicitud de Pago a los Fabricantes (aplicable a EED hasta la sexta asignación)

TABLA N° 8					
EMPRESA/COORPORACIÓN		ELECTRICA AZOGUES			
Fecha de elaboración del Informe:		5 de marzo 2013			
Mes de reporte		Febrero 2013			
Cantidad de contratos adjuntos		67			
ECASA S.A.					
Modelo	Cantidad Refrigeradoras entregadas en domicilio (Unidades)	Precio Unitario al fabricante(US\$)	Precio Total (US\$)	Descuento 50% Amortización Anticipo(US\$)	Valor a pagarse al Fabricante (\$)
Boreal 211	5	506,30	2.531,50	1.265,75	1.265,75
INDUGLOB S.A.					
Modelo	Cantidad Refrigeradoras entregadas en domicilio (Unidades)	Precio Unitario al fabricante(US\$)	Precio Total (US\$)	Descuento Asignación - Anticipo(US\$)	Valor a pagarse al Fabricante (\$)
INDURAMA RI-365	52	506,30	26.327,60	13.163,80	13.163,80
MABE S.A.					
Modelo	Cantidad Refrigeradoras entregadas en domicilio (Unidades)	Precio Unitario al fabricante(US\$)	Precio Total (US\$)	Descuento Asignación - Anticipo(US\$)	Valor a pagarse al Fabricante (\$)
RML250WEBO	10	506,30	5.063,00	2.531,50	2.531,50
TOTAL UNIDADES		67			
Firma del coordinador:		correo electrónico:			
Nombre: ING. CRISTIAN PEREZ		NOTA (insertar algún comentario de ser el caso de existir...)			

NOTA: La cantidad que se registre como refrigeradoras entregadas en domicilio por cada fabricante debe ser igual a la cantidad de documentos (el contrato y las actas 1 y 2) completos adjuntados en la solicitud de pago respectiva. El precio unitario a liquidar al fabricante (USD) será el vigente para la asignación que corresponda y que conste en el contrato del beneficiario.

Solicitud de Pago a los Fabricantes (aplicable desde la séptima asignación)

TABLA Nº 8 A

EMPRESA FABRICANTE:		ECASA / INDUGLOB / MABE			
Asignación:		Séptima			
Fecha de elaboración del Informe:		30 de octubre de 2015			
Mes de reporte		Septiembre de 2015			
Cantidad de contratos adjuntos		110			
EMPRESA ELECTRICA(nombre).....					
Modelo	Número de contratos	Número de Actas (Nº 1) entregadas	Número de Actas (Nº 2) entregadas	Precio Unitario al fabricante(USD)	Precio Total (USD)
Boreal 211	10	10	10	506,30	5.063,00
Boreal 211	20	20	20	524,19	10.483,80
TOTAL	30	30	30		15.546,80
EMPRESA ELECTRICA(nombre).....					
Modelo	Número de contratos	Número de Actas (Nº 1) entregadas	Número de Actas (Nº 2) entregadas	Precio Unitario al fabricante(USD)	Precio Total (USD)
Boreal 211	50	50	50	524,19	26.209,50
EMPRESA ELECTRICA(nombre).....					
Modelo	Número de contratos	Número de Actas (Nº 1) entregadas	Número de Actas (Nº 2) entregadas	Precio Unitario al fabricante(USD)	Precio Total (USD)
Boreal 211	30	30	30	524,19	15.725,70
TOTAL UNIDADES		110			
Firma del responsable fabricante:					
Nombre:					

- 2) El acta de conciliación mensual suscrita entre el MEER y el fabricante o la empresa eléctrica y el fabricante, según corresponda
- 3) El original de las Actas de entrega No. 1 de la refrigeradora nueva (Fabricante-Beneficiario)
- 4) El original de las Actas de entrega No. 2 de la refrigeradora antigua (Fabricante-Acería del Ecuador ADELCA/Gestor ambiental)
- 5) CD con la información en versión digital y archivo en Excel de los contratos que se incluyen para el proceso de pago, según modelo que consta en el acta de conciliación mensual.

En caso de no contar con algún documento original, los fabricantes podrán presentar copia certificada ante Notario Público, con la debida justificación.

El MEER mantendrá en suspenso las solicitudes de pago incompletas o cuya documentación de soporte no esté llena y suscrita por las instancias competentes en cada caso. Serán tramitadas cuando sean atendidas las observaciones.

Los fabricantes deberán entregar los contratos y actas de las sustituciones efectuadas durante el mes del que se trate, hasta la fecha máxima que establezca el MEER. Si los contratos no se remiten en el plazo, se incluirán en el siguiente reporte de pago que se tramite. Este paso lo cumplían las Empresas Eléctricas hasta el Anexo Técnico anterior a este.

Quinto paso: El MEER realizará cada mes la liquidación correspondiente a cada fabricante descontando el 50% correspondiente al anticipo entregado hasta la sexta asignación y el 70% desde la séptima asignación. Las liquidaciones son puestas a consideración del Comité Técnico para su aprobación y en los siguientes 15 días de que el acta de reunión sea suscrita por las partes, el MEER solicitará al Banco Nacional de Fomento el pago correspondiente.

Sexto paso: El BNF efectuará las transferencias a los fabricantes sobre la base de la aprobación de los reportes de pago aprobados por el Comité Técnico de Gestión.

Séptimo paso: Una vez descontada la totalidad del anticipo entregado a cada fabricante, el MEER devolverá las pólizas y garantías entregadas para buen uso de anticipo. Las pólizas de fiel cumplimiento de contrato se mantendrán vigentes hasta la suscripción del acta de entrega-recepción definitiva o del acta de finiquito de la asignación correspondiente.

Esquema de sanciones a los fabricantes (a cargo del MEER)

El esquema de sanciones se aprobado en la Resolución No. 96/2015 del Comité Técnico de Gestión No. 23/2015 del 14 de mayo de 2015 ha sido incorporado en modificaciones a los convenios suscritos con los fabricantes. Son de cumplimiento obligatorio de las partes. Son siete rangos o condiciones referentes a incumplimiento de plazos de entrega, atención de reclamos sobre daños, regulaciones para reposición del artefacto e incumplimientos administrativos.

