



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TEMA:

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE CNEL EN LA EMERGENCIA
SANITARIA DEL COVID-19.**

EGRESADA:

AMAIQUEMA PAREDES ROSEMARY STEFANIA

TUTOR:

Eco. MARTHA GUADALUPE ACOSTA ROBY

AÑO-2020

INTRODUCCION

La presente investigación se realizó con la finalidad de dar a conocer el proceso de facturación durante el periodo 2019 y 2020, de forma que se realice un comparativo en cuanto al consumo energético durante el periodo de la pandemia Covid-2019 de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de negocio Los Ríos, dedicada a la venta y distribución de energía eléctrica, es necesario mencionar que el proceso de facturación se ejecuta conforme lo determina la ley orgánica de defensa del consumidor.

Es así que el departamento de facturación efectúa la actividad comercial con el propósito de determinar el valor del consumo de los usuarios por medio de la toma de lectura de los medidores, otra manera de calcular el consumo de energía es promediar los últimos seis meses del valor de la planilla, a pesar que se establece bajo la normativa aun poseen inconvenientes al momento de facturar generando un incremento de reclamos. Es importante mencionar que la organización para ratificar los errores cometidos otorga notas de crédito y débito, los ingresos recaudados por la entidad pública CNEL EP forman parte del presupuesto general del estado después del PIB.

Para realizar un comparativo del consumo eléctrico se toma como objetivo, analizar cuáles son los cambios que se ha suscitado en el proceso de facturación durante el COVID-2019 y poder satisfacer a los usuarios con un mejor servicio.

Para la consecución del objetivo planteado se aplicó el método de investigación inductivo, mismo que dio a conocer las problemáticas que se presentaron al realizar el proceso de facturación, el enfoque determinado fue cuantitativo, mediante el cual se realizó un análisis de resultados

mediante tablas y gráficos estadísticos, permitiendo conocer la veracidad de las facturaciones y constatar el aumento o la disminución del uso de las notas de créditos y de débito.

Para el desarrollo del trabajo de titulación se tomó como sublínea de investigación la gestión financiera, tributaria y compromiso social, misma que se encuentra relacionada con el proceso de facturación.

Como resultado del análisis del proceso de facturación de CNEC en la emergencia sanitaria del covid-19, se desprende que las notas de créditos y de débito a los usuarios por los reclamos que surgieron dentro de la epidemia, desde el mes marzo de e registro un incremento de 166,36% comparada con el año 2019 debido que la toma de lectura no se pudo realizar durante la epidemia. Las notas de débito presentaron una variación porcentual de 36,58% registrándose un aumento debido a que se excedieron los valores en las planillas.

DESARROLLO

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocios Los Ríos está ubicado en la Av. 9 de Noviembre 202 y General Barona-Babahoyo en la cual tiene su actividad principal recaudar los pagos por energía eléctrica.

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, tiene como “objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores” (CNEL EP, 2016. P. 1).

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. se constituyó mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y, estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución: Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A. el 13 de marzo de 2013 mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013 se constituyó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica. El 17 de septiembre de 2014, se concretó la fusión por absorción de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil EP, hacia la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL EP. Producto de esta fusión se crea la Unidad de Negocio Guayaquil. El 5 de marzo de 2015 mediante Resolución se creó la Unidad de Eficiencia Energética sumando así doce las Unidades de Negocio que conforman la Corporación. En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de

proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de Subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha hecho posible mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica. Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana (CNEL EP, 2016. P. 2).

Con la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica de enero 16 de 2015, se presenta un escenario positivo con un modelo de regulación y control fortalecido que recupera la rectoría pública del sector, afianzando un nuevo marco funcional que opera a través de un mercado normado bajo los criterios del servicio eléctrico como un derecho ciudadano; impulsando además las inversiones y el desarrollo del sector para alcanzar la soberanía energética.

La ARCONEL en el poco tiempo de creación ha dado pasos firmes en la consolidación de un futuro promisorio en el sector eléctrico y el desarrollo nacional. El país a mediano plazo, tendrá capacidad de autoabastecimiento a través de una producción limpia, con un componente hídrico que superará el 90% en el año 2016, que en términos de soberanía energética nos proyecta como líderes en un proceso de integración regional (Arconel, 2020).

Para alcanzar el cambio de la matriz energética, de trascendental importancia para el país, las funciones de regulación y control del sector eléctrico se orientan hacia el futuro de acuerdo a ejes estratégicos: gestión institucional, planificación integral, trabajo en equipo y gestión de calidad en los procesos, con la finalidad de lograr objetivos orientados a incrementar la oferta de generación, reforzar las redes de transmisión y subtransmisión, promoción del uso eficiente de la

energía eléctrica, modernización de los servicios de distribución y comercialización de la electricidad, mejoramiento de la calidad y cobertura del servicio eléctrico en el país. Con la expedición de esta nueva Ley, la ARCONEL continúa con las responsabilidades de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses de la ciudadanía. Se encarga de la regulación de los aspectos técnico-económicos y operativos del sector, y continúa elaborando pliegos tarifarios, emitiendo regulaciones y efectuando los controles correspondientes; además, enfatiza su accionar en la emisión de regulaciones para la calidad, confiabilidad, seguridad y alumbrado público; y, estableciendo mecanismos para la protección de derechos de los consumidores finales (Agencia de Regulacion y Control de Electricidad, 2020).

Según el Servicios de Renta Interna, (2017) afirma que es el proceso a través del cual el SRI autoriza la emisión de comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención que acreditan la transferencia de bienes, la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos. Para reducir costos de emisión, permitir el almacenamiento seguro de la información, el SRI estableció un nuevo modelo de emisión de comprobantes denominado facturación electrónica, una propuesta amigable con el ambiente.

