

**Manual del Servicio**

## **Cobros y Pagos**

# **Recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP**



**Propiedad del Documento:** Proceso Operaciones

**Dirección:** Alpallana E7-50 y Whympier, Edif. María Victoria III, Piso 3.

**voz:** (593)-2-2523333

**fax:** (593)-2-2523333

**email:** [operaciones@banred.fin.ec](mailto:operaciones@banred.fin.ec)

**Versión del Documento:** B-2

**Última Revisión:** Diciembre 09/2019

*Este Documento contiene información de propiedad exclusiva. La misma que se mantendrá de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser divulgada a personal interno o externo que no sean empleados o funcionarios autorizados de esta compañía, por la naturaleza de sus obligaciones para recibir dicha información, o individuos u organizaciones autorizadas por Banred S.A. en concordancia con las políticas mantenidas dentro de la Empresa.*

---

# Índice

Confidencialidad .....	3
Aprobación de los Cambios al Documento .....	3
Capítulo I: Introducción .....	4
Propósito de este Documento .....	4
Descripción del Servicio .....	4
Definiciones .....	5
Roles y Responsabilidades .....	6
Participantes, Roles y Responsabilidades en el Servicio de Recaudación de Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.....	6
Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP .....	6
Institución Financiera .....	8
Banred S.A. ....	10
Cliente / Usuario .....	11
Capítulo II: Procesos del Servicio de Recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP .....	12
1. Procesos Transaccionales.....	12
Consulta del Valor a Pagar .....	12
Recaudación de valores .....	14
Reversa de Recaudación .....	15
2. Procesos Operativos .....	16
Conciliación y Distribución de Información .....	16
Compensación de Valores .....	19
Ajustes a la Compensación.....	20
Reclamos de Clientes .....	21
Facturación mensual del servicio .....	22
Capítulo III: Políticas .....	24
Anexos.....	27

---

## Confidencialidad

Este documento está sujeto a las cláusulas de confidencialidad establecidas en el contrato de servicios que se encuentre vigente entre las Instituciones Clientes y Banred.

---

## Aprobación de los Cambios al Documento

Nombre	Cargo	Teléfono	Dirección Electrónica
Marcos Murgueitio	Líder de Operaciones	02 2 523333	<a href="mailto:mmurgueitio@banred.fin.ec">mmurgueitio@banred.fin.ec</a>
Jenny Anchundia	Líder de Ingeniería de Procesos	04 2 523333	<a href="mailto:janchundia@banred.fin.ec">janchundia@banred.fin.ec</a>
Pablo Narváez	Gerente General	02 2 523333	<a href="mailto:pnarvaez@banred.fin.ec">pnarvaez@banred.fin.ec</a>

---

# Capítulo I: Introducción

---

## Propósito de este Documento

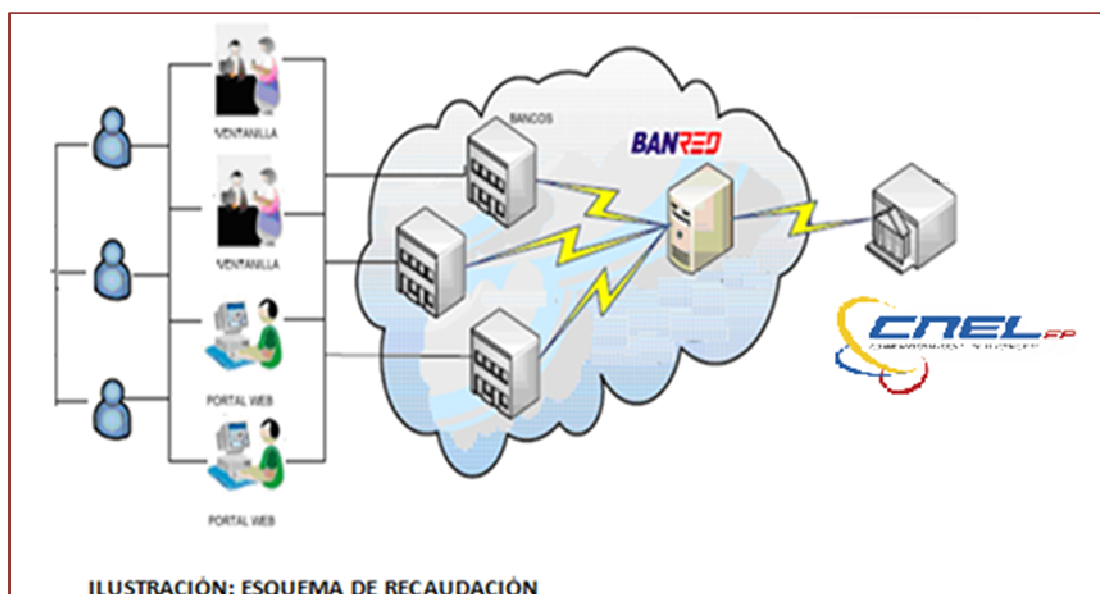
Este manual tiene como finalidad principal describir los procedimientos operativos del servicio de Recaudaciones CNEL.

