

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Resolución AN No. 6002-Elec

Panamá, 13 de MARZO de 2013

“Por la cual se aprueba el Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio Comercial”.

LA ADMINISTRADORA GENERAL
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, “Por la cual se dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación del Servicio Público de Electricidad”, establece el régimen al cual se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la prestación del servicio público de electricidad;
3. Que el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 6 de 1997, establece que los prestadores del servicio público de electricidad tendrán la obligación de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al cliente o frente a terceros;
4. Que conforme al numeral 11 del artículo 9 de la Ley 6 de 1997, esta Autoridad Reguladora está facultada para 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;
5. Que mediante Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998 se aprobaron la Norma de Calidad del Servicio Comercial para las empresas que prestan el servicio público de distribución de electricidad;
6. Que los actuales Contratos de Concesión para la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, suscritos con la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. y Elektra Noreste, S.A., vencen el día 22 de octubre de 2013;
7. Que debido a lo anterior, esta Autoridad Reguladora preparó un proyecto de Normas de Calidad del Servicio Comercial, para incluirlas en el Reglamento de Distribución y Comercialización de energía eléctrica como un nuevo Título;
8. Que en base a lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución AN No.5613-Elec de 27 de septiembre de 2012, sometió a un proceso de Consulta Pública, la propuesta de adición de un Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial;
9. Que dentro del periodo en que la propuesta se sometió a Consulta Pública, esta Autoridad Reguladora recibió comentarios de Cristóbal Samudio Carter, el Ministerio de Economía y Finanzas, la Secretaría Nacional de Energía, la empresa Elektra Noreste, S.A. (ENSA), la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET) y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI);

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]



Resolución AN No. 6002 --Elec
de 13 de MARZO de 2013
Página 2 de 2

10. Que los comentarios y observaciones recibidos, así como el análisis efectuado por esta Autoridad Reguladora se encuentran contenidos en el **ANEXO A** de la presente Resolución, cuyo texto forma parte integral de la presente Resolución;
11. Que mediante Resolución JD-4465 de 23 de diciembre de 2003, modificada por la Resolución JD-4731 de 31 de mayo de 2004, la ASEP aprobó la Base Metodológica para el Control de la Calidad Comercial, con la finalidad de procesar en forma más expedita la información remitida por las empresas distribuidoras, permitiéndole verificar el cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio Comercial, la cual fue adicionada como Anexo B de la Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998;
12. Que es necesario mantener la vigencia de la referida Base Metodológica para el Control de la Calidad Comercial, adicionada como Anexo B de la Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998, para efectos de proseguir con el control de las Normas de Calidad del Servicio Comercial que estarán vigentes para la nueva concesión de distribución;
13. Que vistas las anteriores consideraciones, la Administradora General,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el Título X del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado "Normas de Calidad del Servicio Comercial", contenido en el **ANEXO B** de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

SEGUNDO: ADVERTIR que el Anexo A de la Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998, que contiene las Normas de Calidad del Servicio Comercial para las empresas distribuidoras del servicio público de electricidad y para los clientes conectados a la misma, estará vigente hasta el 30 de junio de 2014.

TERCERO: ADVERTIR que el Anexo B de la Resolución JD-765 de 8 de junio de 1998, el cual contiene la Base Metodológica para el Control del Servicio Comercial, se mantiene vigente.

CUARTO: COMUNICAR que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emitirá una versión unificada del Reglamento de Distribución y Comercialización que contenga todos los cambios aprobados a través de la presente resolución.

QUINTO: ADVERTIR que la presente Resolución regirá a partir del 1 de julio de 2014.

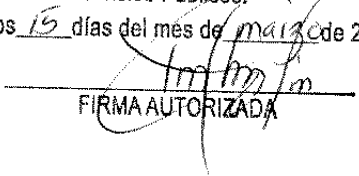
FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 26 de 29 de enero de 1996; modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 6 de 3 de febrero de 1997; y, Ley 6 de 22 de enero de 2002.

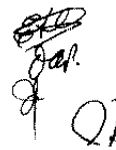
PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


ZELMAR RODRÍGUEZ CRESPO
Administradora General

El presente Documento es fiel copia de su Original Según
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad
Nacional de los Servicios Públicos.

Dado a los 15 días del mes de marzo de 20 13


FIRMA AUTORIZADA





ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 5. En caso de verificarse incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial, la empresa distribuidora deberá compensar a la totalidad de sus clientes, mediante créditos a favor de los clientes en su facturación.	Solicita la modificación del artículo para que indique que, en caso de verificarse incumplimiento en los Niveles Globales de Calidad Comercial, la empresa distribuidora <u>no</u> compensará a los clientes más allá de la compensación individual de los afectados. Además, solicita que se agregue al artículo que los indicadores globales establecidos deberán ser calculados, reportados y monitoreados para dar seguimiento al desempeño de la empresa.			La presente norma es continuación de la que se encuentra vigente a la fecha. En consecuencia, la misma debe mantener una estructura similar, es decir, con penalizaciones tanto para los Indicadores Individuales como para los Globales. La diferencia consistirá en que, al igual que como se contempla para la Norma de Calidad del Servicio Técnico, las penalizaciones Globales serán consignadas en un fondo de inversiones, para mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.