La facturación del servicio público de energía eléctrica es la sumatoria de los rubros económicos de las componentes de: energía, potencia, pérdidas en transformadores, comercialización y penalización por bajo factor de potencia, de acuerdo a las características del consumidor regulado, y su expresión es la siguiente:

$$FSPEE = E + P + PIT + C + P_{BFP}$$

Para la facturación, la distribuidora tiene la obligación de tomar lecturas al consumidor regulado conforme la tarifa establecida en el presente Pliego Tarifario, sobre la base de mediciones

directas y mensuales, que corresponden a periodos de lecturas mayor o igual a 28 días y menor o igual a 33 días; de modo que se emitan como máximo doce facturas al año. La distribuidora debe enmarcar los cronogramas de las fechas de toma de lectura conforme el concepto “mes de consumo”. La distribuidora tiene la facultad de utilizar un consumo estimado, únicamente para las excepciones definidas en el Artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. En la planilla debe constar exclusivamente el valor de la factura por servicio público de energía eléctrica; así como de aquellos subsidios, rebajas y/o compensaciones otorgadas por el Estado ecuatoriano (Agencia De regulacion y Control De Electricidad, 2019).

La empresa eléctrica de CNEL EP unidad de negocios Los Ríos realiza el proceso de facturación de acuerdo a lo que se estipula en la Agencia de Regulación y Control de Electricidad-ARCONEL cumpliendo con las resoluciones determinadas en el mismo para evitar sanciones.

El área Comercial –Departamento de facturación se encarga de elaborar el proceso de facturación, primero se realiza el cronograma esto se lo hace de manera mensual, el delegado de verificar este procedimiento es el director comercial el cual aprueba o modifica algún error que pueda existir. Una vez aprobado el cronograma se realiza el catastro de lectura donde se enviará el archivo un día antes a la compañía para que ellos puedan revisar la información y se dirijan a los sectores a tomar la lectura. La Corporación Nacional de Electricidad cuenta con una compañía privada llamada CMSERSA que es la encargada de tomar la lectura.

La empresa eléctrica tiene entre 28 a 33 días calendario para realizar la toma de lectura, no se pueden pasar de esos días ya establecidos, los usuarios tienen 10 días para cancelar la planilla sino cumplen con ese plazo se les genera un rubro llamado gestión de cobro lo que causara intereses. Los lectores se acercan al medidor anotan en sus dispositivo móvil y le toman una fotografía donde le saldrá las respectivas coordenadas, luego que toman la fotografía el grupo de

trabajo sincroniza la información según el sector donde este, el programa que utilizan es Altura un proveedor externo que la empresa tiene un VPN, la empresa eléctrica crea los catastros por el sistema SICO más conocida como As400 y lo suben al programa Altura.

La compañía privada CMSERSA luego de coordinar la información la sube al programa Altura, después el departamento comercial descarga el archivo y lo importa al sistema SICO (As400). Existen medidores que no están subidos al catastro de lectura por motivos de que no se encuentran en esa ruta, son nuevos servicios o están suspendidos, el personal debe tomar la correspondiente lectura a esos sectores, se les entregara de manera ordenada para que puedan realizar su actividad, ese archivo se lo genera como un nuevo documento denominado Medidores Catastrados.

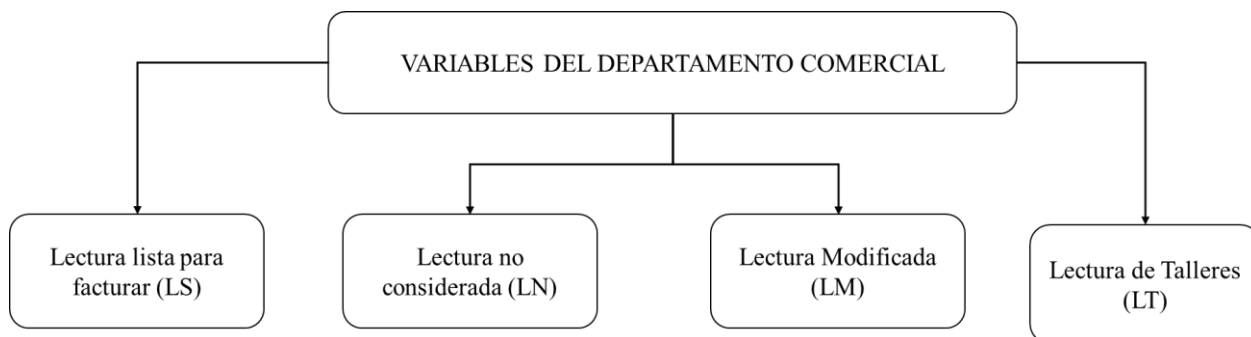
Según entrevista al jefe de facturación se indago que cuando las lecturas están verificadas correctamente, se elabora un taller de crítica en el programa FOX también conocido como módulo de consumo, el departamento comercial exporta el archivo de los clientes que están en el taller para la respectiva revisión, lo que ayuda a identificar cuáles son los clientes que tienen 0 consumo, otros que tienen la lectura inferior a la del mes anterior, algunos con medidores dañados y varios usuarios con exceso de consumo.

El programa Altura les permite visualizar en la foto la existencia de alguna falencia o inconsistencia, en caso que la lectura estuviese mal tomada se le envía a la misma compañía a que vaya a inspeccionar , en caso de que estén contra el tiempo se va a constatar desde el sistema usando el código único del usuario.