RANGO O CONDICIÓN	SANCIÓN	APLICABLE A / REQUISITOS
Incumplimiento de plazos para reemplazar unidades dañadas por nuevas (8 días calendario) o para atención de reparaciones (48 horas zonas urbanas y 72 horas zonas rurales) o según conste en el Anexo Técnico	1. Si excede plazo de sustitución de refrigeradora dañada que no tiene reparación o el plazo de reparación se aplicará el 1% del precio unitario sin iva de la refrigeradora por cada día de retraso desde el plazo máximo establecido en el Anexo Técnico (noveno; tercero o cuarto día), hasta un plazo máximo de 30 días calendario de que el reclamo fuera notificado al servicio técnico del fabricante.	Siguiente Reporte de Pago que se apruebe luego de notificar la sanción. Se exigirá la presentación del informe técnico que determine la reparación o el cambio de unidad. El formulario de reclamo que se presenta en la EE deberá contener obligatoriamente el número de ticket o reclamo presentado al servicio técnico del fabricante. Se verificará a la base de datos del fabricante para monitorear la atención a los clientes y se determinará las sanciones aplicables.
A partir del 1% y hasta el 5 % de reclamos comparados con las refrigeradoras sustituidas en cada área de concesión en la asignación de que se trate.	1. Se impondrá una multa de: a) 25% del precio sin iva de la refrigeradora cuando requieran un cambio de unidad y b) 50% del precio sin iva de la refrigeradora cuando requiera una reparación, por cada refrigeradora que tenga un reclamo no resuelto dentro del plazo máximo de 30 días de que hayan sido notificados al servicio técnico del fabricante , siempre y cuando el daño impida el correcto funcionamiento del equipo.	Siguiente Reporte de Pago que se apruebe luego de notificar la sanción. El formulario de reclamo que se presenta en la EE deberá contener obligatoriamente el número de ticket o reclamo presentado al servicio técnico del fabricante.
	2. Se acepta un máximo de un cambio de unidad (por daño total) y tres reparaciones por el mismo motivo durante la vigencia de la garantía extendida.	Se exigirá la presentación de los informes técnicos que determinen la reparación o el cambio de unidad.
	3. Si la persona no desea un cambio de marca y se retira del Programa el fabricante restituirá al beneficiario el 100% del valor del bien (Art. 71. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor). Dicha restitución se hará en efectivo, a menos que el beneficiario acepte por escrito nota de crédito o vale que le permita adquirir otro electrodoméstico o bien de su preferencia.	El fabricante presentará el medio de verificación de que el beneficiario recibió el valor señalado a total satisfacción o nota de crédito a total satisfacción.
A partir del 5,01% y hasta el 10% de reclamos en cada área de concesión, respecto al número de unidades sustituidas de la asignación de que se trate.	1. Se impondrá una multa de: a) 25% del precio sin iva de la refrigeradora cuando requieran un cambio de unidad y b) 50% del precio sin iva de la refrigeradora cuando requiera una reparación, por cada refrigeradora que tenga un reclamo no resuelto dentro del plazo máximo de 30 días de que hayan sido notificados al servicio técnico del fabricante , siempre y cuando el daño impida el correcto funcionamiento del equipo.	Siguiente Reporte de Pago que se apruebe luego de notificar la sanción. El formulario de reclamo que se presenta en la EE deberá contener obligatoriamente el número de ticket o reclamo presentado al servicio técnico del fabricante.
	2. Se acepta un máximo de un cambio de unidad (por daño total) y tres reparaciones por el mismo motivo durante la vigencia de la garantía extendida.	Se exigirá la presentación de los informes técnicos que determinen la reparación o el cambio de unidad.
	3. Si la persona no desea un cambio de marca y se retira del Programa el fabricante restituirá al beneficiario el 100% del valor del bien (Art. 71. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor). Dicha restitución se hará en efectivo, a menos que el beneficiario acepte por escrito nota de crédito o vale que le permita adquirir otro electrodoméstico o bien de su preferencia.	El fabricante presentará el medio de verificación de que el beneficiario recibió el valor señalado a total satisfacción o nota de crédito a total satisfacción.
	4. El CTG determinará la suspensión temporal o definitiva al fabricante en los casos en que exceda el 5% o tenga reincidencia en la infracción de dos veces o más dentro del mismo año calendario (Art. 80 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor).	El CTG aplicará la suspensión de acuerdo a la gravedad del incumplimiento.
10% en adelante de reclamos en cada área de concesión, respecto al número de unidades sustituidas de la asignación de que se trate.	Será causal para dar por terminado el convenio con el fabricante, previa aprobación del CTG.	De aplicación inmediata a la notificación y que obligará a la liquidación económica de las asignaciones pendientes y de las garantías de fiel cumplimiento de la asignación de que se trate
Retrasos en las entregas de las refrigeradoras, incumpliendo lo establecido en los convenios suscritos o el Anexo Técnico vigente	1. Se aplicará el 1% del precio unitario sin iva de la refrigeradora por cada día por cada refrigeradora entregada en un plazo mayor a 15 días.	Siguiente Reporte de Pago que se apruebe luego de notificar la sanción, si el fabricante no ha presentado los justificativos aceptables según procedimiento establecido.
	2. Si las multas acumuladas en el período de vigencia de la asignación exceden el 2,5% del valor de la asignación mínima nacional en curso, será causal para dar por terminado el convenio.	De aplicación inmediata a la notificación y que obligará a la liquidación económica de las asignaciones pendientes y de las garantías de fiel cumplimiento de la asignación de que se trate
Incumplimiento de plazos para registrar fechas y subir medios de verificación según conste en el Anexo Técnico (7 días calendario)	Si excede plazo máximo de registro se aplicará el 1% del precio unitario sin iva de la refrigeradora por cada día de retraso.	Se verificará en el sistema informático RENOVA o CLIKVIEW mediante fecha de cumplimiento de hitos y fecha de registro de información.
Incumplimiento de emisión de factura al momento en que el beneficiario presente certificados de canje	Se sancionará con el 25% del precio sin iva vigente de la refrigeradora por cada caso.	Si existiera inconsistencia en la fecha de emisión de la factura y de presentación de certificado de canje, se considerará como incumplido.

Elaborado por el MEER (actualizado octubre 2015)

BENEFICIOS DE LA SUSTITUCIÓN:

Valoración de beneficios por disminución del consumo de energía eléctrica

(Sobre la sustitución de 330.000 refrigeradoras planteadas al inicio del proyecto)

Cambio de refrigeradoras por estrato	%	No.	Sierra	Costa
Tarifa de la dignidad	60	198.000	86.400	111.600
De 131 a 200 kWh/mes	40	132.000	57.600	74.400

Ahorro energético por sustitución en usuarios de la tarifa de la dignidad

(Considera costos variables aplicados a la generación evitada. No se consideran costos en transmisión y distribución ni ingresos tarifarios)

En la Sierra:

Precio energía	Equipo viejo kWh/mes	Equipo nuevo kWh/mes	Ahorro kWh/mes	Ahorro anual individual	Ahorro país durante vigencia RENOVA
USD 4 centavos/kWh (tarifa de la dignidad)	67,7	32,2	35,5	USD 53,3	X 86.400 refrigeradoras sustituidas: USD 4'605.120
USD 9 centavos/kWh (de 131 a 200 kWh/mes) Se considera consumo extra de 20% por uso más intenso por disponibilidad económica y aumento en ahorros del mismo porcentaje	81,2	32,2	49,0	USD 73,5	X 57.600 refrigeradoras sustituidas: USD 4'233.600

En la Costa:

Precio energía	Equipo viejo kWh/mes	Equipo nuevo kWh/mes	Ahorro kWh/mes	Ahorro anual individual	Ahorro país durante vigencia RENOVA
USD 4 centavos/kWh (tarifa de la dignidad)	122,4	58,3	64,1	USD 96,2	X 111.600 refrigeradoras sustituidas:

					USD 10'735.920
USD 9 centavos/kWh (de 131 a 200 kWh/mes) Se considera consumo extra de 20% por uso más intenso por disponibilidad económica y aumento en ahorros del mismo porcentaje	124,8	58,3	66,5	USD 99,8	X 74.400 refrigeradoras sustituidas: USD 7'425.120

Segmento	Ahorro anual Sierra USD	Ahorro anual Costa USD	Ahorro país durante vigencia RENOVA
Tarifa de la dignidad	4'605.120	10'735.920	USD 15'341.040
De 131 a 200 kWh/mes	4'233.600	7'432.560	USD 11'666.160
TOTAL	8'838.720	18'168.480	27'007.200

SOSTENIBILIDAD SOCIAL:

- Los beneficiarios de la Tarifa de la Dignidad pueden tener un incremento de consumo a cambio de mayor bienestar porque no tendrán que desconectar su refrigeradora de menor consumo, lo que permitirá guardar los alimentos que antes de la sustitución del equipo, eran comprados a diario
- Los beneficiarios en el segmento 111/131 kWh/mes tendrán una rebaja en la planilla que les permitirá ingresar a la tarifa de la dignidad
- Los beneficiarios restantes tendrán una reducción en las planillas directamente proporcional al menor consumo de energía

FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

Componentes/ Rubros	FUENTES DE FINANCIAMIENTO (dólares)
	Internas
	Fiscal
1. Preselección, selección, calificación y ubicación de usuarios beneficiarios del proyecto.	
1.1 Desarrollo del Marco Regulatorio para la colaboración con los actores del proyecto: MEER, MIPRO, MICSE, BNF, MAE y sus dependencias INEN, CAE, Empresas Eléctricas de distribución, Asociación de línea Blanca del Ecuador ALBE y Comercializadoras Minoristas.	0
1.2 Selección y Calificación de Beneficiarios, establecimiento de prioridades en base a: capacidades especiales, adultos mayores, vetustez de la refrigeradora, condiciones eléctricas, etc.	0
1.3 Inspecciones para constatación de características físicas y estado de la instalación eléctrica domiciliaria.	5 280 000,0
2. Provisión de refrigeradoras para usuarios beneficiarios.	
2.1 Firma de contratos de aceptación por parte de los beneficiarios	0
2.2 Entrega de las refrigeradoras nuevas a los beneficiarios	159 060 000,0
3. Disposición final adecuada de refrigeradoras en desuso.	
3.1 Retiro de las refrigeradoras obsoletas a los beneficiarios	0
3.2 Chatarrización de las refrigeradoras obsoletas.	5 610 000,0
4. Gestión del crédito y Recuperación del mismo.	
4.1 Otorgamiento de créditos a los beneficiarios del proyecto	7 524 000,0
4.2 Recuperación de créditos a través de la planilla eléctrica	0
TOTAL:	177 474 000
Recuperación de cartera	55 663 967
TOTAL FINANCIAMIENTO (USD)	121 810 033

PROCESOS DEL PROYECTO

El esquema de sustitución contempla utilizar la participación operativa de los recursos disponibles en las empresas eléctricas en sus áreas de concesión (infraestructura, capacidad operativa, conocimiento sobre usuarios, ubicación geográfica, consumos, zonas y sectores, etc.); mientras que las actividades de contratación de servicios privados para efectuar el operativo logístico para instalar las refrigeradoras nuevas en las viviendas, el retiro de las refrigeradoras usadas y el traslado a bodegas o centros de acopio del gestor ambiental autorizado, están a cargo de los fabricantes.

I. Planificación del Proyecto Actores: MEER y MIPRO

Conforman en Comité Técnico de Gestión que semestralmente planifica, valora y asigna la cantidad de refrigeradoras eficientes en función de los recursos disponibles y de la cantidad de abonados por área de concesión de las Empresas Eléctricas de Distribución para que los fabricantes se encarguen de proveer y distribuir oportunamente a nivel nacional, así como el retiro de las refrigeradoras usadas y su entrega en centros de acopio del gestor ambiental en cada área de concesión.

II. Selección y calificación de beneficiarios Actores: MEER, Empresas Eléctricas de Distribución, Usuarios

Las Empresas Eléctricas de Distribución cuentan con un sistema informático en red en el que registran las solicitudes de los potenciales beneficiarios del Programa desde su inscripción hasta la entrega del artefacto en el domicilio. Incluye el seguimiento de recuperación del incentivo financiero otorgado. Podrán acceder a la base de datos el MEER, los fabricantes y los distribuidores, quienes deben registrar dentro de los plazos establecidos, el cumplimiento de hitos y subir los medios de verificación respectivos.

Los períodos de inscripción para selección de usuarios serán cíclicos o como lo establezcan las Empresas Eléctricas hasta agotar el stock de refrigeradoras asignadas en forma semestral.

Requisitos de selección de beneficiarios:

- 1) Suscribir la solicitud de inscripción con dirección domiciliaria y características básicas de la refrigeradora a sustituir
- 2) Ser usuario del servicio público de energía eléctrica en tarifa residencial
- 3) Habitar en el domicilio registrado en la dirección indicada en la factura de energía eléctrica
- 4) Tener actualizado y suscrito el contrato de suministro

- 5) **No ser considerado moroso por la empresa eléctrica de distribución a donde corresponda el suministro**
- 6) El medidor debe estar a nombre del usuario participante. En caso de no estarlo, sólo se podrá beneficiar del estímulo económico directo.
- 7) Los usuarios deben registrar un consumo **promedio** no mayor al límite de consumo establecido durante los últimos 12 meses (un usuario de la tarifa de la dignidad puede exceder el consumo de esta tarifa, pero nunca podrá ser superior al límite de los 200 kWh por mes), denominado consumo básico de selección, en cuyo caso no se podrá beneficiar del incentivo económico correspondiente a la tarifa de la dignidad.
- 8) Los arrendatarios deben justificar su condición presentando el contrato de arrendamiento y la garantía del propietario del inmueble o de otro usuario a quien cargar la cartera, caso contrario sólo podrán beneficiarse del estímulo económico directo, es decir que no podrán tener crédito, sino que deberán cancelar la diferencia de contado. **En este caso el certificado de canje** contendrá condiciones particulares y **será emitido a nombre del arrendatario**, haciendo constar el número de suministro del dueño del inmueble.
- 9) **No ser beneficiario del programa en otro suministro.**
- 10) Tener un refrigerador ineficiente en funcionamiento en el lugar de la vivienda.
- 11) Informe favorable de la empresa eléctrica sobre la situación del usuario y de sus instalaciones eléctricas domiciliarias tales como puesta a tierra, toma polarizada tipo B para el nuevo equipo. Las mejoras de las instalaciones domiciliarias serán realizadas por cuenta del usuario con asesoramiento de la empresa eléctrica. Dichas mejoras o readecuaciones de las instalaciones deberán ser realizadas dentro de los subsiguientes 30 días, caso contrario podrá ser descalificada esa solicitud debiendo iniciar un nuevo trámite de ser el caso.
Durante el proceso de calificación se registrará y verificará:
 - a. Información completa del beneficiario **y datos de un familiar o amigo como referencia.**
 - b. Posicionamiento geográfico del medidor.
 - c. Fotos de la casa.
 - d. Fotos de la refrigeradora usada confirmando que esté completa en todas sus partes, en especial el motor.
 - e. Fotos de los stickers que se pegarán en el motor y en la puerta de la refrigeradora, en los que se hará constar el inspector que llenó la información.
- 12) Si el usuario es trabajador o funcionario de la empresa eléctrica, la aprobación de la solicitud será otorgada por un funcionario del MEER, previa verificación de consumo histórico de energía (12 últimos meses).
- 13) Estar ubicado en las zonas establecidas por la empresa eléctrica.

- 14) Existencia de stock asignado por el Comité Técnico de Gestión.
- 15) Un usuario una vez calificado y en espera de disponibilidad o de la prioridad, no cambia su situación aún si subiera su consumo en adelante. Similar situación se aplicará para la calificación de beneficiario con tarifa de la dignidad, que una vez calificado no cambia su situación aún si subiera su consumo.
- 16) El interés por mora será aplicado en forma similar y con la misma tasa que aplica la Empresa a los valores adeudados por no pago de la factura por consumo de energía.

Durante la selección de beneficiarios se establecerán prioridades, esto es:

- 1) Situaciones de enfermedad que requieren refrigeración de medicamentos, tales como insulina y otros.
- 2) Capacidades Especiales (Discapacitados)
- 3) Adultos Mayores (Tercera edad)
- 4) Consumo de energía **no superior a 200 kWh/mes** en los últimos doce meses (a menor consumo, mayor prioridad)
- 5) Fecha de presentación de la solicitud por parte del usuario
- 6) Situación actual de la refrigeradora (condición o estado físico - vetustez)
- 7) Tamaño de la refrigeradora vieja (a mayor tamaño mayor prioridad)
- 8) Fecha de verificación de mejoras de las instalaciones en caso de requerirlas.