del. 99



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 6. Las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo, toda simple comunicación del cliente con la empresa, ya sea verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, por internet, etc., donde el cliente les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa. En caso de que el cliente exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa distribuidora deberá clasificar como reclamo, cada uno por separado.	Solicita que el artículo se modifique para que señale que "las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo toda comunicación del cliente con la empresa, ya sea verbal, telefónica, escrita, por medio electrónico u otros canales que la empresa disponga para ello, donde se les señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el interesado exponga más de una inconformidad o desacuerdo que no estén relacionadas, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno. No se entenderán como reclamo los avisos o reportes de interrupciones del suministro eléctrico."	Propone que la ASEP, en conjunto con las empresas distribuidoras, redacte una reglamentación y el procedimiento a seguir para la atención y asignación de los reclamos a través de los canales indicados. La reglamentación debe incluir a qué direcciones y a qué personas se deben enviar los mensajes para considerarlos válidos. Esto para evitar que situaciones de peligro que puedan ser anunciadas a la empresa por alguno de estos medios, sea enviado a direcciones o personas que no guardan relación con el tema y luego se produzcan afectaciones a los derechos de los clientes o la distribuidora. En adición, sugiere que la norma propuesta no regule tecnologías sino medios para la presentación de reclamos, toda vez que, por ejemplo, el sms dejará de ser utilizado a partir del año 2013. Con la apertura de una regulación de medios se podrán utilizar las herramientas que según la tecnología se tengan, de tiempo en tiempo, a disposición de las empresas de distribución y de los clientes regulados.	El Ministerio de Economía y Finanzas solicita que se confirme que el concepto de Reclamo se entiende igual para ASEP que para las distribuidoras. Cristóbal Samudio Carter considera que la información acumulada del número de Reclamo debe aparecer actualizada y disponible a todos los visitantes de la página web de la empresa, ya que esto permite que la gestión a realizar por la ASEP sea más transparente. Agrega que es importante que los datos de Reclamos recabados sean captados en una aplicación informática auditable por la ASEP.	Luego de evaluar los comentarios recibidos de EDEMET-EDECHI, del Ministerio de Economía y Finanzas y del señor Samudio, se modificará el artículo para indicar que el cliente podrá efectuar los reclamos de acuerdo a los medios que se establezcan en la Norma de Calidad de Atención al Público en General. En cuanto al comentario de ENSA, de agregar al artículo un párrafo sobre las interrupciones, se considera que no es procedente en razón de que podrían ser rechazados reclamos que efectúen los clientes por interrupciones.

ad.
27.



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 7. Cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales y/o globales de calidad comercial las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicar se deberán seguir acumulando. Para efecto de determinar el promedio de las últimas tres (3) facturas en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales y/o globales de calidad comercial, se seguirán los siguientes criterios:	Solicita la modificación del artículo, para que señale que "cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicarse deberán seguir acumulando. Para efecto de determinar el promedio de las últimas tres (3) facturas en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial, se seguirán los siguientes criterios: ..."			Se considera razonable el comentario, en razón de que las penalizaciones globales irán a un fondo de inversiones, en lugar de ser distribuidas entre todos los clientes, lo cual es más ventajoso para los clientes que no obtienen un buen servicio.
Artículo 8. Las empresas distribuidoras deben tener disponible para los clientes, una línea telefónica gratuita 0800, tanto para las llamadas por medio de la telefonía fija, como para las llamadas por medio de la telefonía celular.			El Ministerio de Economía y Finanzas solicita que se agregue que la línea debe ser 24 horas/365 días del año.	La propuesta es razonable por lo que se incluirá en la redacción del artículo.
Artículo 9. Los casos que la ASEP determine, debidamente	Solicita que el artículo se modifique para señalar que los casos que la	Propone incluir un artículo que establezca que se exceptuarán de las		Los comentarios recibidos no son aplicables ya que no tratan sobre la Norma de Calidad

dal.
D.

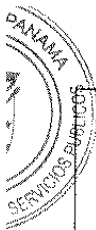


ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.	ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma. En el procedimiento se definirá un listado de excepciones de compensaciones, incluido pero no limitado a:"	compensaciones estipuladas en esta norma, los casos debidamente comprobados de fuerza mayor y caso fortuito, según lo establecido en el Reglamento de la Ley 6 de 3 de febrero de 1997.		del Servicio Comercial, sino sobre el procedimiento para que se les exceptúe del pago de las compensaciones por el incumplimiento de la norma. Sin embargo, las propuestas recibidas serán tomadas en consideración para efectos del referido procedimiento.
Artículo 10. La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no cumpla alguna de las exigencias establecidas en la presente norma.	Solicita que se modifique la redacción del artículo como sigue: "La ASEP estará facultada para imponer las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N°6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora de forma reiterativa no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma.	Solicita la eliminación de este artículo, ya que considera que hay una doble penalización por la misma causa. La redacción prevista conllevaría a que la compensación active de inmediato los supuestos de un proceso sancionador, sin tomar en cuenta que, con el pago de la compensación/penalización por parte de las empresas distribuidoras desaparece el objeto que dio lugar al incumplimiento de la norma ya que ha sido restituido por la vía de la compensación el derecho del cliente.		La Ley 6 de 1997, la cual es jerárquicamente superior a la presente norma, califica como infracción, el incumplimiento de las normas vigentes de electricidad; estableciendo sanciones en atención a las infracciones cometidas. Mientras que las compensaciones tarifarias establecidas en la norma, no se consideran sanciones, ya que son la forma con la cual la empresa distribuidora resarce a los clientes por el mal funcionamiento. Cabe advertir que el texto propuesto se encuentra contenido en el numeral 2 de la Resolución JD-765 de 1998, por la cual se aprobó la Norma de Calidad del Servicio Comercial que se encuentra vigente a la fecha.
Artículo 11. Los valores límite admisibles para los distintos	Propone que se clasifique de la siguiente manera:	Propone adecuar la clasificación propuesta, cambiando las cantidades		Se consideran razonables las recomendaciones, por lo que se modificará