El departamento comercial para verificar las lecturas bien tomadas se identifica con las siguientes variables:

Figura 1

Variables del departamento Comercial



Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Después de examinar todo los clientes del taller de crítica se ejecuta el consumo, si el grupo tiene 2.000 clientes se factura esos clientes, se espera que se remita el archivo, se procede a revisar todo la información de todos los clientes. Inmediatamente de comprobar todo los consumidores se envían y se lanzan los procesos y en la madrugada se procesa y en la mañana ya están las planillas ese es todo el proceso de facturación que realiza CNEL EP Unidad de Negocios Los Ríos la encargada de subir esto al sistema es una sola persona del departamento comercial.

Este proceso solo lo realizan seis personas en el Departamento Comercial, deben facturar 125.000 clientes al mes en el tiempo de epidemia se les complico por el motivo que no se tomaba lectura. Las facturas no pueden vencer dos planillas al mes porque las facturas vienen enumeradas por parte del SRI. Si existe algún error al facturar el director comercial lo sancionan y deben corregir el valor de las facturas.

Debido a la pandemia que se está atravesando a nivel mundial la empresa eléctrica dejo de tomar lectura desde el 18 de marzo hasta el 8 de mayo, se realizó el proceso de facturación de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 40, tenían que promediar en base de los últimos seis meses y así calcular el valor para la planilla.

La empresa eléctrica elaboro las facturas de acuerdo a lo establecido en la ley Orgánica de defensa del consumidor art 40 para las excepciones de los cobros se dice que:

...por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al período inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por un valor equivalente al promedio mensual de los seis períodos inmediatamente anteriores (ley Organica de Defensa del Consumidor, 2015, p.10) (ley Organica de Defensa del Consumidor, 2015).

El gobierno va a asumir los valores que se excedieron durante la epidemia desde marzo a agosto se les va a cobrar lo mismo que se facturo en el 2019, pero solo si consumieron 500 kilovatios por hora, eso está en las resolución 004 emitidas por la ARCONEL. Todos los kwhs a partir de la pandemia consumidos demás se cobraran 0.04 ctv. Durante la epidemia se consumió debido que pasamos en casa más tiempo, a mayor rango de consumo es el consumo de los kilovatios. El presidente Lenin Moreno informo que las personas que no han podido cancelar la planillas se les va a diferir a 36 meses de plazo este proceso es automático no necesita de algún trámite para la protección de los ciudadanos permanezca en casa.

La empresa eléctrica para poder calcular el valor de la factura se guían según lo que dice la ARCONEL en el Pliego Tarifario 2020 en la cual se encuentran dos pliegos tarifarios donde esta uno desde junio a noviembre y el otro es de diciembre a mayo del 2020, está especificando el valor del kilovatios cuanto es su valor a nivel de voltaje.

El Gobierno Nacional dispuso la suspensión de cortes de servicio eléctrico por falta de pago y anunció que el subsidio de “tarifa dignidad” se mantiene. Los consumos eléctricos de marzo

y abril, a ser cancelados en abril y mayo, respectivamente, no tendrán recargos y se recaudarán en 12 meses, desde junio del 2020.

Este 10 de abril del 2020, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL), mediante Resolución Nro. ARCONEL 001/2020, acogió las “Medidas de compensación a los clientes de las empresas eléctricas de distribución de electricidad durante la emergencia sanitaria”, y dio a conocer las acciones que se tomarán en cuanto a facturación de planillas eléctricas con el fin de garantizar la continuidad del servicio eléctrico durante la emergencia sanitaria que atraviesa el Ecuador por la propagación del COVID-19. Las medidas que rigen a partir de la declaratoria del estado de excepción son:

1. La tarifa dignidad se mantiene para los 1,46 millones de clientes considerados como beneficiarios de este subsidio. Los excedentes de consumo, superiores a los límites establecidos (110 kWh para la Sierra y 130 kWh para la Costa) serán facturados con el valor de 0,04 USD/kWh, que corresponde al cargo de la tarifa de la dignidad.

2. No habrá suspensión del servicio eléctrico por falta de pago para las planillas emitidas en abril y mayo del 2020 (aplica para consumidores de las tarifas residenciales; comercial sin demanda e industriales artesanales, ambos conectados en bajo voltaje).

3. Las lecturas de los medidores correspondientes a marzo y abril del 2020, se calcularán por un valor equivalente al promedio mensual de los 6 meses anteriores con base a lo establecido en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

4. Se difiere el cobro de las planillas correspondientes a los consumos de marzo y de abril de 2020, para clientes tarifa dignidad, pequeños comercios (459,81 mil) e industriales artesanales (31,32 mil); estas serán cancelados desde junio del mismo año con un plazo de pago de 12 meses y no se aplicarán intereses ni recargos.

El Gobierno Nacional, en coordinación con el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables y la ARCONEL, implementa medidas en beneficio de las familias ecuatorianas que más lo necesitan, para garantizar la continuidad de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público general, con una tarifa justa y equitativa (Agencia de Regulación y Control de Electricidad, 2020).

El Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables informa a los clientes de servicio eléctrico que se han implementado medidas inmediatas para solucionar los inconvenientes registrados con las planillas generadas durante el estado de excepción, para lo cual se aplicarán las siguientes acciones:

1.- Las Empresas Distribuidoras a nivel nacional, reiniciaron el proceso de toma de lectura de medidores, lo cual permitirá una correcta refacturación de los consumos de marzo, abril y mayo, para que los clientes cuenten con valores reales de consumo.

2.- Las Empresas Eléctricas para la devolución de los montos pagados en exceso, podrán emitir notas de crédito que se harán efectivas en la próxima factura o través de transferencias bancarias a nombre del usuario.

3.- Las planillas eléctricas pueden ser diferidas a 12 meses sin intereses, ni recargos mientras dure el estado de excepción, sin que la empresa distribuidora de electricidad deba exigir un pago previo o parcial del valor de la factura.