Este manual estará disponible para el personal de Banred y de las Instituciones clientes que formen parte del servicio.

---

## Descripción del Servicio

El servicio de Recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP brinda la posibilidad de ofrecer a sus clientes/usuarios, una amplia gama de canales físicos y electrónicos para la recaudación de planillas de electricidad, a través de una interconexión en línea entre CNEL, Banred y la Institución Financiera afiliada al servicio.



## Definiciones

<b>Adquirente</b>	También denominado dueño del dispositivo, es la institución financiera responsable del medio a través del cual se realiza la transacción.
<b>Autorización On Line</b>	Autorización que realiza el sistema cuando una institución se encuentra conectada en línea (física y permanente) con Banred.
<b>Autorizador</b>	Es aquella Institución que aprueba la transacción previa a la validación de la información enviada a través del Switch.
<b>Buzón SFTP</b>	Repositorio de intercambio único de información, para todas aquellas instituciones registradas en los diferentes servicios de BANRED vía SFTP (File Transfer Protocol).
<b>Host</b>	Computador principal de cada institución financiera donde se procesa la aplicación.
<b>Red</b>	Conjunto integrado de instituciones financieras afiliadas a BANRED y el Switch Transaccional.
<b>Ruteo transaccional</b>	Proceso de recibir una transacción de una Institución adquirente, registrarla en el Switch y enviarla a la Institución autorizadora respectiva para su autorización.
<b>Switch</b>	Sistema automatizado que permite interconectar varias instituciones con la computadora central de Banred y procesar transacciones entre las mismas.
<b>Transacción</b>	<p>Requerimiento automatizado que realiza el cliente a través de un dispositivo o canal de una Institución con un fin determinado: consulta, reverso, pago de servicios, etc. Las transacciones se dividen en:</p> <p><b>Procesada autorizada:</b> requerimiento automatizado que cumple con el proceso y recibe la autorización exitosa.</p> <p><b>Procesada no autorizada:</b> requerimiento automatizado que cumple el proceso pero no recibe la autorización por parte del emisor (ej.: fondos insuficientes).</p> <p><b>No procesada:</b> Requerimiento realizado por el cliente, a través de un dispositivo, que no ha culminado con éxito el proceso respectivo.</p>

---

## Roles y Responsabilidades

Esta sección lista los nombres de los roles involucrados que intervienen en el Servicio de Recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP conocidos como los Actores del mismo y describe las responsabilidades asociadas con éstos.

### Consideraciones:

- Las responsabilidades incluyen pero no se limitan a aquéllos listados para cada rol.
- Rol significa un grupo de tareas. No significan atar a una estructura en particular.
- El cumplimiento de estas actividades deberá efectuarse dentro de los plazos establecidos para el efecto (Ver Políticas del Servicio).

---

## Participantes, Roles y Responsabilidades en el Servicio de Recaudación de Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP

Dentro del Servicio de Recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP participan los siguientes roles:

1. Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.
2. Institución Financiera.
3. Banred S.A.
4. Cliente / Usuario.

---

## Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP

Corporación Nacional de Electricidad, ofrece el servicio de distribución eléctrica a los abonados de las áreas asignada bajo el régimen de exclusividad regulada por el

Estado, entre las ciudades clientes tenemos: Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Milagro, , Guayas-Los Ríos, Los Ríos, El Oro, Bolívar, Santo Domingo y Sucumbíos.