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
parámetros controlados se discriminan en función de la siguiente clasificación: Área Urbana: son aquellos corregimientos que tengan más de 15,000 clientes. Área Sub Urbana: son aquellos corregimientos que tengan entre 15,000 y 2,000 clientes. Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos que tengan entre 1,999 y 200 clientes. Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos que tengan menos de 200 clientes. La clasificación de las áreas para cada año se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior.	Área Urbana: son aquellos corregimientos que tienen más de 15,000 clientes. Área Sub urbana: son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes. Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos que entre 4,999 y 2,000 clientes. Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos que menos de 2,000 clientes."	de clientes, e incorporando que en el caso de que un corregimiento tenga más de un núcleo de población, la empresa distribuidora puede solicitar la división de dicho corregimiento en sus correspondientes zonas.		la redacción del artículo para incrementar la cantidad de clientes según lo propuesto. Respecto al comentario de EDEMET-EDECHI, no es viable solicitar la división de un Corregimiento, en razón de que se distorsionaría la estructura de la clasificación por Áreas propuesta.
Artículo 13. 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 distribuidora deberá reponer el suministro en los tiempos indicados	Proponen aumentar los días del Indicador de área urbana a 4 horas.	Propuesta: Sobre la base de lo anterior, este indicador de Área Rural Dispersa debe ser aumentado, por lo menos a 24 horas y en su defecto, el indicador debería partir de por lo menos, el indicador contenido en la		La propuesta presentada por ENSA es viable, por lo que se modificará el artículo para incorporarla. En cuanto a la propuesta de EDEMET-EDECHI, referente al indicador para el Área Rural dispersa, la misma no es procedente ya que se afecta negativamente el

del *Q*



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
a continuación: Área Urbana: 3-horas Área Sub urbana: 4-horas Área Rural Concentrada: 6-horas Área Rural Dispersa: 10-horas		norma vigente.		suministro eléctrico para los clientes de estas áreas.
Artículo 14. En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 2 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.	Propone modificar la redacción para que se indique que en caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación 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.	Propone que en las zonas urbana y suburbana, la compensación sea el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada 2 horas adicionales que el cliente permanezca afectado; mientras que en las zonas rural concentrada y rural dispersa, la compensación sea 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.		Como resultado de la evaluación de las propuestas recibidas, se modificará el artículo de 2 a 4 horas, con un recargo del 5%.
Artículo 15. El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el cliente	Propone modificar el artículo en su aparte "B" incorporando cuatro indicadores que se han	Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución, propone que el	Secretaría de Energía: Consideran que los "Tiempos de	En cuanto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, luego de analizar lo propuesto, se modificará el artículo, cambiando de 8 a 10

dal
Q.7



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
solicite el servicio se indica a continuación: B - Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución. Área Urbana: Dentro de los 100metros - 5 días hábiles Fuera de los 100metros - 1 día hábil por cada 100 metros de línea. Área Sub urbana: Dentro de los 100metros - 10 días hábiles Fuera de los 100metros - 1.5 días hábil es por cada 100 metros de línea. Área Rural Concentrada: Dentro de los 100metros - 15 días hábiles Fuera de los 100metros - 2 días hábil es por cada 100 metros de línea. Área Rural Dispersa: Dentro de los 100metros - 20 días hábiles Fuera de los 100metros - 4 días hábil es por cada 100 metros de línea.	recomendado en la nueva Norma de Calidad de Atención al Público en General, como sigue: Artículos 56 y 57: ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS. Artículos 58 y 59: ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS. Artículos 60 y 61: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS. Artículos 62 y 63: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS. Igualmente, propone modificaciones de fondo a todos los artículos arriba indicados.	indicador de Área Rural Dispersa debe ser aumentado, por lo menos a 12 días hábiles o en su defecto, partir tomando como base, la norma vigente a la fecha. Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución, propone que se elimine este artículo y en su reemplazo se utilice el homólogo de la Resolución AN No.5614-Elec Anexo A, aumentando el plazo para obras sencillas en zonas urbanas por lo menos a 10 días hábiles luego que el cliente ha sido notificado. Solicita que se agregue que para las obras mayores a 100 metros, se sume a los plazos anteriores tres días más por cada 100 metros adicionales a los 100 primeros.	Respuesta de la Empresa" de la tabla del literal B, Artículo 15, son muy cortos para el caso de estar fuera de los 100 metros.	los días hábiles para el Área Rural dispersa y se eliminará el literal B, en razón de que ya está incluida en la Norma de Calidad de Atención al Público en General. Respecto a los comentarios de ENSA, de modificar el literal B, los mismos no son aplicables a la Norma de Calidad del Servicio Comercial sometida a consulta pública. Sin embargo, se analizará la propuesta para efectos de la consulta pública de la Norma de Calidad de Atención al Público en General que se está llevando a cabo.