Responsable: Empresas Eléctricas y usuarios (solicitud y pago de mejoras)

Los usuarios deberán llenar la solicitud de contrato en original y copias, en la cual declararán reunir los requisitos estipulados para acceder a ser beneficiarios del proyecto, adjuntando con ello los respectivos justificativos. Usar el formato que consta en Anexo No. 1

Las Empresas Eléctricas darán trámite a las solicitudes de los usuarios procediendo a verificar en la residencia del solicitante los datos consignados en la respectiva solicitud, así como las características técnicas de las instalaciones eléctricas para el buen funcionamiento del equipo nuevo a ser instalado, de todo lo cual emitirán recomendaciones a los usuarios para su efectivo cumplimiento.

Cuando se haga el proceso de inspección la empresa eléctrica llenará el formulario que consta en el Anexo No. 2.

De requerirse modificaciones en las instalaciones eléctricas de los usuarios, serán ellos los que realizarán las modificaciones respectivas, luego de lo cual comunicarán a las Empresas Eléctricas, sin perjuicio de perder el derecho a ser beneficiario del programa en caso de no hacerlo oportunamente.

La conexión de puesta a tierra es obligatoria a nivel del sistema de medición, la Empresa Eléctrica deberá revisar la instalación a fin de garantizar la seguridad de las personas y del equipo. En el caso que el inspector identifique la necesidad de readecuación, la empresa tiene la obligación de comunicar al beneficiario los trabajos a realizar. No existe

inconveniente si la empresa realiza el trabajo a costo del beneficiario. El cliente posee plazo de hasta 30 días calendario para hacer las readecuaciones, caso contrario es descalificado.

Adicionalmente también retirarán las refrigeradoras nuevas que han sido entregadas a aquellos beneficiarios que han incumplido en los pagos del crédito a razón de apoyo financiero, previa notificación por parte de la Empresa Eléctrica Distribuidora a la que pertenece.

III. Suscripción de contratos y plazo de entrega

Actores: MEER, Empresas Eléctricas, usuarios, fabricantes y distribuidores

Paso 1: Cuando el usuario ha sido calificado, suscribe el contrato de entrega-recepción de una refrigeradora nueva con la empresa eléctrica a la que pertenece (Anexo No. 3).

Paso 2: Con el contrato, la empresa eléctrica emite el Certificado de Canje (original y duplicado) a nombre del beneficiario, para que vaya al distribuidor comercial autorizado por el fabricante, más cercano a su residencia, y en un lapso no mayor a 30 días se realice el registro y canje del certificado por la nueva unidad. Ahí recibe la factura de la refrigeradora escogida por el beneficiario. El Certificado tiene vigencia de 30 días.

En caso de caducidad o pérdida del Certificado, el beneficiario puede solicitar de inmediato su reimpresión por una sola vez. Si el Certificado no fue usado en el plazo de tres meses a partir de la suscripción del contrato, la Empresa Eléctrica lo anulará.

En el Certificado de Canje consta el modelo escogido (Anexo No. 3) y los beneficiarios serán informados por la empresa eléctrica que la entrega ocurrirá en los 15 días calendario posteriores a la presentación del documento en el distribuidor autorizado.

Las empresas eléctricas y fabricantes garantizarán que el registro de los contratos, certificados de canje y anexos No. 1 y 2 se haga de manera idónea, cumpliendo el procedimiento que se detalla a continuación:

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DOCUMENTOS

CONTRATOS, CERTIFICADOS DE CANJE, Y ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN

El registro de los documentos se realizará de manera manual solo cuando el sistema informático RENOVA no permita realizarlo, para lo cual el SOLICITANTE deberá:

- 1. Leer detenidamente todas las políticas de cada uno de los documentos habilitantes para el proceso de sustitución de las refrigeradoras.*
- 2. Llenar los espacios en blanco solo y únicamente con la información que se requiere.*
- 3. Registrar en letra imprenta clara y legible cada uno de los campos que solicita. En caso, de tachones o borrones se anula el documento y deberá crear uno nuevo.*
- 4. Registrar la fecha en forma completa; es decir: día, mes y año como por ejemplo: 12 de marzo de 2014.*
- 5. Registrar la dirección domiciliaria la calle principal, número de vivienda, calle secundaria, y si el espacio alcanza una referencia.*
- 6. Escoger una sola de las opciones que determine el documento como por ejemplo el plazo de pago del crédito: 12, 24 o 36 meses.*
- 7. Mantener la coherencia de los datos registrados; es decir, si el solicitante escogió un determinado modelo de refrigerador, plazo de crédito, las tablas de amortización, pagos y demás actividades del proceso debe coincidir con su información histórica registrada.*
- 8. Registrar cada documento con firma de respaldo por el solicitante*
- 9. Registrar cada documento con sello del fabricante y la empresa eléctrica de apoyo al proceso de entrega de la refrigeradora.*
- 10. Las copias de respaldo al proceso deberán ser claras y legibles, caso contrario presentar nuevas copias.*

Paso 3: Cuando el beneficiario acude a la casa comercial, se registra en la copia del beneficiario la fecha de presentación y da inicio el plazo de entrega del artefacto en 15 días calendario a nivel nacional (consta en el convenio suscrito con los fabricantes). El usuario será previamente informado en la Empresa Eléctrica que en caso de que este plazo no se cumpla, deberá notificar por escrito a esa entidad, con copia del certificado de canje en que debe constar la fecha de presentación del documento en la red comercial.

Paso 4: El distribuidor deberá notificar al fabricante la recepción del certificado de canje el mismo día de su recepción para evitar demoras que tienen penalidades, de acuerdo a los términos contractuales.

En caso de inquilinos y arrendatarios:

- El contrato se realizará a nombre del inquilino del inmueble en la modalidad de pago de contado o pago a plazos:
 - a) Caso 1: Pago de contado: El pago se realiza por la totalidad del valor, por lo que no existirá un financiamiento. La Empresa Eléctrica pedirá un depósito de garantía previo a la entrega de la refrigeradora.
 - b) Caso 2: Pago a plazo: El arrendatario deberá justificar su condición presentando una garantía de otro usuario que tenga suministro eléctrico a su nombre, no necesariamente el dueño de casa) Anexo No. 3. Si no lo hace, solo se beneficiará del estímulo económico directo.
- El contrato y el Certificado de Canje serán emitidos a nombre del arrendatario, pero constará el número de suministro del dueño del inmueble. El título de propiedad y la factura que emite el fabricante serán a nombre del inquilino.

IV. Modificación y anulación de contratos Actores: Empresas Eléctricas y MEER

La empresa eléctrica procederá a modificar o anular un contrato en los siguientes casos:

Caso 1: Modificación o anulación. Si por desperfectos y mal funcionamiento de la refrigeradora entregada o daños reiterativos, el beneficiario luego de haber llenado el formulario de reclamo (señalando el número de ticket o trámite del servicio técnico del fabricante), no fuere atendido satisfactoriamente por el fabricante o su distribuidor. En este caso, la empresa eléctrica le podrá proponer acepte un equipo de otra marca; de ser aceptada la propuesta, el beneficiario suscribirá una carta dirigida a la empresa eléctrica solicitando el cambio de marca de la refrigeradora, luego de lo cual, ésta procederá a solicitar la autorización del MEER para: a) anular el contrato y emitir otro con su respectivo certificado de canje a favor del nuevo fabricante (en casos en que aún no se haya tramitado el pago al fabricante); o b) para emitir un contrato modificatorio (cuando ya se haya tramitado el pago al fabricante) que señalará el nuevo fabricante sustituyendo al original, documento que será suscrito entre dicha empresa eléctrica y el usuario o beneficiario. Paralelamente, se emitirá un nuevo certificado de canje.

