

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
ASAMBLEA LEGISLATIVA
LEGISPAN
LEGISLACIÓN DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

Tipo de Norma: RESOLUCION

Número: 765

Referencia: JD-765

Año: 1998

Fecha(dd-mm-aaaa): 08-06-1998

Título: (DICTAR LAS NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL, PARA LAS EMPRESAS QUE PRESTEN EL SERVICIO PUBLICO DE DISTRIBUCION DE ELECTRICIDAD, CON SUJECION AL CONTENIDO DEL ANEXO A DE ESTA RESOLUCION).

Dictada por: ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Gaceta Oficial: 23561

Publicada el: 10-06-1998

Rama del Derecho: DER. ADMINISTRATIVO

Palabras Claves: Energía eléctrica, Servicios públicos

Páginas: 18

Tamaño en Mb: 1.367

Rollo: 158

Posición: 2162

**RESOLUCION N° JD-765
(De 8 de junio de 1998)**

**El Ente Regulador de los Servicios Públicos
en uso de sus facultades legales**

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 26 de 29 de Enero de 1996, se creó el Ente Regulador de los Servicios Públicos, como organismo autónomo del Estado, con personería jurídica y patrimonio propio, el cual tiene a su cargo el control y fiscalización de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones y electricidad;

Que el numeral 3 del artículo 19 de la Ley N° 26 de 29 de Enero de 1996 señala, entre las atribuciones del Ente Regulador, la de verificar el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios en los aspectos técnicos, comerciales, legales y ambientales; y con este fin dictará, mediante resoluciones, la reglamentación necesaria para implementar dicha fiscalización;

Que el numeral 4 del artículo 20 de la Ley N° 6 de 3 de Febrero de 1997 señala, entre las atribuciones del Ente Regulador, la de establecer los criterios, metodologías y fórmulas para la fijación de las tarifas;

Que el numeral 11 del artículo 20 de la Ley N° 6 de 3 de Febrero de 1997 señala, entre las atribuciones del Ente Regulador, la de fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización;

Que existen muchos otros aspectos del servicio de electricidad además del simple suministro de energía eléctrica a los clientes; y que las empresas de distribución eléctrica tienen la obligación de brindar un nivel aceptable de servicios comerciales a sus clientes, los cuales estarán contenidos en las Normas de Calidad del Servicio Comercial, y que las tarifas que se les aprueben, implican el mantenimiento de estas normas.

Que el artículo 89 de la Ley N° 6 de 3 de Febrero de 1997 señala, entre las atribuciones del Ente Regulador, la de establecer los niveles de calidad que debe asegurar el concesionario y las obligaciones de éste respecto del servicio;

Que el numeral 7 del artículo 142 de la Ley N° 6 de 3 de Febrero de 1997 señala, que constituye una infracción a la Ley, el incumplimiento de las normas de calidad de servicio establecidas en el respectivo contrato de concesión o que sean de aplicación general; y que éste incumplimiento será objeto de sanción por parte del Ente Regulador;

Que es necesario establecer claramente a los prestadores del servicio público de distribución de electricidad, cuáles son los parámetros que conforman las Normas de Calidad del Servicio Comercial, para que puedan adoptar, desarrollar y adecuar las infraestructuras que les permitan cumplir con las normas de calidad del servicio comercial dentro de los periodos y condiciones establecidos en la presente resolución;

Que el Ente Regulador ha considerado conveniente dictar la presente Resolución para establecer los parámetros que conforman las Normas de Calidad del Servicio Comercial.

RESUELVE:

PRIMERO: DICTAR las Normas de Calidad de Servicio Comercial, para las empresas que presten el servicio público de distribución de electricidad, con sujeción al contenido del Anexo "A" de esta Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

SEGUNDO: ORDENAR a las empresas que presten el servicio público de distribución eléctrica, que a sus costos, deberán poner a disposición del público en general a partir del 1° de enero de 1999, copia de las Normas de Calidad de Servicio Comercial y su calendario de ejecución.

TERCERO: ADVERTIR a las empresas que presten el servicio público de distribución eléctrica y a sus clientes, que el Ente Regulador velará por el fiel cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta resolución, aplicando las penalidades contempladas en la misma, cuando procedan.