Def 22



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 16. Compensación a los Clientes. A- Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución. La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día calendario que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Cincuenta Balboas (B/.50.00). B - Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución. La compensación a los clientes en este caso es de Veinte Balboas (B/.20.00), más Tres Balboas (B/.3.00) adicionales por cada día calendario que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Ciento Cincuenta Balboas (B/.150.00).	Solicita modificar la redacción para que se indique días hábiles en lugar de días calendario, así: A-Para conexiones que no requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución. La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día hábil que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Cincuenta Balboas (B/.50.00). B- Para conexiones que requieran de adiciones o modificaciones de la red de distribución. La compensación a los clientes en este caso es de Veinte Balboas (B/.20.00), más Tres Balboas (B/.3.00) adicionales por cada día hábil que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Ciento Cincuenta Balboas (B/.150.00).			Con referencia a la propuesta de modificación del literal A, la misma es aceptable, por lo que se modificará para cambiar días calendario por días hábiles. En cuanto a los comentarios para el literal B, se eliminará en atención a la respuesta a los comentarios del Artículo 15.
Artículo 23. Límite admisible La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, con una anticipación no inferior a la indicada a continuación, y en caso de no dar	Propone modificar la redacción para indicar que la comunicación a los clientes puede ser realizada por cualquiera de los medios indicados en el artículo, de la siguiente manera:			El comentario recibido es razonable, por lo que se cambiará la redacción para indicar que la notificación podrá ser realizada a través de la prensa, teléfono, correo electrónico o radio.

Def.



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
cumplimiento a lo establecido le corresponderá compensar a los clientes afectados a través de un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.	"NOTIFICACIÓN, 5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.			
NOTIFICACIÓN, 5 días antes, mediante, prensa, teléfono, correo electrónico y radio.				

del

27.



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 25. Tratamiento de la reclamación. En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, deberá efectuar una visita a efectos de la identificación inicial del problema en un plazo no superior al indicado en la tabla adjunta.		La propuesta reduce la norma vigente en un 50%, sin ningún tipo de gradualidad, que le permita a la empresa distribuidora adecuarse a estos nuevos tiempos. En la práctica internacional, se ha podido verificar que las modificaciones de las normas, son graduales y con variaciones que no superan el 5%. En consecuencia, solicita que se revisen los valores propuestos, o se dé una gradualidad, para que los límites propuestos sean alcanzados en un plazo de 5 años.	El Ministerio de Economía y Finanzas considera que se podrían ajustar los tiempos de respuesta del distribuidor, contenidos en el cuadro adjunto, a un día menos para cada caso, de la siguiente manera: Urbana 3 días, sub urbana 4 días, área rural concentrada 5 días y área rural dispersa 6 días. Respecto al Nivel de tensión suministrado, pregunta cómo se corroborará que se realizan las visitas a los clientes que hagan reportes.	Respecto al comentario de EDEMET-EDECHI, se debe tener presente que este indicador fue establecido desde 1998, por tanto el mismo ya ha sido aplicado gradualmente. Debemos agregar que los problemas de voltaje son críticos para los clientes, pues los mismos pueden ocasionar daños en los electrodomésticos. Con relación a los comentarios del Ministerio de Economía y Finanzas, no es viable reducir los plazos ya que la propuesta contempla una reducción respecto a la norma vigente. Se aclara que la ASEP vigila el cumplimiento de la norma mediante auditorías periódicas. Luego de evaluar la propuesta presentada, se modificará la redacción para incluir el tope de B/1,000.00, y el cambio del 25% por el 20%. Dicho artículo explicará que el tope de la penalización, de B/1,000.00, solamente se aplicará en concepto de incumplimiento del día de la visita y que si se detecta incumplimiento de la Norma Técnica de Tensión, la empresa distribuidora deberá pagar al cliente la penalización resultante hasta que haya resuelto el problema de tensión del cliente, de acuerdo con lo estipulado en la Norma de Calidad Técnica.
Artículo 26. Compensación a los Clientes. En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 25% del promedio de las últimas tres (3) facturas.	Proponen modificar la redacción para indicar que en caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de \$1,000.			

del
Q



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 28. Compensación a los Clientes. En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas.	Propone que se modifique la redacción de la siguiente forma: "En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de \$1,000."			La propuesta presentada es razonable, por lo que se modificará el artículo para establecer un tope a la penalización de hasta B/1,000.00.
Artículo 29. La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros siete (7) días calendarios del mes, las compensaciones correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La compensación a cada cliente individual se le reconocerá en un crédito único a favor del cliente, en el siguiente ciclo de facturación.	Solicita que se modifique la redacción por la siguiente: "La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes, las compensaciones correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La compensación a cada cliente individual se le reconocerá en un crédito único a favor del cliente, en el siguiente ciclo de facturación."			El comentario recibido es razonable, por lo que se modificará la redacción del artículo cambiando los días calendario por días hábiles.
Artículo 31. Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa distribuidora después de una interrupción, dentro del plazo		Solicita que se reconsideren estos valores, por lo menos a los valores actuales; o de lo contrario, establecer un período de gracia de 2 años y una gradualidad que permita		Se reitera que este indicador ha estado vigente desde 1998, por tanto el mismo ya fue aplicado gradualmente. En consecuencia, el indicador fue ajustado, para procurar que las empresas