En el caso en que se modifique el contrato, una vez se formalice dicho trámite deberá informarse al MEER oficialmente de tal situación y entregar un original del contrato para que se registre, archive y se hagan las liquidaciones económicas respectivas y el pago correspondiente al fabricante. De este particular, el MEER informará al fabricante o distribuidor del equipo defectuoso para que ellos se encarguen de retirar la unidad no deseada por el beneficiario.

Igualmente el MEER procederá a anular el Acta No. 1 (Beneficiario – Fabricante), mientras que el Acta No. 2 (Fabricante –Centro de Acopio ADELCA) tendrá validez plena, como constancia de que la unidad antigua ha sido retirada para su chatarrización.

Si el beneficiario **solicita** de manera oficial a la empresa eléctrica su retiro definitivo del programa cuando ya se haya producido la entrega de la refrigeradora nueva y la sustitución de la antigua, por las razones expuestas en el Caso 1, el fabricante deberá devolver el valor total vigente de la refrigeradora nueva al beneficiario (en efectivo o mediante nota de crédito) y la empresa eléctrica informará al MEER de manera oficial para que se liquide la cuenta pendiente en el informe económico de recuperación y antigüedad de cartera.

No se le devolverá el valor pagado por el incentivo financiero, puesto que el fabricante restituirá al beneficiario el valor total vigente de una refrigeradora nueva y el valor recuperado a esa fecha se mantendrá como parte de los recursos del Estado para su reinversión en el Programa.

Caso 2: Cuando el beneficiario **solicite** retirarse definitivamente del programa, **antes** de que se haya producido la entrega de la refrigeradora nueva y la sustitución de la refrigeradora antigua. En este caso se anulará, tanto el contrato, cuanto el certificado de canje. Si la causa del retiro del Programa es por demoras en la entrega de la refrigeradora, dicho particular deberá ser notificado por la empresa eléctrica, para que el MEER aplique las sanciones que correspondan, de acuerdo a como se registren en los convenios suscritos con los fabricantes o en el presente Anexo Técnico.

V. Sustitución de refrigeradoras usadas por nuevas
Actores: Fabricantes, distribuidores autorizados, usuarios, empresas eléctricas (registro de la sustitución y recepción de documento emitido por Gestor Ambiental autorizado)

El fabricante deberá garantizar en todos los almacenes que formen parte de su red de distribución comercial autorizada dispongan de servicios de internet y scanner para cumplir con el registro de las fechas de cumplimiento de cada hito o tarea a su cargo en el sistema informático y se suban los medios de verificación respectivos.

El distribuidor, en el lapso NO mayor a 15 días calendario a nivel nacional, entregará en el domicilio del usuario beneficiario la refrigeradora nueva a cambio de la refrigeradora usada, según el modelo y características establecidas en el certificado de canje.

El distribuidor comercial autorizado emitirá la factura cuando el beneficiario haga efectivo el certificado de canje, e inmediatamente la debe subir en el sistema informático RENOVA firmada por el beneficiario, registrar la fecha de presentación del certificado de canje que debe ser la misma de la factura y verificar el cambio de estado que se encuentre “EN RUTA DE ENTREGA”.

El fabricante debe verificar diariamente en el sistema informático RENOVA todas las solicitudes en estado “EN RUTA DE ENTREGA” para que de manera inmediata coordine la logística de entrega de la refrigeradora en el domicilio del beneficiario del Programa, o buscar los mecanismos idóneos con su red comercial para que le informen diariamente los certificados de canje recibidos y que determinan la obligación de sustitución dentro de los plazos establecidos.

Los fabricantes deberán establecer y garantizar los mecanismos que permitan la adecuada distribución de las refrigeradoras de su marca en todas las capitales provinciales a nivel nacional, incluida la provincia de Galápagos, e informará oficialmente al MEER la red comercial disponible. La información registrada por los tres fabricantes consta en el Anexo No. 11.

El beneficiario firmará el acta entrega recepción (Anexo No. 4) cuando se haya efectuado el intercambio de refrigeradoras para iniciar el pago de cuotas del crédito a partir de esa fecha.

Una vez sustituida la refrigeradora, el fabricante o su red comercial autorizada deberá subir el Acta 1 (Fabricante - Beneficiario) en el sistema informático RENOVA, registrar la fecha de sustitución de la refrigeradora en el domicilio del beneficiario (fecha del Acta 1), registrar en número de serie de la nueva refrigeradora, luego de lo cual verificar que se cambie a estado "ENTREGADA". Anexo No. 12.

VI.- Retiro de refrigeradoras usadas y entrega en el gestor ambiental
Actores: Fabricante/Distribuidor, Centros de Acopio ADELCA

Una vez hecha la entrega de la refrigeradora en desuso en los Centros de Acopio de ADELCA, se suscribirá el Acta No. 2 (Fabricante-Gestor Ambiental) según formato que consta en el Anexo No. 5, documento que el fabricante deberá subir de inmediato en el sistema informático RENOVA, registrar la fecha del Acta y verificar que el registro del beneficiario conste como "ENTREGADA".

El registro debe hacerse en los sistemas informáticos a nivel nacional en máximo 7 días calendario a partir de que la actividad haya sido cumplida, así como subir el medio de verificación del cumplimiento de la actividad (Acta 2).

VII. Recuperación de cartera y casos especiales de incumplimiento de pago de beneficiarios
Actores: MEER, BNF, empresas eléctricas, usuarios

El Decreto Ejecutivo No. 741, numeral 4, establece que los valores correspondientes a estímulos y costos financieros entregados a los usuarios serán recuperados por las EED a través de las planillas de consumo de los usuarios y transferidos al BNF para continuar financiando otros equipos.

El Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional No. 109 entre el MEER, BNF y las empresas eléctricas establece en la Cláusula Quinta.- Obligaciones de las Partes, numeral 5.3.15 que las EED tienen la obligación de *"Recuperar los valores correspondientes al apoyo financiero otorgado a los beneficiarios, hasta su cancelación total a través de las planillas de consumo de energía eléctrica"*.

En el numeral 5.3.18 del mismo Convenio se indica que deben: *"Elaborar mensualmente el listado de beneficiarios impagos, considerándose como tales aquellos que no han cancelado hasta la tercera cuota consecutiva del Proyecto de sustitución..."*.

a) Incumplimiento de pago de beneficiarios

Los beneficiarios que hayan incumplido con la cuota del crédito, serán notificados por la Empresa Eléctrica a la que pertenecen para cancelar en un plazo de diez días laborables. En el caso de la no cancelación de la tercera cuota consecutiva, se considerará:

1. A aquellos beneficiarios que por situación imprevisible o calamidad doméstica no pudieran cumplir con los pagos, procederán a la devolución voluntaria de la refrigeradora para que la empresa eléctrica liquide y cancele el contrato conforme el procedimiento que determine el Comité Técnico de Gestión.
2. A aquellos beneficiarios que por otro motivo a los indicados arriba no deseen devolver la refrigeradora, la empresa notificará a la central de riesgos e iniciará un proceso legal para el retiro de la refrigeradora.

Las refrigeradoras retiradas de los beneficiarios impagos deberán retornar a la empresa eléctrica correspondiente al área de concesión para ser entregadas a otro usuario beneficiario. Los costos de estas actividades serán justificadas al Comité Técnico de Gestión para su posterior reconocimiento.

b) Calamidad doméstica por fallecimiento del beneficiario

En el caso de que el beneficiario fallezca manteniendo obligaciones pendientes con la EED a través del contrato del Programa RENOVA, las obligaciones persisten de existir herederos. Según las reglas de sucesión, ellos asumen las deudas, conforme lo establece en el artículo 1 de la Ley Orgánica para la Defensa de los Derechos Laborales: “[...] Las instituciones del Estado que por ley tienen jurisdicción coactiva, con el objeto de hacer efectivo el cobro de sus acreencias, podrán ejercer subsidiariamente su acción no solo en contra del obligado principal, sino en contra de todos los obligados por Ley, incluyendo a sus herederos mayores de edad que no hubieren aceptado la herencia con beneficio de inventario [...]”