4.- Se mantienen operativos todos los canales de comunicación virtual (call center, páginas web y redes sociales) para receptar comentarios o reclamos de la ciudadanía.

5.- Los clientes no deben presentar ningún tipo de documentación para realizar estos trámites. El objetivo es evitar demoras innecesarias y brindar un servicio eficiente a la ciudadanía.

Trabajamos de forma comprometida, para impulsar gestiones encaminadas a beneficiar a todos los ecuatorianos (CNEL EP, 2020). (Agencia de Regulación y Control de Electricidad, 2020)

Esto provoco reclamos por el valor excedente de la planilla, la institución elaboro nota de créditos y notas de débitos .En el mes de marzo existió un problema con un cliente que consumió tres millones de kilovatios que fue un cliente industrial por lo tanto genero un valor exagerado en las notas de crédito debido a ese error que tuvieron ,elaboran cuadros estadísticos donde esta detalladamente todos los rubros clasificados y con sus respectivos valores ,como reporte de facturación se le envía al departamento financiero para coincidir en los mismos ,el departamento comercial se dedica un día completo en realizar esto. Existieron cambios por motivo de la epidemia ya no se está cobrando los intereses que antes en el proceso normal se le generaba, la planilla vence en 30 días.

Es así que para lograr el objetivo planteado en el estudio de caso se utilizó un enfoque cuantitativo el cual se utilizó “la recolección de información con base en la medición numérica y el estudio estadístico, para instaurar estándares de comportamiento y probar si hubo incremento o disminución en los valores facturados a la ciudadanía” (Bernal, 2012).

El método empleado es el inductivo, con este, se realizó un análisis de las diversas actividades en el proceso de facturación, además se llevó a cabo un trabajo de campo mediante la aplicación de la técnica de observación directa y aplicación de entrevista estructurada y no estructurada a funcionarios, directivos de la CENEL, mecanismo importante que permite direccionar a una interpretación y/o análisis de las variaciones porcentuales en el proceso de facturación del periodo enero a julio de los años 2019 y 2020.

Además, para la consecución del objetivo planteado se aplicó la siguiente metodología.

- Recopilación de bibliografía: libros, publicaciones, artículos, páginas web institucionales, etc.
- Elaboración de una matriz donde constan un resumen bibliográfico, facilitando la elaboración del estudio de caso.
- Planificación para la elaboración de entrevistas para funcionarios y directores de la CNEL.
- Tratamiento de la información del trabajo de campo.
- Evaluación de los factores de facturación.
- Análisis de resultados

Es así que para comprender el análisis del proceso de facturación de CNEL en la emergencia sanitaria del covid-19, se presentan las siguientes tablas.

TABLA N° 1

Variación Porcentual de los Valores Monetario de las Notas de Créditos del 2019-2020

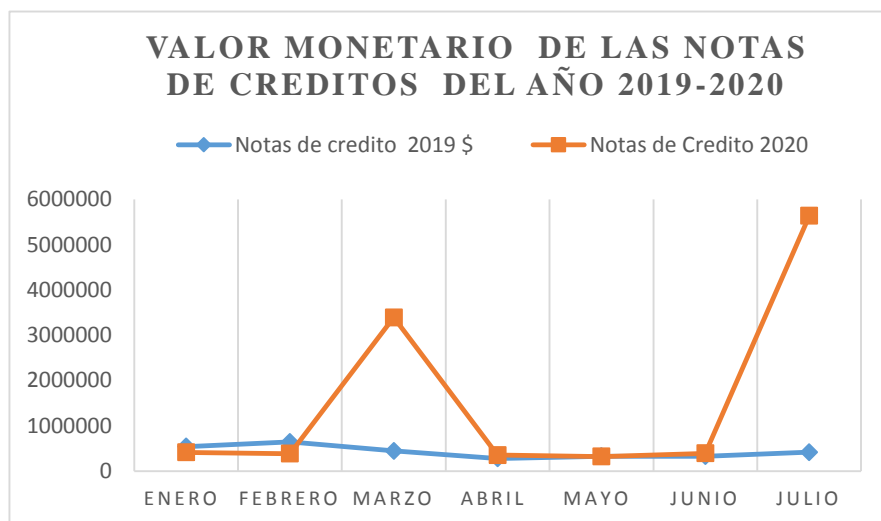
MES	Notas de crédito 2019	Notas de Crédito 2020	Variación Porcentual (%)
ENERO	543628,89	414972,58	-23,67
FEBRERO	645828,72	385330	-40,34
MARZO	446229,74	3394945,42	660,81
ABRIL	279366,71	355198,42	27,14
MAYO	329819,01	324834,98	-1,51
JUNIO	330398,82	392512,09	18,80
JULIO	417849,31	5638229,09	1249,35

Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota: La Tabla N°1 observamos los meses de enero a julio del año 2019 al 2020 los valores monetarios en notas de créditos, es importante demostrar los resultados obtenidos con el propósito de dar a conocer los valores excesivos que fueron generados en los meses de marzo y julio del año actual debido a los reclamos generados por los usuarios durante el estado de emergencia sanitaria.