Del. 19



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
establecido, deberá ser:		que en 10 años se alcancen los niveles propuestos.		distribuidores continúen mejorando.
Artículo 34. Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las 48 horas después que hayan cancelado la deuda o en el defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser: Área Urbana: 98% Área Sub urbana: 95% Área Rural Concentrada: 92% Área Rural Dispersa: 90%	Propone reducir el porcentaje de reconexión para el área urbana de 98% a 97%.			La propuesta presentada es razonable por lo que se modificará el artículo cambiando de 98% a 97%.
Artículo 35. Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de 15 días calendario, deberá ser: Área Urbana: 98% Área Sub urbana: 95% Área Rural Concentrada: 92% Área Rural Dispersa: 90%	Propone reducir el porcentaje mínimo de cartas respondidas, así: Área Urbana: 95% Área Sub urbana: 92%			Como resultado del análisis de las propuestas recibidas, se modificará el artículo para establecer los siguientes porcentajes: Área Urbana 96%. Áreas Suburbana 94%
Artículo 36. La calidad de la facturación a los clientes será medida anualmente por los indicadores siguientes: Fest = Cantidad de facturas estimada en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni	Proponen modificar la redacción de los indicadores, por la siguiente: "Fest = Cantidad de facturas estimada en el año calendario Fem = Cantidad de facturas emitidas en el año			Luego de evaluar la propuesta presentada, se mejorará la redacción indicando que es la "Cantidad Total" y se reemplazará "densidad" por "área".

Defi *Q.*



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
densidad) Fem = Cantidad de facturas emitidas y entregadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni densidad)	calendario"			
Artículo 37. El desempeño de las empresas distribuidoras, en lo que respecta al tratamiento de las reclamaciones o reclamos de los clientes en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en las tablas adjuntas:		Indica que esta modificación es muy severa para medir el desempeño de las empresas distribuidoras, y la falta de período de adecuación, la hace más exigente. Reitera que se deben tener en cuenta los costos que representaría la mejora sustancial en esta norma. Solicita que se reconsideren estos valores, por lo menos a los valores actuales, o de lo contrario, se establezca un período de gracia de 2 años y una gradualidad que permita que en 10 años se alcancen los niveles propuestos.		Se reitera que este indicador ha estado vigente desde 1998, por tanto el mismo ya fue aplicado gradualmente. Los indicadores fueron disminuidos de 3 a 2, respecto a la norma vigente. Es decir, que al ser ajustado los indicadores, se procura que las empresas distribuidoras continúen mejorando.
Artículo 38. En los casos en que se verifiquen incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial antes indicados, la empresa distribuidora 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	Proponen cambiar el término "cada punto porcentual de apartamiento", por "cada punto de apartamiento".			El comentario recibido es razonable por lo que se modificará la redacción para eliminar el término "porcentual". Igualmente, se modificará la redacción para indicar que las penalizaciones Globales irán al fondo de inversiones en lugar de a los clientes, ya que resulta más beneficioso para los clientes "Peor Servidos".

ped.
A



ANEXO A Resolución AN No.6002-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.021-12 para la propuesta de adición del Título X al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio Comercial				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
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 distribuidora al finalizar el año.				
Artículo 40. Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, 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 la ASEP.			Cristóbal Samudio Carter recomienda que en CAPÍTULO X.5, en el que se establece la información para la ASEP, se profundice en la forma, ya que la norma no indica nada al respecto.	Además del informe contemplado en este artículo, la ASEP cuenta con el control de la "Base metodológica", la cual le permite vigilar el cumplimiento de la presente y futuras normas. En consecuencia, lo propuesto no es necesario.

Def *07*



ANEXO B
RESOLUCIÓN AN No.6002-ELEC
DE 13 DE MARZO DE 2013



REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA ELÉCTRICA

TÍTULO X:

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

MARZO - 2013

Def.



CONTENIDO

X.1. Generalidades	3
X.2. Clasificación de las Áreas	4
X.3. Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente	5
X.4. Niveles Globales de Calidad Comercial	11
X.5. Información para la ASEP	16
X.6. Información para la Base Metodológica	17



TÍTULO X: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

CAPÍTULO X.1: GENERALIDADES

Artículo 1 Las empresas distribuidoras deberán proveer además del suministro de la energía eléctrica, un conjunto de servicios comerciales relacionados, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción a los clientes.

Artículo 2 La calidad del servicio comercial al cliente a la que deben ajustarse las empresas distribuidoras se establece en la presente norma, como así también las compensaciones y penalizaciones que deberán otorgar en los casos en que se verifiquen incumplimientos a las mismas.

Artículo 3 Se han establecido dos tipos de indicadores a efectos del seguimiento de la Calidad Comercial que prestan las empresas distribuidoras: 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 o indicadores globales para toda la empresa (Niveles Globales de Calidad Comercial).

Artículo 4 En caso de verificarse incumplimientos en los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, mediante un crédito a favor del cliente en su facturación.

Artículo 5 En caso de verificarse incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial, la empresa distribuidora deberá acumular anualmente las penalizaciones en un fondo para inversiones de mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.

Artículo 6 Las empresas distribuidoras deberán considerar como **Reclamo**, toda comunicación que efectue el cliente a la empresa, utilizando los medios descritos en la Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público en General o cualquier otro medio que la distribuidora haya implementado para la atención al público, donde el cliente señale cualquier tipo de inconformidad o desacuerdo con alguno de los servicios que brinda la empresa distribuidora. En caso de que el cliente exponga más de una inconformidad o desacuerdo, la empresa distribuidora deberá clasificar como reclamo, cada uno por separado.

Def.



Artículo 7 Cuando en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial, las compensaciones sean menores al centésimo de balboa, se deberá acumular dicha compensación hasta que las mismas puedan ser aplicadas con valores mayores al centésimo y las diferencias que no se puedan aplicar se deberán seguir acumulando.

