

FORMULARIO DE INFORME DE CONCLUSIÓN DEL RECLAMO

DATOS GENERALES

RECLAMO: 6000460397 DE FECHA: 19.09.2023
FECHA DE RESOLUCIÓN: 19.09.2023
RESPONSABLE: JESSICA JESSENIA LOOR
AGENCIA: CNEL - Unidad de Negocio Guayaquil

DATOS DEL CONSUMIDOR

NOMBRES Y APELLIDOS: JOSE LEONARDO NUNES GONZALEZ CUENTA CONTRATO: 201002856700
PROVINCIA: Guayas CANTÓN: GUAYAQUIL PARROQUIA: TARQUI
CÉDULA: 152015491
DIRECCIÓN DOMICILIO: SL.#13 URBANOR ,MZ. 0149 / TARQUI / GUAYAQUIL / Guayas
DIRECCIÓN DONDE RECIBE LAS NOTIFICACIONES: MZ# 149, SOL# 13 SECTOR URBANOR
Nº TELÉFONO DOMICILIO: MÓVIL: +593 (997341161) EMAIL: jocnuns@gmail.com

RESULTADO DEL RECLAMO

DETALLE: Buenas tardes: Estimado Cliente, en atención a su reclamo presentado, se informa: En atención a su conformidad con la facturación en los meses desde diciembre-2022 hasta septiembre-2023, de la cuenta contrato N° 201002856700 a nombre de: Nuñez González José, indicamos que la deuda a septiembre -2023 registraba el valor de \$360,80. Con el ajuste realizado de generó una nota de crédito por \$-197,70 el 19-09-2023, quedando un valor pendiente de pago por \$34,18 debido que realizo un abono de \$100 el 19-09-2023 resultado de la lectura-10235 proporcionada por el cliente en foto el 19-09-2023 cuyo ajuste quedo los meses de diciembre-2022 de 197 a 351kwh, enero-2023 de 230 a 0kwh, febrero-2023 de 273 a 0kwh, marzo-2023 de 297 a 0kwh, abril-2023 de 294 a 0kwh, mayo-2023 de 275 a 0kwh, junio-2023 de 269 a 0kwh, julio-2023 de 270 a 0kwh, agosto-2023 de 266 a 0kwh y septiembre-2023 de 266 a 0kwh. Es importante mencionar que esta regularización en los valores facturados es procedente de lecturas tomadas 9884 del 14-11-2022 y 10235 del 19-09-2023 en la cual cliente indica que desde diciembre-2022 no habita en el predio. Cabe señalar que la estimación fue realizada en concordancia con lo

CAUSAS QUE MOTIVAN LA DILATACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL RECLAMO:

EL DISTRIBUIDOR

FECHA DE NOTIFICACIÓN:

19.09.2023

A LAS

15:48

EL CONSUMIDOR

En caso de inconformidad con la presente resolución y de considerarlo pertinente, puede interponer su reclamo en segunda instancia ante la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables- ARC; dentro del término de cinco (5) días posteriores a la notificación de la presente. La ARC pone a su disposición la dirección electrónica: <https://www.controlrecursosyenergia.gob.ec/atencion-de-reclamos-en-segunda-instancia-del-servicio-publico-de-energia-electrica-y-servicio-de-alumbrado-publico-general/>, en la que encontrará los requisitos y procedimiento a seguir.

Para los reclamos en segunda instancia, una vez cumplidos los requisitos establecidos en la página Web institucional, deberá acercarse a las oficinas de la ARC, según el área de concesión: Imbabura, Orellana, Azuay, El Oro, Guayas, Chimborazo, Esmeraldas, Manabí, Sucumbios, Morona Santiago, Tungurahua, Galápagos, Santa Elena, Bolívar, Carchi, Loja, Napo, Zamora, Cotopaxi y Santo Domingo, para interponer el reclamo físicamente o a su vez de forma digital en la página Web a través de la inscripción en el sistema SISCOH, para el cual, se requiere como requisito indispensable que los documentos sean firmados electrónicamente.