Según el Reglamento para la Jurisdicción Coactiva aquellas Empresas Eléctricas que posean dicha Jurisdicción tienen la facultad para iniciar el proceso coactivo como lo dispone el instrumento legal mencionado, esto es cuando se tenga la certeza de la existencia de herederos conforme las solemnidades que establece la ley para esos casos.

De no existir herederos, las Empresas Eléctricas deberán acudir ante un notario público para que dicha autoridad otorgue fe pública de que efectivamente el inmueble está abandonado. Con esa certificación, se deberá acudir al juez competente solicitando el “descerrajamiento”, para ingresar a la vivienda y retirar la refrigeradora del Programa RENOVA, siempre y cuando posea documentos que justifiquen que el electrodoméstico es de propiedad de tal Empresa Eléctrica, caso contrario se podría considerar como aprehensión ilegal de un bien mueble.

c) Retorno de la Refrigeradora RENOVA (INDURAMA/ECASA) a la Empresa Eléctrica

Para las refrigeradoras que están dentro del Programa RENOVA y que por varias circunstancias han retornado a las empresas eléctricas, ya sea por devolución de los usuarios o por falta de pago, es necesario tomar en cuenta lo siguiente, previo a entregarlas a otro usuario:

- ✓ Determinar la vida útil de la refrigeradora, debe ser por lo menos mayor a 1 año.
- ✓ Establecer el deterioro del bien (en sectores donde existe humedad, las refrigeradoras tienen un deterioro mayor).
- ✓ Con el análisis de los dos puntos anteriores, determinar un precio que debe considere depreciación mensual, semestral o anual, conforme a los índices contables determinados en las normas INEC, NEC y NIIFS (tomar en cuenta que en lugares donde la humedad es mayor, la depreciación es más acelerada).
- ✓ Para cumplir con el Art. 12 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se debe etiquetar a estas refrigeradoras como "USADAS".
- ✓ En el contrato que se suscriba con el nuevo usuario se debe determinar de manera clara y expresa que la refrigeradora es "USADA", y que el usuario acepta esa condición, por lo que renuncia reclamar cualquier tipo de garantía respecto al funcionamiento del electrodoméstico.

En el evento de que las refrigeradoras por el uso del usuario anterior, tengan una vida útil menor a 1 año o su deterioro fuere tal que no permite a esta refrigeradora cumplir con las necesidades del usuario (Ej.: no congela, la parte interior está dañada, etc.), los artefactos no podrán ser entregados a otro usuario y deben chatarrizarse.

VIII. Suscripción mensual de Actas de Entrega Recepción de Contratos Actores: Empresa Eléctrica-Fabricante

La Empresa Eléctrica subirá de manera inmediata al sistema informático RENOVA el contrato y el Certificado de Canje firmados por el beneficiario, la cédula de identidad, la planilla eléctrica y la carta de autorización, en caso de ser arrendatario.

Una vez que la empresa eléctrica verifique que los contratos consten como mínimo en estado "CONTRATO FIRMADO" en el sistema informático RENOVA, serán consolidados y entregados al fabricante, para que sean considerados en el acta entrega recepción de contratos suscritos en el período inmediatamente anterior.

La empresa eléctrica respaldará la verificación realizada en el sistema informático y remitirá mensualmente al MEER los listados de los contratos verificados y entregados al fabricante.

Los estados en que pueden ser registrados los contratos constan en el Anexo No. 13.

La empresa eléctrica y el fabricante tendrán un plazo máximo de 10 días calendario posterior al cierre del mes, para suscribir las actas de entrega-recepción de los contratos, anexando el listado de como constan en el sistema informático y si cuentan con los medios de verificación exigidos, según el Anexo No. 14. **El Anexo del Acta será remitido al MEER por la empresa eléctrica de distribución máximo hasta el día 15 de cada mes, posterior al reporte.**

IX. Suscripción de Actas de Conciliación Mensual para proceso de pago
Actores: Fabricante-MEER

Este es el principal cambio en el modelo de gestión, pues ahora los pagos serán solicitados por los fabricantes, para lo cual deben conciliar la información con el MEER. Mensualmente el fabricante deberá verificar y consolidar los contratos y las Actas 1 y 2 debidamente firmados y que consten en el sistema informático en estado de “ENTREGADA”, respaldar digitalmente los contratos en un listado con el número de contrato, nombre del beneficiario, número de cédula del beneficiario, marca de la refrigeradora y número de serie de la refrigeradora. Será adjuntado de manera digital (en un CD) y en físico en el paquete de contratos que serán entregados mensualmente al MEER para el proceso de pago.

Para ello deberá conciliar mensualmente dicha información con el MEER, usando el formato que consta en el Anexo No. 15 y hasta el día 30 del mes siguiente al reporte, como plazo máximo.

Además deberán registrar en los sistemas informáticos a nivel nacional, en máximo 7 días calendario a partir de que la actividad haya sido cumplida, las fechas de presentación del certificado de canje, sustitución de las refrigeradoras y entrega de las unidades obsoletas al gestor ambiental con sus respectivos respaldos en versión digital: factura comercial, Actas 1 y 2, respectivamente.

X. Suscripción de Actas de Cierre de Asignaciones
Actores: Fabricante-MEER

Los fabricantes deben suscribir con el MEER las actas de liquidación de las asignaciones otorgadas para cada empresa eléctrica de distribución en un plazo no mayor a tres meses posteriores al término del plazo de ejecución de la asignación a la que corresponda.

Esas actas suscritas con las veinte empresas eléctricas viabilizarán la suscripción del acta de finiquito de la asignación semestral de que se trate y la devolución de las garantías de fiel cumplimiento de contrato.

Para cumplir esta obligación se usará el formato que consta en el Anexo No. 16

11.- Proceso de elaboración y presentación de Reportes Financieros
Actores: MEER, EED, BNF

Este procedimiento aplica para todos los procesos de relevancia realizados por el área financiera del Programa RENOVA y las EED para la presentación del Reporte Económico Consolidado como: recaudaciones, estados de recuperación de cartera, flujos de caja, conciliaciones, transferencias, etc., relacionados a la generación de los informes correspondientes, cumpliendo los tiempos específicos para su presentación y análisis.

Responsables:

Gerente de Programa: Tomar decisiones con relación a los informes presentados para el control general del área financiera y la gestión integral del Programa.

Responsable de la Gestión Financiera: Verificar el correcto cumplimiento en la elaboración de los respectivos informes definidos por el área, presentar reportes consolidados de ingresos y gastos y, mediante su análisis, generar estrategias para el mejoramiento de su operación.

Coordinador Proyecto RENOVA (Empresas Eléctricas): Verificar el cumplimiento de la elaboración de los respectivos informes definidos por el MEER, análisis y presentación del reporte.

Departamento Financiero y/o Tesorería (Empresas Eléctricas): Elaborar y suscribir los informes financieros requeridos por el MEER, para el respectivo control.

Condiciones Generales

- Para las EED que conforman el Programa Emblemático RENOVA, que son parte integral del control y seguimiento de la operación, deberán aplicar o desarrollar los respectivos reportes de acuerdo a lo requerido por el MEER, a través de la Responsable de la Gestión Financiera y aprobados por la Gerencia del Proyecto.
- Se debe guardar registro de todos los reportes de manera física y magnética están contemplados en este procedimiento, para verificar el comportamiento de los datos presentados para análisis posteriores.
- Deberán hacer las transferencias debidamente identificadas a la cuenta asignada por el BNF, que se relacionan con la recuperación de cartera del Programa RENOVA.