Para efecto de determinar el promedio de las últimas tres (3) facturas en la aplicación de las compensaciones a los clientes por incumplimiento en los indicadores individuales de calidad comercial, se seguirán los siguientes criterios:

- a) Se deben excluir las facturas promediadas o que tengan transacciones de ajustes por refacturas o reliquidaciones. De igual forma, se excluirán los que tengan como parte de la facturación algún cargo de recuperación de fraude.
- b) El valor promedio calculado será el resultado de las últimas tres (3) facturas que no hayan sido afectadas por lo indicado en el punto anterior. Esto significa que las tres (3) últimas facturas utilizadas para el cálculo, no necesariamente tendrán que ser consecutivas.
- c) En caso que el cliente no tenga la cantidad suficiente de facturaciones que permita calcular el promedio de los tres (3) meses, con base a criterios indicados, se tomarán en consideración para el cálculo del consumo promedio, las facturas que el cliente tenga disponible.
- d) Si el cliente no dispone en su historial, de facturas que cumplan con los requisitos indicados en los puntos anteriores, se podrá tomar en consideración las facturas con transacciones de reliquidaciones o refacturaciones, verificando que dichos valores no reflejen un valor resultante negativo.

Artículo 8 Las empresas distribuidoras deben tener disponible para los clientes, una línea telefónica gratuita 1-800, las 24 horas y los 365 días del año, tanto para las llamadas por medio de la telefonía fija, como para las llamadas por medio de la telefonía celular.

Artículo 9. Los casos que la ASEP determine, debidamente comprobados de acuerdo con el procedimiento que se establezca para este efecto, se exceptuarán de las compensaciones estipuladas en esta norma.

Artículo 10 La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley 6 de 3 de Febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no cumpla alguna de las exigencias establecidas en la presente norma.

CAPÍTULO X.2: CLASIFICACIÓN DE LAS AREAS.

Artículo 11 Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de la clasificación siguiente:

Def.



- Área Urbana:** son aquellos corregimientos que tienen más de 15,000 clientes.
- Área Sub Urbana:** son aquellos corregimientos que tienen entre 15,000 y 5,000 clientes.
- Área Rural Concentrada:** son aquellos corregimientos que tienen entre 4,999 y 2,000 clientes.
- Área Rural Dispersa:** son aquellos corregimientos que tienen menos de 2,000 clientes.

La clasificación de las Áreas para cada año, se determinará según la cantidad de clientes que tenga cada corregimiento al día 15 de diciembre del año anterior.

CAPÍTULO X.3: NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE.

Artículo 12 Se considera como Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados a:

- 1. Reposición del suministro después de una interrupción individual.
- 2. Conexión del servicio eléctrico y el medidor.
- 3. Restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago.
- 4. Estimaciones en la facturación.
- 5. Reclamaciones por inconvenientes en la facturación.
- 6. Información a los clientes acerca de las interrupciones programadas.
- 7. Reclamaciones por inconvenientes con el nivel de tensión suministrado.
- 8. Reclamaciones por funcionamiento del medidor.

SECCIÓN X.3.1 REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN INDIVIDUAL.

Artículo 13 **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 distribuidora deberá reponer el suministro en los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)
Área Urbana	4 – HORAS



Área Sub urbana	4 – HORAS
Área Rural Concentrada	6 – HORAS
Área Rural Dispersa	10 – HORAS

Artículo 14 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, e independientemente de las compensaciones que por incumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio Técnico pudieran corresponder, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada cuatro (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.

SECCIÓN X.3. 2 CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y DEL MEDIDOR

Artículo 15 **Límite Admisible**

El tiempo para proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor, a partir de que el cliente solicite el servicio, siempre y cuando la conexión no requiera de adiciones o modificaciones de la red de distribución, se indica a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	3 – DÍAS HÁBILES
Área Sub urbana	4 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Concentrada	5 – DÍAS HÁBILES
Área Rural Dispersa	10 – DÍAS HÁBILES

Artículo 16 **Compensación a los Clientes.**

La compensación a los clientes en este caso será de Diez Balboas (B/.10.00), más Dos Balboas (B/.2.00) adicionales por cada día hábil que demoren en proveer el servicio eléctrico, hasta un máximo de Cincuenta Balboas (B/.50.00).

SECCIÓN X.3. 3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO CUANDO HAYA SIDO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO



Artículo 17 Límite Admisible

El tiempo para que la empresa distribuidora 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:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	24 – HORAS
Área Sub urbana	24 – HORAS
Área Rural Concentrada	36 – HORAS
Área Rural Dispersa	48 – HORAS

Artículo 18 Compensación a los Clientes.

En caso de verificarse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas, más un 5% por cada cuatro (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.

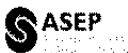
SECCIÓN X.3. 4 ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 19 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 doce (12) meses consecutivos, en un número mayor al indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	CANTIDAD DE FACTURAS ESTIMADAS EN 12 MESES
Área Urbana	2 facturas
Área Sub urbana	2 facturas
Área Rural Concentrada	3 facturas

Del.