Sus responsabilidades son:

**En General:**

- Realizar certificación técnica, operativa y de seguridad previa a la puesta en producción del servicio.
- Calificación y Firma de acuerdos con la Institución Financiera, considerando primordialmente:
  - Adecuaciones en los programas de las instituciones para procesamiento de las transacciones en los dispositivos y host.
- Mantener la atención de reclamos a los clientes/usuarios.
- Mantener una conexión en línea con Banred.
- Acordar con la Institución Financiera, las modalidades de pago, plazos de entrega de valores recaudados, tarifas del servicio de recaudación y demás detalles operativos y económicos asociados al servicio.
- Realizar configuración de su Base de Datos para el procesamiento de las transacciones generadas a través del Switch.

**En la Operación del Servicio:**

- Disponibilidad de la base de datos de información y los métodos o procesos de autorización transaccional online.
- Monitoreo Operacional de la Base de Datos
- Autorización de transacciones en línea.
- Comunicar la suspensión del servicio de recaudación por algún tema emergente.

### En el Proceso de Conciliación, Compensación y Reclamos:

- Atención de reclamos durante la ejecución de la carga de información y/o posteriores a la conciliación diaria.
- Mantener habilitado el sistema MTBA para ejecutar la conciliación con BANRED.
- Intercambio de documentos generados en la realización de las distintas transacciones.
- Proveer a Banred del usuario para registro de la conciliación en el sistema del CNEL.
- Comunicar de cualquier cambio realizado sobre las transacciones ya procesadas.

---

## Institución Financiera

Institución financiera, calificada y autorizada por la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP , para prestar el servicio de consultas y recaudaciones de las planillas de electricidad de las Unidades de Negocio.

Sus responsabilidades son:

### En General:

- Firma de convenio bilateral entre la Institución Financiera y BANRED S.A.
- Brindar el servicio de recaudación según la modalidad y horarios estipulados en el manual del servicio.
- Notificar de cambios en su infraestructura o sistemas que estén relacionados con el consumo del servicio de recaudación con el fin de definir pruebas que validen los cambios.
- Definir a sus clientes los horarios, canales físicos y electrónicos a utilizarse para las recaudaciones.



### **En Desarrollos y comunicaciones:**

- Desarrollo del aplicativo en los dispositivos o canales habilitados que la institución disponga, así como la verificación de información en las mismas.
- Proveer a BANRED toda la información necesaria y mandatoria, establecida en los documentos o estándares técnicos entregados para la correcta prestación del servicio.

### **Operación del Servicio:**

- Conexión física y permanente en línea con Banred.
- Atención a los clientes/usuarios de acuerdo a los horarios establecidos para el servicio.
- Brindar el servicio en línea.
- Solicitar al cliente/usuario el código de suministro o el código único eléctrico nacional previo al pago.
- Entrega de comprobante de transacción al cliente, en base a estándar establecido para el efecto (Anexo 1).
- Programación, administración, distribución de suministros y mantenimiento de sus propias dispositivos y/o canales.
- Informar a Banred sobre los puntos de origen de la transacción (canal, ubicación: dirección, ciudad, provincia).
- Comunicar al CNEL EP y BANRED la suspensión de la recaudación justificada por motivos de fuerza mayor.

### **En el proceso de Conciliación, Liberación y Reclamos:**

- Atención de reclamos directamente con CNEL posteriores a la conciliación.
- Intercambio de documentos generados en la realización de las distintas transacciones.
- Notificar, en caso de novedades en el proceso, máximo hasta el siguiente día de la recaudación.

---

## Banred S.A.

En su calidad de operador y administrador de la red de comunicaciones interbancaria y de los procesos de intercambio de información, ofrece a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP una conexión única que permite el acceso para la recaudación en línea por parte de las instituciones financieras miembros de la red.

Sus responsabilidades son:

### En General:

- Disponer de los medios operativos e informáticos para la prestación del servicio de “ Recaudación CNEL EP” .
- Mantener control de calidad del servicio conforme a los acuerdos establecidos.
- Comunicar en caso de presentarse alguna eventualidad que afecte la prestación del servicio.

### En Desarrollos y comunicaciones:

- Disponer de un canal de comunicación principal basado en las características apropiadas que permitan la correcta funcionalidad del servicio a nivel transaccional.
- Administrar los accesos de comunicación y seguridades con la CNEL EP.
- Administrar los accesos de comunicación y seguridades de la institución financiera suscrita al servicio.
- Desarrollo de los ambientes, módulos, componentes, transacciones y parámetros para el correcto funcionamiento del servicio, tanto a nivel transaccional como en la conciliación y compensación.
- Configuración en el Switch, para las siguientes transacciones:
  - Consulta.
  - Pago de la recaudación.
  - Reversa de la recaudación.