Características de los Reportes Financieros

A continuación se presentará una descripción de los reportes a elaborar con sus respectivos responsables y plazos específicos:

Control de Recuperación de Cartera (Reporte Económico)

En este reporte se revisará el comportamiento de la recuperación de la cartera de manera mensual, bajo la responsabilidad del Coordinador del Programa en cada EED, presentando

la recuperación de cartera del mes inmediatamente anterior y las transferencias realizadas y recibidas desde el inicio del proyecto para evaluar comportamientos. Este reporte debe ser entregado de manera mensual y a más tardar hasta el día diez del mes siguiente, por medio del Sistema Documental Quipux, dirigido al Subsecretario de Energía Renovable y Eficiencia Energética, en formato PDF (con firmas de responsabilidad) y Excel. Adicionalmente se debe remitir la copia de la(s) transferencia(s) realizada(s) que correspondan a la recuperación de cartera del mes reportado.

Este informe debe llenarse en el formato a continuación:

TABLA N° 17
Modelo de Reporte de cartera

PROYECTO SUSTITUCIÓN DE REFRIGERADORAS										
MODELO DE INFORME ECONÓMICO DEL PROYECTO DURANTE EL AÑO 2012 - 2013 - 2014 -										
Fecha de elaboración de este informe		(día/mes/año)		19-03-13						
EMPRESA/CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD-REGIONAL SANTO DOMINGO										
MES	TRANSFERENCIAS hacia la empresa o regional		TRANSFERENCIAS realizadas por empresas y regionales			RECUPERACIÓN DE CARTERA valores recaudados por empresas y regionales				Total - USD
	(Información del área Financiera)		(Información del área Financiera)			(Información del área comercial)				
	(Valores transferidos por el MEER / BNF / CNEL Matriz a la Empresa o Regional - USD	Fecha de la transferencia o registro - (día/mes/año)	Valores recaudados y transferidos al BNF por las E Eléctricas y Regionales - USD	Valores recaudados y transferidos a CNEL Matriz (solo para Regionales) - USD	Fecha de la transferencia o registro - (día/mes/año)	Pagos de contado de los beneficiarios - USD	Pagos a 12 meses de los beneficiarios - USD	Pagos a 24 meses de los beneficiarios - USD	Pagos a 36 meses de los beneficiarios - USD	
Enero	12,800.00	1/20/2013	80.65		07-03-13			42.21	38.44	80.65
Febrero			316.67		07-03-13	270.80		28.14	17.73	316.67
Marzo				356.01	19-04-12	270.80	27.46	40.02	17.73	356.01
Abril				1,133.27	28-05-12	320.80	179.38	484.62	148.47	1,133.27
Mayo				1,039.36	25-06-12		202.56	607.8	229	1,039.36
Junio				1,103.45	19-07-12		253.2	629.37	220.88	1,103.45
Julio				1,240.27	17-08-12		257.48	737.55	245.24	1,240.27
Agosto				2,305.99	26-09-12	591.60	491.78	855.42	367.19	2,305.99
Septiembre				5,316.53	24-10-12	2,687.20	789.56	1348.47	491.3	5,316.53
Octubre			8,455.29		15-11-12	2,216.40	1964.62	2767.89	1506.38	8,455.29
Noviembre			10,120.72		11-12-12	1,404.00	2868.3	3613.62	2234.8	10,120.72
Diciembre			10,111.79		07-01-13	641.60	2961.02	4001.94	2507.23	10,111.79
TOTALES AÑO 2012	12,800.00		29,085.12	12,494.88		8,403.20	9,995.36	15,157.05	8,024.39	41,580.00
año 2013										
Enero										
Febrero										
Marzo										
Abril										
Mayo										
Junio										
Julio										
Agosto										
Septiembre										
Octubre										
Noviembre										
Diciembre										
TOTALES AÑO 2013	-		-	-		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
OBSERVACIONES									
NOTA	En caso que en un mismo mes se hayan realizado más de dos transferencias añadir las filas que se requieran para ese mes Este reporte debe ser enviado por Quipus en forma oficial a Alfredo Samaniego Burneo, Subsecretario de Eficiencia Energética y Energía Renovable									

Control de conciliaciones

Este control se realiza para verificar las partidas conciliatorias entre las transferencias que las empresas eléctricas realizan en la cuenta del Proyecto Emblemático RENOVA y la cartera de beneficiarios. Debe ser elaborado mensualmente por el Responsable de la Gestión Financiera.

Reporte de Antigüedad de Cartera

Permite hacer el seguimiento al total de la cartera activa del Proyecto RENOVA.

La elaboración de este informe es mensual y está a cargo del Área Comercial y el Área Financiera y/o Tesorería de las Empresas Eléctricas. Este reporte debe contener información desde el inicio del Proyecto y debe ser enviado al Subsecretario de Energía Renovable y Eficiencia Energética en versión Excel hasta el día 10 del mes siguiente, en el Anexo No. 12.

12.- Monitoreo y Evaluación

Actores: MEER, EED, usuarios

El monitoreo sobre la ejecución del proyecto en cada área de concesión será realizado por el MEER hacia las empresas eléctricas, para lo cual éstas enviarán un informe de avance en **forma mensual** y obligatoria con la información que se describe en el reporte modelo a continuación:

TABLA No. 18
Modelo de Reporte de Avance Mensual

Empresa Eléctrica Distribuidora:	REPORTE RENOVA																								TOTAL ADMIN. ADIC.			
	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE S.A.																											
	2014												2015															
Fecha de corte del Informe:	31/05/2015																											
Fecha de elaboración del Informe:	02/06/2015																											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	total		
Número de Inscripciones recibidas	98	135	113	141	10	45	85	85	94	61	85	16	968	0	156	239	187	226									788	2453
Número de Inspecciones realizadas	10	13	38	34	19	44	19	37	40	35	23	20	332	0	28	237	388	91									722	4291
Contratos Suscritos	25	110	135	105	137	90	0	70	119	154	94	37	1077	9	54	181	218	163									625	1981
Refrigeradoras Sustituidas ECASA	0	59	58	31	80	107			80	81	49	22	527	155	0	0	43	75									273	1211
Refrigeradoras Sustituidas GLOBAL	0	36	69	46	247			2	48	88	78	83	696	85	8	44	81	108									324	1433
TOTAL REFRIGERADORAS SUSTITUIDAS	0	59	94	100	106	354	0	2	108	169	125	105	1222	240	6	44	124	183									597	2644
CUPO REFRIGERADORAS ECASA	280												367														647	1058
CUPO REFRIGERADORAS GLOBAL																												35
TOTAL ASIGNACIÓN	400												383														783	1194
DIFERENCIA ENTRE ASIGNACIÓN Y ENTREGA																											1430	2287
Reclamos por refrigeradoras ECASA																												
Reclamos por refrigeradoras GLOBAL	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-
TOTAL RECLAMOS	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-
Número de Inscripciones Anuladas						4																						
Número de INSPECCIONES Anuladas						11			7	1	1	17																
Contratos Anulados						6			2	4	1	8																
Responsable del Informe:	Ing. Narciza Guamán A.																											
correo electrónico:	mgusman@emeinorte.com																											
teléfono oficina:	06 2 977 100 ext 2277																											
teléfono celular:	099 4667069																											
Observaciones:	En el mes de marzo se encuentra pendiente por entregar 169 refrigeradoras ECASA y 47 refrigeradoras INDU GLOB.																											