Área Rural Dispersa	3 facturas
---------------------	------------

Artículo 20 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en el número de facturas estimadas, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado, por cada mes adicional estimado, una compensación determinada como el 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 100% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

SECCIÓN X.3. 5 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES EN LA FACTURACIÓN

Artículo 21 **Límite Admisible**

El tiempo de respuesta 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 distribuidora, se indican a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA
Área Urbana	Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación. Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.
Área Sub urbana	
Área Rural Concentrada	
Área Rural Dispersa	

Artículo 22 **Compensación a los Clientes.**

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



SECCIÓN X.3. 6 NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS
INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

Artículo 23 Límite admisible

La empresa distribuidora deberá informar a los clientes acerca de las interrupciones programadas del suministro eléctrico, 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 un crédito a favor de los clientes por incumplimiento.

CLASIFICACION DEL ÁREA	NOTIFICACION
Área Urbana	5 días antes, mediante prensa, teléfono, correo electrónico o radio.
Área Sub urbana	
Área Rural Concentrada	
Area Rural Dispersa	

Artículo 24 Compensación a los Clientes.

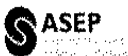
En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de informar adecuadamente acerca de las interrupciones programadas, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada cliente afectado, una compensación determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas.

SECCIÓN X.3. 7 RECLAMACIONES POR INCONVENIENTES CON EL NIVEL DE
TENSIÓN SUMINISTRADO

Artículo 25 Tratamiento de la Reclamación

En los casos en que la empresa distribuidora reciba una reclamación por inconvenientes en el nivel de tensión suministrado, 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 cinco (5) días calendario después de efectuada la visita al sitio, se deberá realizar una medición del Nivel de Tensión de al menos cuarenta y ocho (48) 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 distribuidora 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 distribuidora 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 en los plazos indicados en la tabla adjunta.

En caso de no dar cumplimiento a lo establecido, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, a través de un crédito a favor del cliente en la facturación del mismo.

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DEL DISTRIBUIDOR (Después de recibida la reclamación)
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 4 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.

Artículo 26 **Compensación a los Clientes.**

En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de Mil Balboas (B/1,000.00).

El tope de la penalización de Mil Balboas (B/1,000.00) solamente aplicará en concepto de incumplimiento de los días de visita al sitio, y si se detecta incumplimiento de la Norma Técnica de Tensión, la empresa deberá pagar al cliente la penalización resultante hasta que haya resuelto el problema de tensión del cliente, de acuerdo con lo estipulado en la Norma de Calidad del Servicio Técnico.



SECCIÓN X.3. 8 RECLAMACIONES POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Artículo 27 Tratamiento de la Reclamación

En los casos en que la empresa distribuidora 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.

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA (Después de recibida la reclamación)
Área Urbana	Visita al sitio dentro de 5 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Sub urbana	Visita al sitio dentro de 6 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Concentrada	Visita al sitio dentro de 7 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.
Área Rural Dispersa	Visita al sitio dentro de 8 días hábiles; y solución y respuesta por escrito dentro de 15 días calendario.

Artículo 28 Compensación a los Clientes.

En caso de verificarse un incumplimiento en la obligación de visitar y dar solución al inconveniente con la correspondiente respuesta adecuada a la reclamación, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado una compensación determinada como el 20% del promedio de las últimas tres (3) facturas, hasta un tope máximo de Mil Balboas (B/.1,000.00).

SECCIÓN X.3.9 MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES

Artículo 29 La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros siete (7) días hábiles del mes, las compensaciones correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente. La compensación a cada cliente individual se le reconocerá en un crédito único a favor del cliente, en el siguiente ciclo de facturación.

CAPÍTULO X.4: NIVELES GLOBALES DE CALIDAD COMERCIAL

Def



Artículo 30 Se consideran Niveles Globales de Calidad del servicio comercial a los asociados con los siguientes indicadores:

- 1. Clientes reconectados después de una interrupción.
- 2. Reclamaciones por inconvenientes de tensión resueltos dentro del término de tres (3) meses.
- 3. Conexiones de medidor dentro del término de veinte (20) días.
- 4. Reconexiones dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas.
- 5. Respuesta a las cartas de los clientes.
- 6. Calidad de la facturación a los clientes.
- 7. Tratamiento de las reclamaciones en general.

SECCIÓN X.4.1 CLIENTES RECONECTADOS DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN

Artículo 31 Anualmente, el porcentaje mínimo de clientes a ser reconectados por la empresa distribuidora después de una interrupción, dentro del plazo establecido, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO (después de recibida la reclamación)	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	6 – HORAS	95%
Área Sub urbana	9 – HORAS	95%
Área Rural Concentrada	12 – HORAS	92%
Área Rural Dispersa	24 – HORAS	90%

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

Artículo 32 Anualmente, el porcentaje mínimo de reclamaciones por inconvenientes de tensión a ser resuelto por la empresa distribuidora, dentro del plazo de tres (3) meses, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

Jaf.



SECCIÓN X.4.3 CONEXIONES DEL MEDIDOR DENTRO DEL TÉRMINO DE 20 DÍAS

Artículo 33 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 veinte (20) días calendario después de haber hecho la solicitud, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

SECCIÓN X.4.4 RECONEXIONES DENTRO DEL TÉRMINO DE 48 HORAS

Artículo 34 Anualmente, el porcentaje mínimo de reconexiones de clientes cortados por falta de pago dentro de las cuarenta y ocho (48) horas después que hallan cancelado la deuda o en su defecto haber hecho arreglo de pago, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	97%
Área Sub urbana	95%
Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

SECCIÓN X.4.5 RESPUESTA A LAS CARTAS DE LOS CLIENTES

Artículo 35 Anualmente, el porcentaje mínimo de cartas de los clientes a ser respondidas dentro del término de quince (15) días calendario, deberá ser:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO
Área Urbana	96%
Área Sub urbana	94%

[Handwritten signature]



Área Rural Concentrada	92%
Área Rural Dispersa	90%

SECCIÓN X.4. 6 CALIDAD DE LA FACTURACIÓN A LOS CLIENTES.