CUARTO: COMUNICAR a las empresas que presten el servicio público de distribución de electricidad, que los Contratos de Concesión que se otorguen establecerán los periodos de ejecución de las Norma de Calidad del Servicio Comercial contempladas en el Anexo "A" de esta resolución, con la finalidad de que las empresas antes mencionadas, implementen el cumplimiento de las mismas.

QUINTO: La presente resolución empezará a regir a partir de su publicación.

Fundamento De Derecho: Ley N° 26 de 29 de Enero de 1996, Ley N° 6 de 3 de Febrero de 1997 y Decreto Ley N° 10 de 26 de Febrero de 1998.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

NILSON A. ESPINO
Director

RAFAEL A. MOSCOTE
Director

JOSE GUANTI G.
Director Presidente

ANEXO - A

NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

CONTENIDO

1. *Generalidades* _____
2. *Etapas de Implementación* _____
3. *Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente* _____
 - 3.1 *Reposición del Suministro después de una Interrupción Individual* _____
 - 3.1.1 *Límite Admisible* _____
 - 3.1.2 *Reducción Tarifaria* _____
 - 3.2 *Conexión del Servicio Eléctrico y del Medidor* _____
 - 3.2.1 *Límite Admisible* _____
 - 3.2.2 *Reducción Tarifaria* _____
 - 3.3 *Restablecimiento del Servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago* _____
 - 3.3.1 *Límite Admisible* _____
 - 3.3.2 *Reducción Tarifaria* _____

- 3.4 Estimaciones en la Facturación _____
 - 3.4.1 Límite admisible _____
 - 3.4.2 Reducción Tarifaria _____
- 3.5 Reclamaciones por Inconvenientes en la Facturación _____
 - 3.5.1 Límite Admisible _____
 - 3.5.2 Reducción Tarifaria _____
- 3.6 Información a los Clientes acerca de las Interrupciones Programadas _____
 - 3.6.1 Límite admisible _____
 - 3.6.2 Reducción Tarifaria _____
- 3.7 Reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión Suministrado _____
 - 3.7.1 Tratamiento de la Reclamación _____
 - 3.7.2 Reducción Tarifaria _____
- 3.8 Reclamaciones por Funcionamiento del Medidor _____
 - 3.8.1 Tratamiento de la Reclamación _____
 - 3.8.2 Reducción Tarifaria _____
- 3.9 Modalidad para la aplicación de la Reducción Tarifaria _____
- 4. Niveles Globales de Calidad Comercial _____
 - 4.1 Clientes Reconectados después de una Interrupción _____
 - 4.2 Reclamaciones por Inconvenientes de Tensión Resueltos dentro del término de 3 meses _____
 - 4.3 Conexiones de Medidor dentro del término de 20 días _____
 - 4.4 Reconexiones dentro del Término de 48 horas _____
 - 4.5 Respuesta a las Cartas de los Clientes _____
 - 4.6 Tiempos de Tratamiento de Reclamaciones _____
 - 4.7 Estimación de Facturación _____
 - 4.8 Reducción Tarifaria _____
 - 4.9 Modalidad para la aplicación de la Reducción Tarifaria _____
- 5. Información Al Ente Regulador _____
 - 5.1 Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente _____
 - 5.2 Niveles Globales de Calidad Comercial _____

NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

1. GENERALIDADES

Las empresas de distribución eléctrica, deberán proveer además del suministro de la energía eléctrica (producto), un conjunto de servicios comerciales relacionados, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción a los clientes.

La calidad del servicio comercial al cliente a que deben ajustarse las empresas de Distribución Eléctrica, se establece en la presente norma, como así también las compensaciones que deberán otorgar a los clientes afectados en los casos en que se produzcan incumplimientos a las mismas.

Se han establecido dos tipos de indicadores a efectos del seguimiento de la Calidad Comercial que prestan las empresas de Distribución Eléctrica. a) Aquellos vinculados a prestaciones garantizadas a cada Cliente en forma individual (Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente); b) Aquellos que se corresponden con metas globales para toda la empresa (Niveles Globales de Calidad Comercial).