Gráfico N°1



Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota.-El grafico #1 muestra una variación porcentual de los periodos 2019-2020 del mes de marzo con un excedente en notas de créditos 660.81% y julio 1249,35%. Se observa un aumento por consecuencia de que en el mes de marzo el departamento de facturación se les presento un inconveniente con un cliente especial que se le facturo tres millones de kilovatios por lo tanto la elevación en dinero es de \$3.394.945,42 sin embargo en el mes de julio se incrementó debido a la pandemia y por no realizar un proceso adecuado el valor fue de 5.638229.09

Tabla 2
Variación del total de notas de créditos del 2019-2020

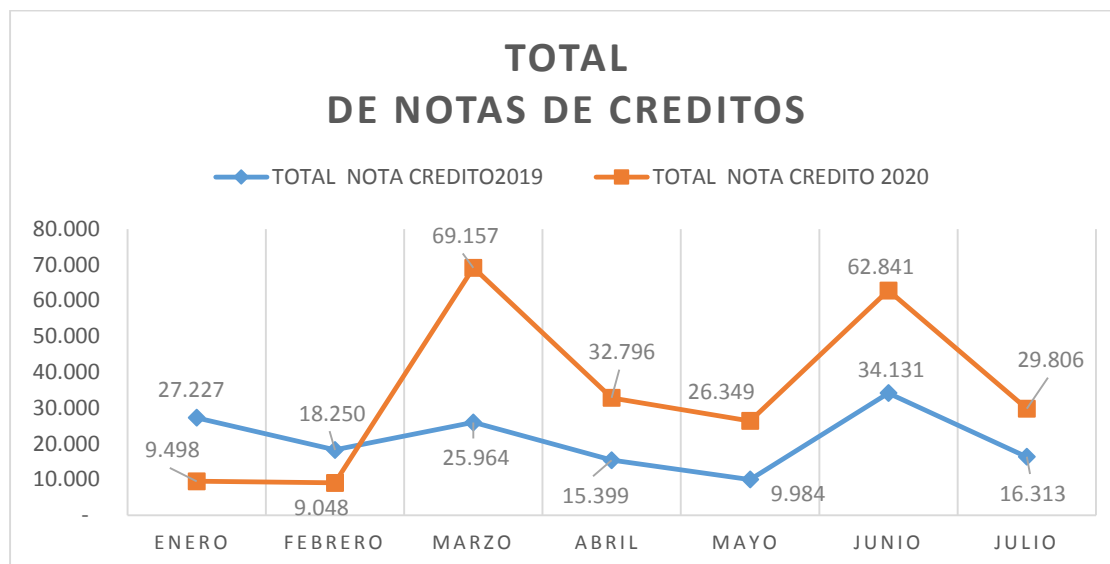
MES	TOTAL NOTA CREDITO2019	TOTAL NOTA CREDITO 2020	VARIACION PORCENTUAL (%)
ENERO	27.227	9.498	-65,12
FEBRERO	18.250	9.048	-50,42
MARZO	25.964	69.157	166,36
ABRIL	15.399	32.796	112,97
MAYO	9.984	26.349	163,91
JUNIO	34.131	62.841	84,12
JULIO	16.313	29.806	82,71

Fuente: CNEL

Elaboración Propia

La tabla N°2 demuestra el total de notas de créditos que han sido emitidas por la empresa eléctrica con el respectivo valor porcentual en la cual nos da a conocer los incrementos y la disminución que se ha presentado durante los periodos del año 2019 al 2020.

**Gráfico
2**



Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota El grafico lineal representa la escala del total de las notas de crédito en unidades de los periodos 2019-2020 como se muestra en la gráfica lineal de doble eje detalla que los meses de marzo y junio, el departamento de facturación proporciono el mayor número de notas de créditos a nivel provincial con el fin de solucionar los inconvenientes de aquellos usuarios inconformes con los valores facturados.

**Tabla 3
Variación de Nota de débito del año 2019-2020**

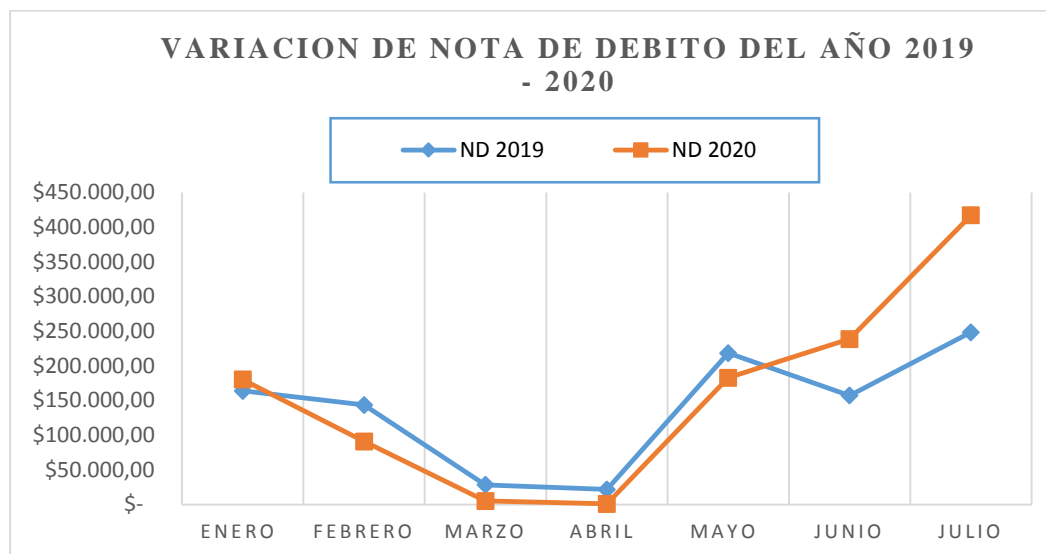
MES	NOTAS DE DEBITO 2019	NOTAS DE DEBITO 2020	VARIACION PORCENTUAL (%)
ENERO	\$ 163.898,64	\$ 180.333,53	10,03
FEBRERO	\$ 143.528,11	\$ 90.873,36	-36,69
MARZO	\$ 28.232,05	\$ 4.993,32	-82,31
ABRIL	\$ 21.577,28	\$ 774,28	-96,41
MAYO	\$ 218.371,33	\$ 182.778,35	-16,30
JUNIO	\$ 157.182,87	\$ 238.741,72	51,89
JULIO	\$ 248.241,98	\$ 417.142,53	68,04

Fuente: CNEL

Elaboración Propia

La tabla N°3 muestra los datos estadísticos de las notas de débito que fueron elaboradas por la empresa eléctrica con su respectiva variación de los dos periodos.