### En Operación del Servicio:

- El servicio está habilitado 24\*7 y la atención de cada Unidad de Negocio se detalla en el Anexo 2.
- El cambio de fecha contable del servicio es a las 16H00, las transacciones que se generen posterior al cierre se registran con fecha del siguiente día laborable inclusive los fines de semana y feriados.
- Ruteo transaccional desde los dispositivos o canales habilitados, enviando las transacciones a la Base de Datos de CNEL (recaudador), para su respectiva autorización.
- Brindar el servicio en línea.

### En el proceso de Conciliación y Reclamos:

- Administrar, operar y mantener los procesos de conciliación diaria, para el intercambio de información de las transacciones registradas y procesadas entre el switch transaccional y CNEL.
- Entregar información a la institución suscrita al servicio para el proceso de conciliación y compensación basados en los horarios establecidos, a través de los únicos medios válidos y los cuales constan en el procedimiento de conciliación y compensación.

---

## Cliente / Usuario

Persona natural o jurídica que por ley está obligada al pago mensual de su planilla de electricidad.

Sus responsabilidades son:

- Cancelar sus planillas puntualmente de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, a través de los medios que dispone la Institución partícipe del servicio para este efecto.
- En caso de existir diferencias entre el valor pagado y el valor de la planilla, deberá presentarlas a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

---

# Capítulo II: Procesos del Servicio de Recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP

Esta sección detalla los diferentes procedimientos que comprenden el servicio de Recaudación de Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, el cual está compuesto por las siguientes actividades:

1. Procesos Transaccionales.
2. Procesos Operativos.

---

## 1. Procesos Transaccionales

Se inicia cuando BANRED recibe la transacción desde cualquier dispositivo conectado a la Red, se procesa, registra, se envía a la institución autorizadora y se devuelve su para su procesamiento a la Institución Financiera.

Comprende 3 transacciones en línea:

- Consulta del valor a pagar.
- Recaudación de valores.
- Reversa de Recaudación.

---

### Consulta del Valor a Pagar

Permite conocer el valor que debe cancelar el usuario por la Recaudación de Planillas de electricidad correspondiente.

Comprende la siguiente secuencia de actividades:

### **Cliente/usuario**

1. Utilizar el dispositivo o canal habilitado) de la Institución Financiera que brinda el servicio de Recaudación de CNEL y solicitar la consulta del valor a cancelar.

### **Institución Financiera**

2. Solicitar al cliente la información correspondiente para procesar su requerimiento:
  - Código de Suministro o código único eléctrico nacional.
3. Registrar la información en el sistema y generar la transacción de consulta al Switch Transaccional.

### **Banred**

4. Registrar y rutear la transacción recibida hacia la Base de Datos de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

### **Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP**

5. Recibir el requerimiento de consulta remitido por el Switch Banred.
6. Procesar la información en su sistema informático y enviar respuesta del valor de la factura a pagar al Switch Banred.

### **Banred**

7. Recibir la respuesta del requerimiento de consulta de la CNEL EP, registrar la transacción en sus sistemas informáticos y remitir respuesta al dispositivo de la Institución Financiera.

## **Institución Financiera**

8. Recibir la respuesta del requerimiento de consulta del Switch Banred, procesarlo en sus sistemas informáticos y notificar al cliente/usuario, el valor que debe cancelar.

---

## **Recaudación de valores**

Permite al cliente/usuario cancelar el valor parcial o total de su planilla de electricidad, desde cualquier dispositivo habilitado por la Institución Financiera partícipe del servicio.

Comprende la siguiente secuencia de actividades una vez ejecutado el proceso de consulta de valor a pagar:

### **Institución Financiera**

1. Recaudar o debitar, de acuerdo al canal, el valor del pago al cliente/usuario.
2. Enviar la confirmación del pago realizado a BANRED.

### **BANRED**

3. Recibir la confirmación de la transacción de pago y enviar a CNEL.

### **Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP**

4. Recibir la confirmación de pago, registrar en su base de datos y enviar los datos del cliente a BANRED.

## BANRED

5. Registrar y rutear la confirmación de la transacción hacia la Institución Financiera con los datos proporcionados por CNEL.