La evaluación del avance del Programa estará a cargo del MEER, a través de la Subsecretaría de Energía Renovable y Eficiencia Energética y la Gerencia del Programa Emblemático RENOVA, instancia creada para su gestión integral y responsable de evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos por todos los actores participantes.

La información que oficialmente presenten las empresas eléctricas se contrastará con aquella que se registra en el sistema QLIKVIEW, adquirido por el MEER para monitorear la gestión del Programa a nivel nacional.

La Información reportada por las empresas eléctricas y la entrega de los documentos de soporte exigidos (avance, informes económicos de recuperación de cartera y solicitudes de pago a fabricantes) viabilizan el control del cumplimiento cabal de las obligaciones generadas hacia las empresas eléctricas de distribución dentro del Programa.

El MEER evaluará los resultados del Programa en función del cumplimiento de las metas establecidas anualmente en el sistema Gobierno por Resultados (GPR), de acuerdo a las cuales se aplican las asignaciones o cupos por fabricante y para cada área de concesión. Tal es el caso de la sexta y séptima asignaciones que se ejecutarán en el tercer año (2015), cuyas cantidades se indican en la Tabla No. 18. Se debe indicar que las cantidades registradas para la sexta y séptima asignaciones son referenciales y podrán variar según la ejecución del proyecto en cada área de concesión de las distribuidoras.

Para evaluar la calidad de los productos entregados por los fabricantes, se analizarán:

- Los reportes de reclamos generados a nivel nacional, que deben ser resueltos por las empresas fabricantes hasta lograr la total satisfacción de los beneficiarios.
- El cumplimiento de los compromisos asumidos por el gestor ambiental, de manera que se garantice la chatarrización, reutilización, disposición final y destrucción de los gases refrigerantes y otras partes de las refrigeradoras en desuso que pueden ser considerados peligrosos. En este aspecto se apoyará en la gestión que efectúe al respecto el Ministerio del Ambiente, autoridad ambiental a cargo de la otorgación de licencias ambientales a los gestores calificados.
- El cálculo del ahorro energético generado por los beneficiarios del Programa de manera anual, según la metodología aprobada por el MEER.

13.- Reclamos de los beneficiarios
Actores: Fabricante, usuarios, EED

El fabricante deberá disponer del servicio técnico a nivel nacional, incluido la provincia de Galápagos, para garantizar que los reclamos presentados por los beneficiarios sean atendidos dentro de los plazos establecidos en el Anexo Técnico vigente.

Los reclamos de los usuarios que se atenderán, serán realizados por él mismo o por una persona autorizada por el beneficiario:

Por mal funcionamiento de la refrigeradora (el equipo funciona, pero con fallas parciales)

Mal funcionamiento de la refrigeradora cuando no enfría, hace escarcha, no cierra la puerta, entre otros.

Por no entrega en el tiempo previsto

Por daño total en el tiempo de garantía (fallas de fábrica que impiden su funcionamiento)

Podrá solicitar un nuevo certificado de canje de la refrigeradora cuando el equipo se ha dañado durante el tiempo previsto de garantía.

Ante cualquiera de las causas citadas, el beneficiario llenará el Formulario de Reclamos (Anexo No. 8).

Procedimientos de reclamos

En el caso de existir reclamos por cualquier concepto (demora en la atención, problemas de fabricación o funcionamiento u otro) es obligatorio que el beneficiario notifique el reclamo mediante la línea gratuita del servicio técnico de los fabricantes para que su reclamo sea solucionado, instancia que emitirá un número de ticket o trámite con el cual puede hacer seguimiento posterior. Los contactos son:

ECASA 1800ECASA1
 1800322721

INDUGLOB 1700500700
 0999303030
 Soporte.cliente@serviandina.com.ec

Los datos de contacto deberán constar en un adhesivo en un lugar visible de la refrigeradora cuando sea entregada, para ser utilizado cuando se necesite. Al llamar al servicio técnico de cada una de las distribuidoras se le entregará un número de ticket o trámite y será procesado inmediatamente por los fabricantes a través de sus servicios técnicos autorizados.

Los reclamos que se informen directamente al MEER a través de los almacenes comerciales y/o Empresas Eléctricas deberán disponer del número de ticket de reclamo que el fabricante emitió a través de su servicio técnico, que deberá ser registrado en el formulario de reclamo, para realizar el seguimiento y solución para garantizar que se haya cumplido con el procedimiento establecido y detallado.

Si el beneficiario presenta un reclamo a través de la empresa eléctrica sin número de ticket o trámite del reclamo al servicio técnico, se procederá a apoyarle para que cumpla el requisito previo para que sea receptado y notificado al MEER. El MEER verificará que los reclamos reportados por las empresas eléctricas cumplan de manera obligatoria con este requisito.

Si el servicio técnico del fabricante no está disponible, la empresa eléctrica notificará del particular al MEER para la supervisión correspondiente.

El procedimiento que cumplirá el servicio técnico será el siguiente:

- **El tiempo máximo para el primer contacto con el reclamante, por parte del fabricante o su distribuidor, será de 48 horas.**
- El distribuidor designará un técnico para la inspección.
- El departamento técnico del distribuidor llamará al beneficiario para acordar el día y hora de la inspección.
- El inspector designado por el servicio técnico del fabricante elaborará un informe para que el distribuidor emita la orden para solucionar el reclamo, según el caso.
- **Si hay solución al daño de la refrigeradora se la hará en un máximo de 48 horas en zonas urbanas y 72 horas en zonas rurales.**

Si no existe arreglo, el fabricante procederá con el cambio de refrigerador. Los fabricantes dispondrán de 8 días para entregar la nueva refrigeradora. En caso de disponibilidad, los fabricantes entregarán una refrigeradora de manera temporal para no dejar al beneficiario sin el servicio hasta que puedan entregarle su refrigeradora nueva en el plazo señalado.

Si los fabricantes no resuelven el reclamo satisfactoriamente, el beneficiario deberá llenar el formulario de reclamos y presentarlo en la empresa eléctrica de distribución con todos los datos posibles, **en especial dirección y teléfonos (fijo y celular) del reclamante y de una persona como referencia** para proceder con la inspección y solución del reclamo. Adicionalmente señalarán el número de ticket o trámite que fue abierto en el servicio técnico del fabricante.

La empresa eléctrica remitirá mensualmente los reclamos recibidos en su área de concesión para que el MEER solicite su solución definitiva.

El MEER enviará de manera mensual un reporte de reclamos a los fabricantes, consolidando la información remitida por todas las empresas eléctricas y emitirá un plazo para que estos presenten un reporte de las acciones tomadas para solucionarlos, presentando los medios de verificación que correspondan para cerrar los casos. Si el reclamo no es solucionado dentro del plazo establecido por el MEER, se volverá a registrar en el mes siguiente para su solución definitiva.

Los fabricantes deben garantizar el acceso del MEER o la provisión de la base de datos de atención a los clientes (exclusivamente del Programa RENOVA) que han presentado reclamos para que se mantenga información actualizada sobre las acciones tomadas para solucionar los casos y se proceda al cierre o dada de baja.

La empresa eléctrica que registre en sus oficinas más del 1% de reclamos en relación a la cantidad de refrigeradoras sustituidas durante la asignación de que se trate, procederá a informar al MEER, para que se tomen las acciones que correspondan, que demandarán la aplicación de acciones correctivas, dependiendo de la gravedad del incumplimiento, según se establezca en el Anexo Técnico y los convenios específicos suscritos con los fabricantes.

El MEER podrá acceder a la base de datos de atención a los clientes que han presentado reclamos de las empresas fabricantes participantes en el Programa o el fabricante le entregará mensualmente dicha base de datos, para mantener información actualizada sobre las acciones tomadas para solucionar los casos y se proceda al cierre o dada de baja de éstos.