Grafico 3



Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota El grafico que podemos visualizar en una variabilidad porcentual mensual entre los dos años demuestra que en el 2020 habido un incremento excesivo en las notas de débito emitidas en junio con un valor de 51,89% y en julio 68,04% por motivos de la pandemia.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP unidad de Los Ríos se llegó a las siguientes conclusiones:

- La empresa eléctrica realiza el proceso de facturación en base al art 40 de la ley del consumidor en la cual especifica las dos maneras de realizar el proceso, la primera forma es la toma de lectura de los medidores eléctricos y la otra es promediar los valores de los últimos 6 meses de la planillas, sin embargo al saltarse uno de los procesos de facturación por motivo de la pandemia esto generó inconformidad con los usuarios.
- Durante el periodo de emergencia sanitaria del covid-19 el proceso de facturación de kilovatios de energía en los hogares incremento debido que pasaron más tiempo en casa, las disposiciones del presidente fue que los que se excedían de los 500 kilovatios asumirían el valor el gobierno.
- La empresa eléctrica realizó notas de créditos y de débito a los usuarios por los reclamos que surgieron dentro de la epidemia, en el mes de marzo se registró un incremento de 166,36% comparada con el año 2019 debido que la toma de lectura no se pudo realizar durante la epidemia. Las notas de débito presentaron una variación porcentual de 36,58% se registró un aumento debido a que se excedieron los valores en la planillas

Bibliografía

- Agencia De regulacion y Control De Electricidad. (23 de Diciembre de 2019). *Pliego Tarifario para las Empresas Electricas de Distribucion*.
- Agencia de Regulacion y Control de Electricidad. (13 de Agosto de 2020). *Agencia de Regulacion y Control De Electricidad*. Obtenido de ARCONEL: <https://www.regulacionelectrica.gob.ec/arconel/>
- Agencia de Regulacion y Control de Electricidad. (17 de ABRIL de 2020). *LAS TARIFAS ELÉCTRICAS SE MANTIENEN DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA*. Obtenido de ARCONEL: <https://www.regulacionelectrica.gob.ec/las-tarifas-electricas-se-mantienen-durante-la-emergencia-sanitaria/>
- CNEL EP. (2016). *¿Quiénes Somos?* Obtenido de Corporacion Nacional De Electricidad: <https://www.cnelep.gob.ec/quienes-somos/>
- CNEL EP. (2016). *Historia* . Obtenido de Corporacion Nacional De Electricidad: <https://www.cnelep.gob.ec/historia/>
- CNEL EP. (29 de junio de 2020). *Pagos en excesos de Facturacion podran ser cobrados con Notas de creditos o Trsaferencia Bancaria*. Obtenido de Corporacion Nacional de Electricidad: <https://www.cnelep.gob.ec/2020/06/pagos-en-excesos-de-facturacion-podran-ser-cobrados-con-notas-de-credito-o-transferencia-bancaria/>
- ley Organica de Defensa del Consumidor. (2015). *Valor de Planillas*. Lexis Finder.
- Servicios de Renta Interna . (Julio de 2017). *Facturacion Fisica*. Obtenido de SRI: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-fisica>

ANEXOS

Tabla N°1

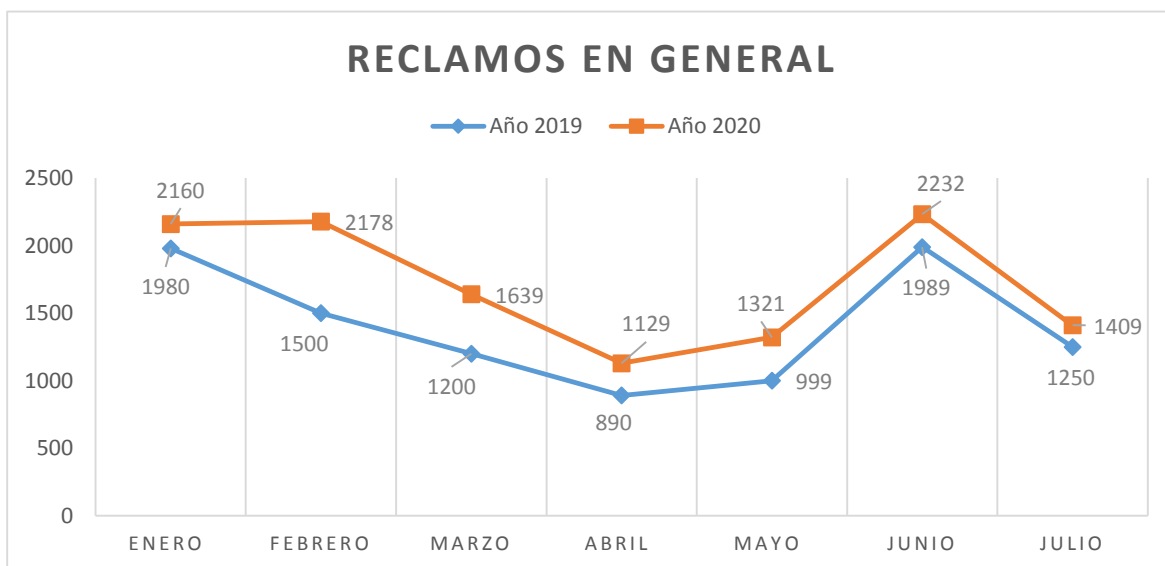
RECLAMOS en General			
MES	2019	2020	Variación porcentual %
ENERO	1980	2160	9,09
FEBRERO	1500	2178	45,20
MARZO	1200	1639	36,58
ABRIL	890	1129	26,85
MAYO	999	1321	32,23
JUNIO	1989	2232	12,22
JULIO	1250	1409	12,72

Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota: La Tabla N°1 representa los datos estadístico de los reclamos de aquellos usuarios que presentaron inconformidades por el valor de la planilla de energía en los diferentes cantones de la provincia.