Artículo 36 La calidad de la facturación a los clientes será medida anualmente por los indicadores siguientes:

Estimaciones en la Facturación

Anualmente, el porcentaje máximo para estimaciones en las facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS ESTIMADAS
Área Urbana	2%
Área Sub urbana	3%
Área Rural Concentrada	4%
Área Rural Dispersa	4%

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$FE = \Sigma Fest / Fem \times 100$$

Donde:

- Fest = Cantidad total de facturas estimadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)
- Fem = Cantidad de facturas emitidas y entregadas en el año calendario (sin discriminación de tarifa ni área)

Porcentajes de facturas rectificadas

Anualmente, el porcentaje máximo de rectificaciones de facturas emitidas por la empresa distribuidora, sin discriminar por tarifa, no podrá superar los valores siguientes:

CLASIFICACION DEL ÁREA	PORCENTAJE MAXIMO DE FACTURAS RECTIFICADAS
Área Urbana	3%
Área Sub urbana	3%

821



Área Rural Concentrada	4%
Área Rural Dispersa	5%

La fórmula de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$FR = \Sigma Faj / Fem \times 100$$

Donde:

Faj = Total de facturas ajustadas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni área)

Fem = Total de facturas emitidas en el año analizado (sin discriminación de tarifa ni de área)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes por errores de facturación, recibidas por la empresa distribuidora que resulten procedentes.

SECCIÓN X.4.7 TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES EN GENERAL.

Artículo 37 El desempeño de las empresas distribuidoras, en lo que respecta al tratamiento de las reclamaciones o reclamos de los clientes en general, será medido por los siguientes índices, siendo sus límites anuales admisibles los indicados en las tablas adjuntas:

Tiempo promedio de procesamiento de los Reclamos (TPA):

$$TPA = \Sigma Tai / Ra$$

Donde:

Tai = tiempo en días para resolver cada reclamo

Ra = número total de reclamaciones resueltas

CLASIFICACION DEL ÁREA	TPA
Área Urbana	10 DIAS
Área Sub urbana	10 DIAS
Área Rural Concentrada	15 DIAS
Área Rural Dispersa	15 DIAS



Porcentaje de reclamaciones resueltas en plazo (PRA):

$$PRA = Nr/Ri \times 100\%$$

Donde:

Nr = Número de casos de reclamaciones y quejas atendidas dentro los plazos abajo indicados
Ri = número total de reclamaciones o quejas recibidas.

CLASIFICACION DEL ÁREA	Plazo	PRA
Área Urbana	Solución del reclamo dentro de 15 días calendario, el cual debe reflejarse en la próxima facturación.	95%
Área Sub urbana		92%
Área Rural Concentrada		92%
Área Rural Dispersa	Respuesta por escrito al cliente dentro de 15 días calendario, que repose en la Agencia más cercana al cliente.	90%

SECCIÓN X.4.8 CÁLCULO DE LAS PENALIZACIONES.

Artículo 38 En los casos en que se verifiquen incumplimientos en los Niveles Globales de Calidad Comercial antes indicados, la empresa distribuidora deberá acumular anualmente las penalizaciones en un fondo para inversiones de mejoras a las redes eléctricas, las cuales serán determinadas por la ASEP.

El monto total de las penalizaciones, 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 de apartamento al límite admisible, el valor de la penalización se calculará como se indica a continuación en función al número de clientes con que cuente la empresa distribuidora al finalizar el año. Por ejemplo, si el límite del indicador es 92% y se obtiene un resultado para ese indicador de 95%, son 3 puntos; igualmente, si el límite del indicador es 10 días y se obtiene un resultado para ese indicador de 13 días, son 3 puntos.

Empresa distribuidora con la siguiente cantidad de clientes:

CANTIDAD DE CLIENTES	MONTO DE COMPENSACIÓN POR CADA PUNTO DE APARTAMIENTO
Hasta 20.000	US\$ 2,000.00

asep



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

SECCIÓN X.4.9 MODALIDAD PARA LAS PENALIZACIONES.

Artículo 39 La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros treinta (30) días calendarios del año, las penalizaciones correspondientes al año anterior, debidas a incumplimientos de los Niveles Globales de Calidad Comercial. El monto total resultante de las penalizaciones, se notificará mediante nota a la ASEP antes del 7 de febrero.

CAPÍTULO X.5: INFORMACIÓN PARA LA ASEP.

Artículo 40 Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, 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 la ASEP.

SECCIÓN X.5.1 NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE.

Artículo 41 Con anterioridad al día quince (15) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las compensaciones efectuadas a los clientes durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron las citadas compensaciones a favor de los clientes.

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

SECCIÓN X.5.2 NIVELES GLOBALES DE CALIDAD COMERCIAL

dal



Artículo 42 Con anterioridad al día quince (15) de febrero de cada año, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo indicando las penalizaciones, producto de los incumplimientos registrados durante el año anterior, debiendo listar los incumplimientos específicos que motivaron las penalizaciones.

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

CAPÍTULO X.6: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLOGICA.

Artículo 43 Las empresas distribuidoras deberán entregar a la ASEP toda la información que estipule la Base Metodológica que se desarrolle para el control y fiscalización de la presente norma.