### Institución Financiera

6. Comunicar al cliente la transacción exitosa y registrar los valores respectivos al cobro para ser acreditados en la cuenta de CNEL.

Si se presenta un problema al procesar la transacción de cobro, el canal deberá:

- a. Verificar que se haya digitado correctamente la información entregada por el cliente.
- b. Indicar al cliente la novedad existente en base al mensaje que el sistema emite de manera inmediata.

---

## Reversa de Recaudación

Las transacciones de reverso son condicionales, es decir aplican cuando se presenta alguna novedad en el flujo del pago.

- **Reverso automático** es generado por el sistema por una condición establecida o falla en el flujo de la transacción.
- **Reverso manual** es generado bajo demanda por el usuario o persona responsable del canal de recaudo en base a las políticas y restricciones que establezca dicha entidad o institución.

Los reversos deben ser procesados dentro de una misma fecha contable.

## 2. Procesos Operativos

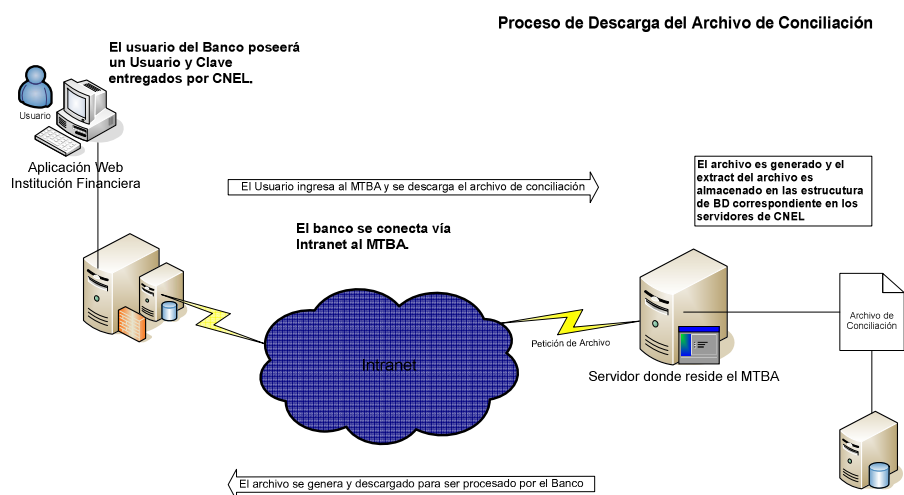
Implica todas las actividades complementarias al servicio de Recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP que están directamente relacionadas con:

- Conciliación y distribución de información.
- Compensación de Valores.
- Ajustes a la Compensación.
- Reclamos de Clientes.
- Facturación mensual.

### Conciliación y Distribución de Información

Consiste en el procesamiento de las transacciones registradas en el Switch de Banred al final del día contable (16h00), con el objetivo de distribuirlas mediante el buzón SFTP definido para la institución en Banred, al cual ésta puede acceder mediante conexión INTERNET a partir de las 03h00 horas del siguiente día de la recaudación.

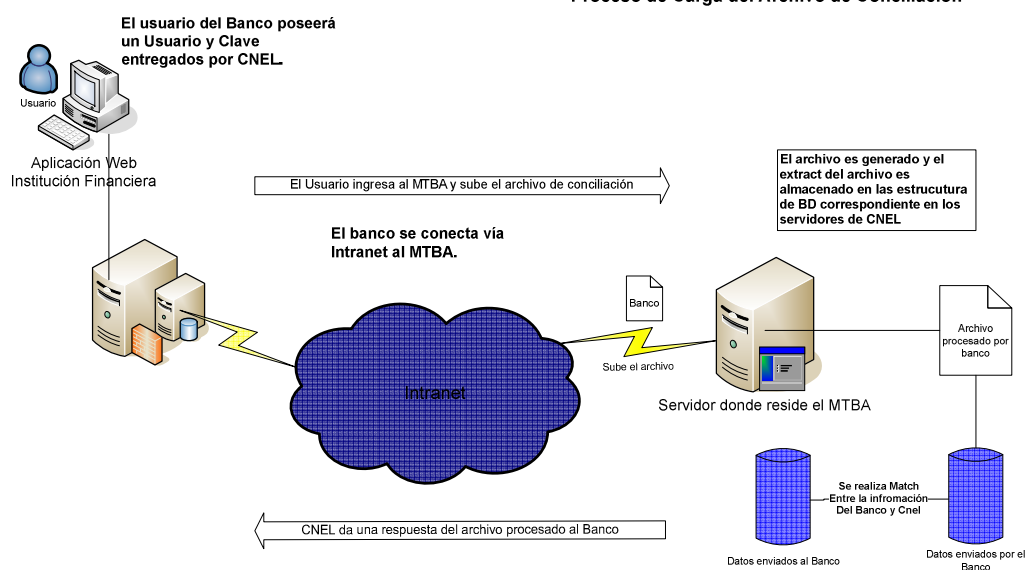
El objetivo es que las Instituciones puedan conciliar o cuadrar diariamente el número de transacciones y valores registrados en el Switch Banred con sus sistemas informáticos.