En caso de producirse incumplimientos en los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente, la empresa de Distribución Eléctrica deberá compensar al cliente afectado, mediante una reducción en la tarifa autorizada a través de un crédito en su facturación.

En caso de producirse incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial la empresa de Distribución Eléctrica deberá compensar a la totalidad de sus clientes, mediante una reducción en la tarifa autorizada a través de un crédito en su facturación.

Se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma, los casos debidamente comprobados de fuerza mayor y caso fortuito, según lo establecido en la Ley 6 de 3 de febrero de 1997 y sus reglamentaciones.

2. ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN

Los periodos y etapas de implementación de esta norma, se establecerán en el respectivo contrato de concesión.

El Ente Regulador impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N° 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la empresa de distribución eléctrica no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente Norma ó a sus fechas de implementación.

3. NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE

Se considera como Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los Tiempos de respuesta asociados a:

- Reposición del suministro después de una interrupción individual
- Conexión del Servicio Eléctrico y el Medidor
- Restablecimiento del Servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago
- Estimaciones en la Facturación
- Reclamaciones por Inconvenientes en la facturación
- Información a los Clientes acerca de las Interrupciones Programadas
- Reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión Suministrado
- Reclamaciones por Funcionamiento del Medidor

3.1 REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN INDIVIDUAL

3.1.1 Límite Admisible

Independientemente de las exigencias definidas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un Cliente sufra una interrupción prolongada, la empresa de Distribución de Electricidad deberá reponer el suministro en los Tiempos indicados a continuación:

3.1.1.1- ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE REPOSICION DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	6 – HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	8 – HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	8 – HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	12 – HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	24 – HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.1.1.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE REPOSICION DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	3 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	4 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	4 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	6 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	18 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.1.2 Reducción Tarifaria

En caso de producirse un incumplimiento en los Tiempos de Respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa de Distribución Eléctrica deberá aplicar al Cliente afectado una reducción tarifaria determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

3.2 CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y DEL MEDIDOR

3.2.1 Límite Admisible

El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el Cliente solicitara el servicio se indica a continuación:

3.2.1.1- ETAPA INTERMEDIA

A- Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	6 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	6 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	6 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	10 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	20 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
(*) INCLUYE LA REUBICACION DE MEDIDORES		

B - Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	Dentro de los 100metros - 14 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	Dentro de los 100metros - 14 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	Dentro de los 100metros - 20 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	Dentro de los 100metros - 30 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	Dentro de los 100metros - 30 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.2.1.2 - ETAPA FINAL

A- Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	3 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	3 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	3 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	5 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	10 - DIAS HABILES (*)	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
(*) INCLUYE LA REUBICACION DE MEDIDORES		

B - Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución.

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	Dentro de los 100metros - 7 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	Dentro de los 100metros - 7 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	Dentro de los 100metros - 10 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	Dentro de los 100metros - 15 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	Dentro de los 100metros - 15 días hábiles Fuera de los 100metros - a convenir con el cliente, por escrito.	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.2.2 Reducción Tarifaria

A- Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución, la reducción tarifaria será de B/.10.00 (Diez Balboas), más B/.2.00 (Dos Balboas) adicionales por cada día calendario que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo equivalente al valor del costo de conexión.

B - Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución, la reducción tarifaria es de B/.20.00 (Veinte Balboas), más B/.3.00 (Tres Balboas) adicionales por cada día calendario que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo equivalente al valor del costo de conexión.

3.3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO

3.3.1 Límite Admisible

El tiempo para que la empresa de Distribución Eléctrica restablezca el servicio cuando este haya sido suspendido por falta de pago, a partir que el Cliente haya cancelado su deuda, se indica a continuación:

3.3.1.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	36 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	36 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	36 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	72 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	72 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.3.1.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	24 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	24 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	24 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	48 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	48 - HORAS	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.3.2 Reducción Tarifaria

En caso de producirse un incumplimiento en los Tiempos de Respuesta establecidos, la empresa de Distribución Eléctrica deberá aplicar al Cliente afectado una reducción tarifaria determinada como el 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 4 horas adicionales que el cliente permanezca afectado. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

3.4 ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN

3.4.1 Límite admisible

En aquellos casos donde la empresa distribuidora tenga que estimar la facturación de un cliente, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor, no podrá emitir facturas estimadas por estas causas a un mismo cliente, durante un año calendario, en un número mayor al indicado a continuación, salvo los casos de fuerza mayor.