Grafico N°1



Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota: El esquema nos da a interpretar los valores en unidades que han representado fluctuaciones tanto en el periodo del 2019-2020, los meses que más reclamos se ha obtenido fueron en febrero con un valor de 2178 con una variación porcentual de 45,20% y en junio es de 2232 con una variación de 12,22% en el 2020.

Tabla N°2

RECLAMOS MENSUAL 2019

RECLAMOS MENSUAL				
MES	2019	%	2020	VARIACION PORCENTUAL %
ENERO	1980	20,19	2160	17,90
FEBRERO	1500	15,29	2178	18,05
MARZO	1200	12,23	1639	13,58
ABRIL	890	9,07	1129	9,36
MAYO	999	10,19	1321	10,95
JUNIO	1989	20,28	2232	18,50
JULIO	1250	12,74	1409	11,68
TOTAL	9808	100,00	12068	100,00

Fuente: CNEL
Elaboración Propia



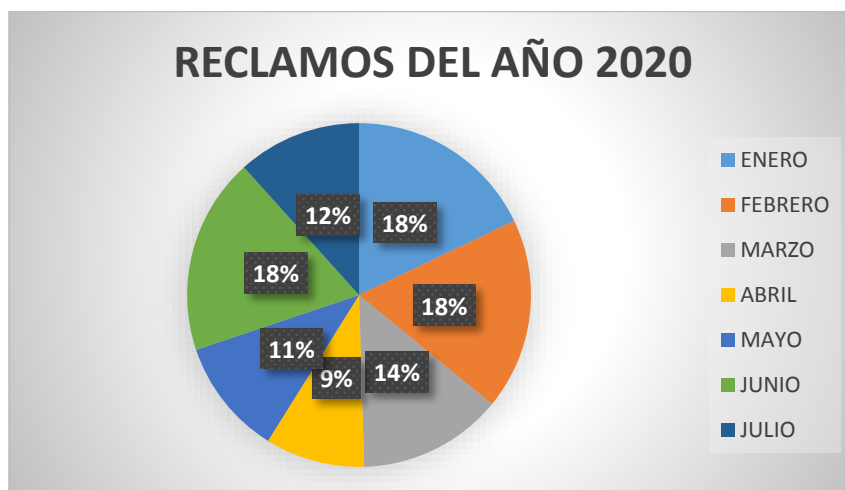
Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Tabla N°3
RECLAMOS MENSUAL 2020

RECLAMOS		
MES	2020	%
ENERO	2160	17,90
FEBRERO	2178	18,05
MARZO	1639	13,58
ABRIL	1129	9,36
MAYO	1321	10,95
JUNIO	2232	18,50
JULIO	1409	11,68
TOTAL	12068	100,00

Fuente: CNEL
Elaboración Propia

GRAFICO N°3
RECLAMOS MENSUAL



Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Tabla N°4
RECLAMOS MENSUAL POR CANTONES DEL AÑO 2019

	RECLAMO MENSUAL POR CANTONES DEL AÑO 2019										
	BABAHOYO	VENTANAS	VINCES	CATARAMA	PUEBLOVIEJO	JUJAN	BABA	PALENQUE	QUINSALOMA	TOTAL	
ENERO	760	355	310	148	98	49	180	50	50	2000	
FEBRERO	469	300	299	135	80	38	99	42	38	1500	
MARZO	404	280	200	98	60	34	87	19	18	1200	
ABRIL	380	150	110	46	35	25	75	22	20	863	
MAYO	304	240	220	80	38	18	50	19	30	999	
JUNIO	790	470	320	150	92	23	90	22	32	1989	
JULIO	396	350	250	99	40	12	70	18	15	1250	

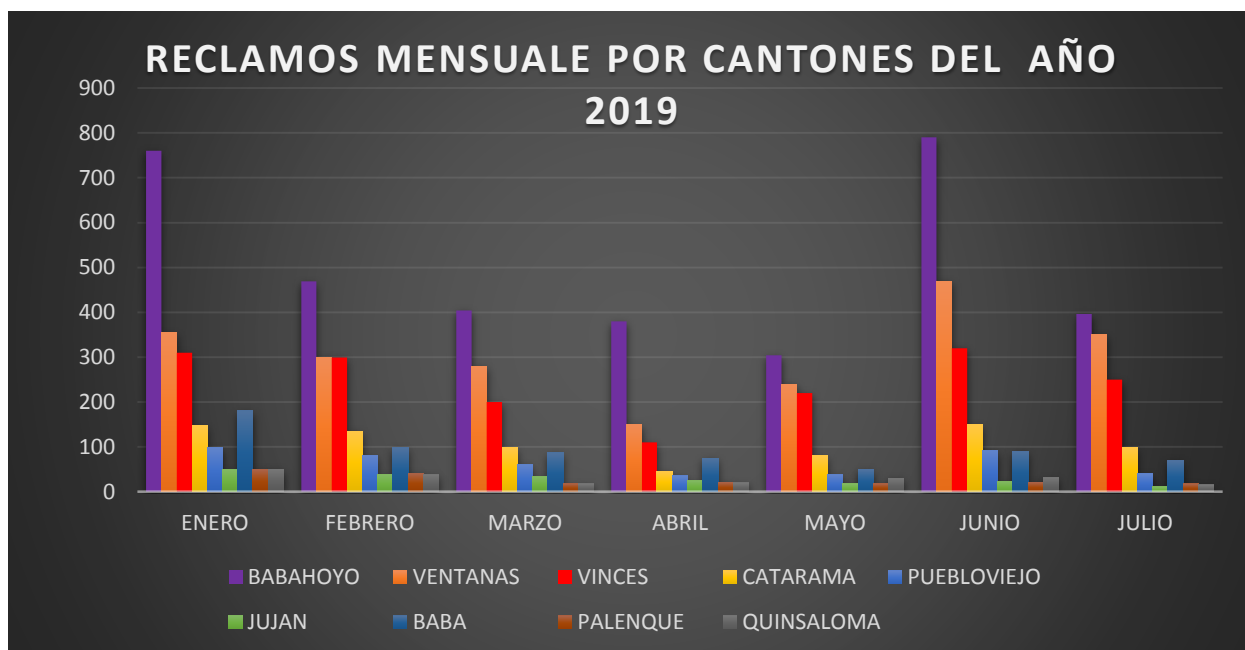
Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota: La tabla N°4 representa los reclamos de los usuarios a nivel cantonal de los meses de enero a julio del 2019