MTBA: Mastras Browser Admin



## Proceso de Carga del Archivo de Conciliación



MTBA: Mactrans Browser Admin

En este proceso de conciliación se realiza el ajuste de las diferencias de las transacciones recaudadas. Dentro del proceso es posible encontrar los siguientes escenarios:

- CNEL EP tiene el mismo monto recaudado que la Institución Financiera (no existen diferencias).
- CNEL EP tiene un monto menor al recaudado por la Institución Financiera (Diferencia que genera un pago).
- CNEL EP tiene un monto mayor al recaudado por la Institución Financiera (Diferencia que genera un reverso).

Comprende la siguiente secuencia de actividades:

**Banred**

1. Registrar en el Switch el flujo de las transacciones diarias producto del intercambio de información transaccional por la institución partícipe del servicio.

2. Realizar el cierre diario del Servicio a las 16h00 (cambio de fecha contable) y las transacciones que se generen posterior a esa hora se registran con fecha contable del siguiente día.
3. Ingresar a la página web de la CNEL EP para la conciliación con el Usuario y Clave proporcionado para el efecto.
4. Visualizar en el sistema de la CNEL EP, la fecha contable correspondiente al archivo que va a generar, y que será descargado.
5. Proceder a realizar el cruce de registros considerando el archivo de conciliación de Banred contra el archivo descargado en la página WEB de la CNEL, en el cual confirmará el estado de conciliación de la trama:
  - a. I = Transacción existente
  - b. R = Reverso
  - c. P = Pago
6. Cargar el archivo de respuesta al portal de la CNEL EP hasta las 17h00. En caso que no se pueda acceder a la página WEB de CNEL se notificará mediante correo electrónico sobre la novedad (ver los niveles de escalamiento), luego de lo cual la CNEL enviará el archivo de conciliación de manera manual.

## CNEL EP

7. Realizar los ajustes, de existir estados de conciliación diferentes de 0, aplicando lo indicado en el archivo depositado.
8. Generar la malla de compensación con el neto a compensar por parte del Banco, una vez ejecutados los procesos internos de ajustes hasta las 18h00.

## **Banred**

9. Entregar el archivo y malla generada por el cruce de información con CNEL a través de correo electrónico al proceso Operativo de la Institución Financiera hasta las 18h00.
10. Entregar el archivo y malla definitiva a través del SFTP de la Institución financiera hasta las 03h00 del siguiente día de la recaudación.

## **Institución Financiera**

11. Validar el archivo definitivo y notificar las inconsistencias hasta el siguiente laborable de efectuada la recaudación.

---

## **Compensación de Valores**

Las transacciones de recaudación que son procesadas y registradas por el Switch, se liquidan y compensan mediante los archivos respectivos generados y entregados a la institución Financiera y a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

Para el efecto la Institución acredita los valores en el BANCO CENTRAL DEL ECUADOR el mismo día de la recaudación, dependiendo de la Unidad de Negocio a la que cada pago corresponda (los números de cuenta corriente por Unidad de Negocio de CNEL EP se detallan en el Anexo 3).

Comprende la siguiente secuencia de actividades:

## **CNEL**

1. Generar la malla de compensación con el neto a compensar por parte de la Institución Financiera, una vez ejecutados los procesos internos de ajustes hasta las 18h00.

## **Banred**

2. Entregar el archivo y malla generada por el cruce de información con CNEL a través de correo electrónico al proceso Operativo de la Institución hasta las 18h00.