3.4.1.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN UN AÑO CALENDARIO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	3 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	3 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	3 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	4 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	4 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.4.1.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN UN AÑO CALENDARIO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	2 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	2 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	2 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	3 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	3 facturas	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.4.2 Reducción Tarifaria

En caso de producirse un incumplimiento en el número de facturas estimadas, la empresa de Distribución Eléctrica deberá aplicar al Cliente afectado una reducción tarifaria determinada como el 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

3.5 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES EN LA FACTURACIÓN

3.5.1 Límite Admisible

Los tiempos de respuestas para atender las reclamaciones de los clientes acerca de los cargos en la facturación y pagos de la misma, contado a partir de ser recibidas por la empresa, se indican a continuación:

- ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	Respuesta por escrito dentro de 30 días calendario, que repose en las oficinas de la distribuidora, y solución del inconveniente en la próxima facturación.	A partir del día 1 de Octubre de 1998.
Alta Densidad		
Densidad Intermedia		
Baja Densidad		
Muy Baja Densidad		

3.5.2 Reducción Tarifaria

La reducción tarifaria en este caso será de B/.10.00 (Diez Balboas), más B/.2.00 (Dos Balboas) adicionales por cada día calendario que demoren en preparar la respuesta escrita. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder de B/.50.00 (Cincuenta Balboas).

3.6 INFORMACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

3.6.1 Límite admisible

La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de una reducción de la tarifa autorizada por incumplimiento.

3.6.1.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	NOTIFICACION	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	4 días antes, mediante prensa, teléfono	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	4 días antes, mediante prensa, teléfono	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	4 días antes, mediante prensa, teléfono	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	4 días antes, mediante prensa, teléfono	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	6 días antes, mediante nota o contacto personal	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.6.1.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	NOTIFICACION	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	2 días antes, mediante prensa, teléfono	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	2 días antes, mediante prensa, teléfono	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	2 días antes, mediante prensa, teléfono	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	2 días antes, mediante prensa, teléfono	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	3 días antes, mediante nota o contacto personal	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

3.6.2 Reducción Tarifaria

En caso de producirse un incumplimiento en la obligación de informar adecuadamente acerca de las interrupciones programadas, la empresa de Distribución Eléctrica deberá aplicar al Cliente afectado una reducción tarifaria determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

3.7 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES CON EL NIVEL DE TENSIÓN SUMINISTRADO

3.7.1 Tratamiento de la Reclamación

En los casos en que la empresa de Distribución Eléctrica reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, ésta deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema en un plazo no superior al indicado en la tabla adjunta.

De no ser posible la solución del inconveniente dentro de un plazo de 5 días después de efectuada la visita al sitio, se deberá realizar una medición del Nivel de Tensión de al menos 36 horas en los días en que se manifiesta el problema a efectos de cuantificar el grado de apartamiento a los límites admisibles.

Si como resultado de la medición realizada se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles para la etapa correspondiente, la empresa de Distribución Eléctrica deberá compensar al Cliente afectado de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Técnico hasta que el inconveniente haya sido solucionado.

Independientemente de esta compensación, la empresa de Distribución Eléctrica deberá dar respuesta al Cliente afectado por escrito acerca de las acciones que realizará a fin de dar solución al inconveniente y la fecha en que se encontrará normalizado dentro de los plazos indicados en la tabla adjunta.

En caso de no dar cumplimiento a lo establecido, la empresa de Distribución Eléctrica deberá compensar al Cliente afectado a través de una reducción de la tarifa autorizada.

ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE RESPUESTA DEL DISTRIBUIDOR (Después de recibida la reclamación)	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	A partir del día 1 de Octubre de 1998.
Alta Densidad	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	
Densidad Intermedia	Visita al sitio dentro de 10 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	
Baja Densidad	Visita al sitio dentro de 10 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	
Muy Baja Densidad	Visita al sitio dentro de 15 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	

3.7.2 Reducción Tarifaria

En caso de producirse un incumplimiento en la obligación de Visitar y dar Respuesta adecuada a la reclamación, la empresa de Distribución Eléctrica deberá aplicar al Cliente afectado una reducción tarifaria determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

3.8 RECLAMACIONES POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

3.8.1 Tramite de la Reclamación

En los casos en que la empresa de Distribución Eléctrica reciba una reclamación por inconvenientes en el funcionamiento del medidor, deberá efectuar una visita a efectos de la Identificación inicial del problema y dar solución al inconveniente y respuesta por escrito a la reclamación del Cliente en plazos no superiores a los indicados en la tabla adjunta.

- ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA (Después de recibida la reclamación)	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	A partir del día 1 de Octubre de 1998.
Alta Densidad	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	
Densidad Intermedia	Visita al sitio dentro de 7 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	
Baja Densidad	Visita al sitio dentro de 7 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	
Muy Baja Densidad	Visita al sitio dentro de 15 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 30 días calendario.	

3.8.2 Reducción Tarifaria

En caso de producirse un incumplimiento en la obligación de Visitar y dar Solución al inconveniente con la correspondiente Respuesta adecuada a la reclamación, la empresa de Distribución Eléctrica deberá aplicar al Cliente afectado una reducción tarifaria determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

3.9 MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA REDUCCIÓN TARIFARIA

La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros siete (7) días calendarios del mes, las reducciones tarifarias correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La reducción tarifaria a cada cliente individual se reconocerá en un crédito único, en el siguiente ciclo de facturación del cliente.

4. NIVELES GLOBALES DE CALIDAD COMERCIAL

Se consideran Niveles Globales de Calidad del servicio comercial a los asociados con los siguientes indicadores:

- Clientes Reconectados después de una Interrupción
- Reclamaciones por Inconvenientes de Tensión Resueltos dentro del término de 3 meses
- Conexiones de Medidor dentro del término de 20 días
- Reconexiones dentro del Término de 48 horas
- Respuesta a las cartas de los Clientes
- Tiempos de Tratamiento de Reclamaciones
- Estimación de Facturación

4.1 CLIENTES RECONECTADOS DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN

Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa de Distribución Eléctrica después de una interrupción, dentro del plazo establecido, deberá ser:

4.1.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	RECONEXION ANTERIOR A :	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	12-horas	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	18-horas	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	24-horas	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	24-horas	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	48-horas	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.1.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	RECONEXION ANTERIOR A :	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	12-horas	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	18-horas	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	24-horas	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	24-horas	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	48-horas	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.2 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES DE TENSIÓN RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO DE 3 MESES

Anualmente, el porcentaje mínimo de Reclamaciones por Inconvenientes de Tensión a ser resuelto por la empresa de Distribución Eléctrica dentro del plazo de tres (3) meses, deberá ser:

4.2.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.2.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.3 CONEXIONES DE MEDIDOR DENTRO DEL TÉRMINO DE 20 DÍAS

Anualmente, el porcentaje mínimo de conexiones de medidores de los clientes (que no requieran de ampliación o modificación de la red de distribución) a realizarse dentro del término de 20 días calendarios después de haber hecho la solicitud, deberá ser:

4.3.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.3.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS

Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las 48 horas después que hallan cancelado la deuda o en su defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser:

4.4.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.4.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	95%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.5 RESPUESTA A LAS CARTAS DE LOS CLIENTES

Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de 30 días calendario deberá ser:

4.5.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	92%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.5.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	97%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.6 TIEMPOS DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

El desempeño de las empresas de Distribución Eléctrica en lo que respecta al tratamiento de las Reclamaciones de los Clientes y sus Quejas en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en la tabla adjunta.