Grafico N°4

Reclamo Mensual por cantones del año 2019



Fuente: CNEL

Elaboración Propia

En el gráfico de barra N°4 representa los diferentes cantones a nivel provincial detalladamente mostrando los reclamos en la cual nos permite conocer que los siguientes cantones muestran inconformidad con los valores facturados en la planilla como lo es Babahoyo, Ventanas y Vines siendo unos de los cantones más afectados por el mal manejo del proceso de facturación.

Tabla N°5

RECLAMOS MENSUAL POR CANTONES DEL AÑO 2020

	RECLAMO MENSUAL POR CANTONES DEL AÑO 2020										
	BABAHOYO	VENTANAS	VINCES	CATARAMA	PUEBLOVIEJO	JUJAN	BABA	PALENQUE	QUINSALOMA	TOTAL	
ENERO	699	451	380	180	100	70	110	80	90	2160	
FEBRERO	670	506	430	188	92	92	102	38	60	2178	
MARZO	587	310	250	176	80	102	59	35	40	1639	
ABRIL	400	210	156	102	62	68	59	45	27	1129	
MAYO	380	215	178	147	66	47	132	67	89	1321	
JUNIO	775	469	322	137	111	79	150	89	100	2232	
JULIO	530	300	283	90	58	26	85	15	22	1409	

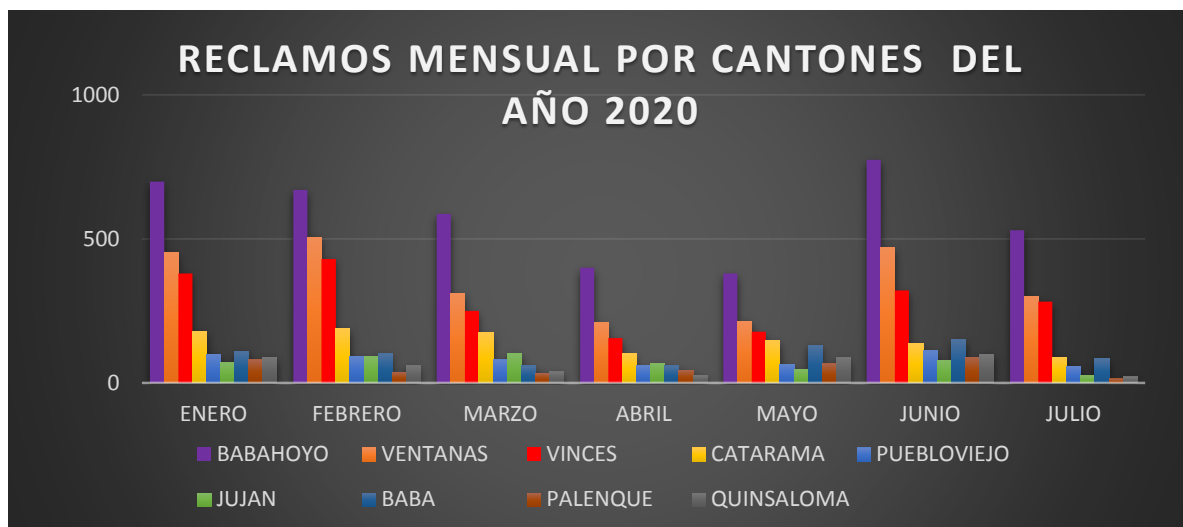
Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota: La tabla N°5 demuestra los valores de reclamos por cantones del periodo actual y nos da a conocer de una manera adecuada las irregularidades que se ha presentado al momento de realizar el proceso de facturación se considera que por motivos de pandemia se han incrementado de una manera excesiva.

Grafico N°5

Reclamo Mensual por Cantones del año 2020



Fuente: CNEI

Elaboración Propia

Nota: El grafico de barras nos demuestra que se ha incrementado de una manera excesiva los reclamos debido a que se presentaron inconvenientes al facturar en el periodo 2020. El proceso de facturación que realizaron durante los meses de marzo a julio por motivos de pandemia se vio reflejado en las inconformidades que tuvieron los usuarios al momento de ver el valor de la planilla a nivel provincial los cantones que tuvieron más reclamos fueron Babahoyo, Ventanas y Vinges en la cual la entidad elaboro notas de créditos y débitos para rectificar el valor de la planilla, el total de los reclamos más elevados fueron en los meses de marzo con un valor de 1639, junio 2232 y julio 1409 reclamos esto es lo que provoco por saltarse uno de los procesos de facturación que es la toma de lectura.