## **Institución Financiera**

3. Recibir la información de las mallas generadas en el aplicativo de CNEL con BANRED a partir de las 18h00.
4. Transferir los valores a la cuenta de cada Unidad de Negocio en el BCE definida para el efecto de acuerdo a la Regulación del BCE.

## **CNEL**

5. Validar los valores acreditados al siguiente día de la recaudación por concepto de la recaudación en la cuenta del BCE.

---

## **Ajustes a la Compensación**

Producto de la información entregada por Banred a la Institución Financiera, en el proceso de conciliación y distribución de información, la Institución Financiera compara la información con sus propios registros determinando inconsistencias, las cuales son regularizadas entre la BANRED – Institución Financiera y la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

Los ajustes presentados a la compensación pueden ser procesados hasta 48 horas posteriores a la recaudación debido a que la información de la Institución financiera es mandatoria

- a) Sobrantes (recaudaciones efectuadas por la Institución Financiera, pero no registrados en la base de datos de CNEL).

- b) Faltantes (recaudaciones registradas en la base de datos de CNEL, pero no efectuadas por la Institución Financiera).

Comprende en la siguiente secuencia de actividades:

### **Institución Financiera**

1. Recibir el archivo definitivo y validar con sus reportes, de existir diferencias debe notificar a CNEL y BANRED el ajuste a ejecutarse al siguiente día de efectuada la recaudación.

### **CNEL**

- 2.
3. Validar el estado de la transacción y notificar el ajuste hasta 48 horas posteriores a la recaudación.

---

## **Reclamos de Clientes**

Los reclamos se pueden presentar por los siguientes escenarios:

- Cuando el valor pagado del cliente/usuario es mayor al valor generado en su planilla.
- Detección de error operativo o la insatisfacción de CNEL EP o del usuario/cliente

Comprende la siguiente secuencia de actividades:

### **Cliente/usuario**

1. Presentar el reclamo a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

## **CNEL**

2. Verificar el reclamo, antecedentes y gestionar la correspondiente solución.
3. Notificar al responsable asignado por la Institución Financiera para solucionar el incidente y/o requerimiento de servicios.

## **Institución Financiera**

4. Comunicar a CNEL EP o el cliente/usuario la solución del reclamo presentado.

---

## **Facturación mensual del servicio**

Banred genera el soporte de transacciones registradas en el switch durante el mes y emite la correspondiente factura a la Institución Financiera por el servicio.

Comprende la siguiente secuencia de actividades:

### **BANRED S.A.**

1. Generar un archivo con formato XML a través de su ERP, el mismo que contiene la información de la facturación.
2. Enviar al cliente un correo electrónico automático de notificación con documentos en formato PDF para su visualización y formato XML con la firma electrónica correspondiente hasta el 5to día de cada mes.
3. Generar los informes mensuales con el detalle de transacciones de recaudación.
4. Enviar al Banco Compensador designado, la comunicación con el detalle de valores.
5. Proceder al débito a las Instituciones de los valores correspondientes al servicio mediante el Sistema ACH, hasta el 10mo. día de cada mes.

## Institución Financiera

6. Recibir el detalle mensual de las transacciones por el servicio hasta el 5to. día de cada mes.
7. Validar el detalle de transacciones con las registradas en su sistema.
8. Reportar a Banred las diferencias identificadas dentro del mes de facturación. Luego de este plazo se entenderá que existe conformidad sobre la información presentada y no será sujeto de reclamo posterior
9. Asignar los fondos a la cuenta corriente que mantiene en el Banco Central del Ecuador para honrar sus obligaciones derivadas de su participación en el servicio.

---

## Capítulo III: Políticas

A continuación se detallan las políticas que norman el servicio de Recaudación de Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP

### **SOBRE EL HORARIO Y OPERACIÓN DEL SERVICIO**

- El servicio estará disponible 24\*7 y la atención de cada Unidad de Negocio se detalla en el anexo 2, realizándose un cierre diario del mismo a las 16h00, por lo cual las transacciones realizadas posterior a este hora y durante los fines de semana y feriados se registran con la fecha del siguiente día laborable.
- La recaudación estará disponible para los clientes y no clientes de la institución financiera recaudadora en los canales habilitados para el efecto.
- Se generará un comprobante por cada transacción de pago que se realice, no existen los pagos parciales.
- La Institución Financiera deberá:
  - Brindar las facilidades a Banred para realizar el control de calidad del servicio (cumplimiento de estándares técnicos y operativos).
  - Realizar una información al público en general las obligaciones que pueden cancelar, los canales habilitados y los costos del servicio.