-Tiempo promedio de procesamiento (TPA):

$$TPA = \sum T_i / R_i$$

donde,

T_i = tiempo en días para resolver cada reclamo o queja

R_i = número total de reclamaciones o quejas recibidas

-Porcentaje de resolución (PRA):

$$PRA = N_r / R_i \times 100\%$$

donde,

Nr = Número de casos de reclamaciones y quejas resueltas

-Porcentaje de reclamaciones (CRU):

$CRU = Ra / Nu \times 100\%$

donde,

Nu = Número total de clientes servidos

4.6.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	SERVICIO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 70% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 70% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 70% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 70% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 70% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Alta Densidad	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 80%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 80%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 80%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 80%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 80%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Alta Densidad	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 20%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 20%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 20%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 20%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 20%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.6.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	SERVICIO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 80% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 80% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 80% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 80% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	Mayor al 80% de las reclamaciones en Menos de 15 días	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Alta Densidad	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	Porcentaje de Resolución (PRA)	Mayor del 90%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Alta Densidad	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 10%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 10%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 10%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 10%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	Porcentaje de Reclamos (CRU)	Menor que el 10%	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

NOTA: Se incluyen en el área de cobertura de las Reclamaciones y Quejas, toda aquella acción de los clientes o en relación con los clientes, que haya recibido la empresa distribuidora.

4.7 ESTIMACIÓN DE FACTURACIÓN

Anualmente, el porcentaje máximo de estimaciones en las facturas emitidas, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor, no podrá superar lo indicado abajo.

4.7.1 - ETAPA INTERMEDIA

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	9 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	9 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	9 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	9 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	9 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.7.2 - ETAPA FINAL

CLASIFICACION DEL AREA	PORCENTAJE MINIMO	IMPLEMENTACION A PARTIR DE LA FECHA:
Muy Alta Densidad	5 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Alta Densidad	5 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Densidad Intermedia	5 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Baja Densidad	5 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.
Muy Baja Densidad	5 %	Estará indicada en el respectivo Contrato de Concesión.

4.8 REDUCCION TARIFARIA.

En los casos en que se produzcan incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial indicados precedentemente, la empresa de Distribución Eléctrica deberá compensar a la totalidad de sus clientes. El monto total con que se compensará a los clientes será el resultante de la suma de los valores correspondientes a cada uno de los incumplimientos a los indicadores de los Niveles Globales de Calidad Comercial mencionados precedentemente. Para cada indicador, y por cada punto porcentual de apartamiento al límite admisible, el valor se indica a continuación en función al número de clientes con que cuente la empresa de Distribución Eléctrica al finalizar el año. Empresa Distribuidora con la siguiente cantidad de clientes:

CANTIDAD DE CLIENTES	MONTO DE COMPENSACION POR CADA PUNTO PORCENTUAL DE APARTAMIENTO
Hasta 20.000	US\$ 2,000.00
Mayor a 20.000 hasta 100.000	US\$ 10,000.00
Mayor a 100.000 hasta 200.000	US\$ 20,000.00
Mayor a 200.000 hasta 300.000	US\$ 30,000.00
Mayor a 300.000 hasta 400.000	US\$ 40,000.00
Mayor a 400.000	US\$ 50,000.00

4.9 MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA REDUCCIÓN TARIFARIA

La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros treinta (30) días calendarios del año, las reducciones tarifarias correspondientes al año anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles Globales de Calidad Comercial. El monto total resultante de compensación se dividirá entre el total de clientes de la distribuidora por igual, y a cada uno se le aplicará la reducción tarifaria como un crédito único, en el primer ciclo de facturación que corresponda.

5. INFORMACIÓN AL ENTE REGULADOR

Las empresas de Distribución Eléctrica, deberán informar por escrito al Ente Regulador, respecto de las exigencias establecidas en la presente Norma de Calidad del Servicio Comercial, indicando los incumplimientos de los parámetros establecidos por esta norma.

Asimismo, deberán mantener los registros detallados de todos los datos e informaciones, en caso de que estas sean requeridas por el Ente Regulador.

5.1 NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE

Con anterioridad al día quince (15) de cada mes, las empresas Distribuidoras Eléctricas deberán enviar al Ente Regulador, un informe completo indicando las reducciones tarifarias efectuadas a los clientes durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron las citadas reducciones tarifarias.

Este informe mensual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

5.2 NIVELES GLOBALES DE CALIDAD COMERCIAL

Con anterioridad al día quince (15) de Febrero de cada año, las empresas Distribuidoras Eléctricas deberán enviar al Ente Regulador, un informe completo indicando las reducciones tarifarias que se estén efectuando a todos los clientes, producto de los incumplimientos existentes durante el año anterior, debiendo listar los incumplimientos específicos que motivaron las reducciones tarifarias.

Este informe anual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.