### **SOBRE CONCILIACION Y COMPENSACIÓN**

- La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP deposita el archivo consolidado de los pagos efectuados durante la fecha contable a partir de las 16:00 horas.



- Banred validará la información de los pagos registrados en el archivo generados por la CNEL y realizará el cruce con el archivo de pagos generado en BANRED hasta las 17h00.
- Banred, entrega el reporte preliminar resultado de la conciliación con CNEL al proceso de Operaciones de la Institución Financiera hasta las 18h00.
- La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP generará los ajustes registrados hasta las 18h00 horas del día de la recaudación.
- Banred depositará el archivo definitivo en el buzón SFTP de la institución financiera hasta las 03h00 del siguiente día de la recaudación para que realice el cruce de información y notificación de ajustes..
- La Institución Financiera ejecutará la transferencia de los valores recaudados a la cuenta de cada Unidad de Negocio del Banco Central del Ecuador el mismo día de la recaudación
- Los ajustes a la compensación deberán ser reportados al siguiente día hábil de la recaudación y CNEL ejecutará hasta 48 horas posteriores a la recaudación. En estos casos la información mandatoria para el ajustes es de la Institución Financiera.

#### **SOBRE REVERSOS EL MISMO DIA DE RECAUDACION**

- No se realizan reversos parciales.

#### **SOBRE LOS COMPROBANTES DE PAGO**

Los comprobantes de pago deberán cumplir con los siguientes estándares:

- Mostrar de manera clara:
  - El concepto y número del comprobante.
  - El período de pago de la planilla
  - La fecha y hora del pago.

- El sello de la Institución Financiera.
- Valor cobrado.
- En caso de pérdida del comprobante de pago el cliente solicitará a la Institución Financiera la papeleta certificada del pago realizado con un tiempo de entrega de 48 horas.

#### **SOBRE RECLAMOS POSTERIORES A LA FECHA DE RECAUDACION**

- Los reclamos o ajustes posteriores a los plazos indicados en este Documento, serán atendidos directamente por la CNEL EP.

#### **SOBRE LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

- Se aplicará el costo del servicio mensualmente a la Institución Financiera, de acuerdo a la tarifa establecida en el convenio Institución – Banred.
- La aplicación del cobro será mediante el sistema de compensación electrónica ACH del Banco Central del Ecuador hasta el 10mo. día de cada mes.

---

# Anexos

**Anexo 1: Modelo comprobante de pago**

**Anexo 2: Lista de Unidades de Negocio y horario de atención**

**Anexo 3: Lista de Unidades de Negocio y cuentas de recaudación**

---

## Anexo 1: Modelo comprobante de pago

Se deberá entregar un comprobante de pago por cada código de suministro (medidor) cancelado, el referido comprobante deberá contener como mínimo los siguientes campos:

BANCO PICHINCHA
“Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP”
RUC CNEL EP: 0968599020001
Código Unico Electrico Nacional :
Usuario/ Cliente
Cédula o RUC:
Fecha de pago:
Hora:
Valor
Tarifa del Servicio
Total pagado

---

## Anexo 2: Lista de Unidades de Negocio y horario de atención

UNIDAD DE NEGOCIO DE CNEL EP	HORARIO DE ATENCIÓN
GUAYAS – LOS RIOS	24*7
ESMERALDAS	24*7
SANTA ELENA	24*7
SUCUMBIOS	24*7
MANABI	Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00
MILAGRO	Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00
LOS RIOS	Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00
BOLIVAR	Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00
SANTO DOMINGO	Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00
EL ORO	Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00

## Anexo 3: Lista de Unidades de Negocio y cuentas de recaudación

UNIDAD DE NEGOCIO DE CNEL EP	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR CUENTA DE RECAUDACIÓN N°
SANTO DOMINGO	85310005
EL ORO	68310011
ESMERALDAS	37310014
MANABI	75310011
GUAYAS – LOS RIOS	2310086
SANTA ELENA	2310087
MILAGRO	69310007
LOS RIOS	20310005
SUCUMBIOS	76310001
BOLIVAR	43310001