

República de Panamá

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. **6003**–Elec

Panamá, **13** de **MARZO** de 2013



“Por la cual se aprueba el Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”.

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 el numeral 1 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 señala que, uno de los derechos de los clientes del servicio público de electricidad, es el de exigir al prestador la eficiente prestación de los servicios, conforme a los niveles de calidad establecidos en la Ley, en su reglamento o por disposición de esta Autoridad Reguladora, y a reclamar ante aquel si así no sucediera;
5. Que el numeral 7 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 también señala como derecho de los clientes del servicio público de electricidad, ser atendido por el prestador en las consultas o reclamos que formule, en el menor tiempo posible;
6. 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;
7. 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;
8. Que debido a lo anterior, esta Autoridad Reguladora preparó un proyecto de Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes), para incluirlas en el Reglamento de Distribución y Comercialización de energía eléctrica como un nuevo Título;
9. Que en base a lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución AN No.5614-Elec de 27 de septiembre de 2012, sometió a un proceso de Consulta Pública, la propuesta de adición de un Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes);



Resolución AN No. *6003* -Elec
de *13* de *MARZO* de 2013
Página 2 de 2

- 10. 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);
- 11. 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;
- 12. Que vistas las anteriores consideraciones, la Administradora General,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público”, contenido en el **ANEXO B** de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

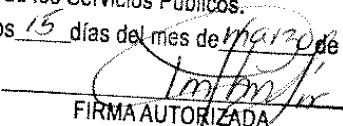
SEGUNDO: COMUNICAR que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emitirá una versión unificada del Reglamento de Distribución y Comercialización que contenga todos los cambios aprobados a través de la presente resolución.

TERCERO: 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 2013

FIRMA AUTORIZADA





ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 3. La presente norma establece un conjunto de Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General, que permiten fijar parámetros de los niveles de calidad con los que debe ser prestado el servicio de atención al público en general. También establece las compensaciones que deberán otorgarse a los clientes, en los casos en que se verifiquen incumplimientos a la misma.	Propone modificar la redacción por la siguiente: "La presente guía de mejores prácticas establece un conjunto de Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General, que permiten fijar parámetros de los niveles de calidad con los que debe ser prestado y monitoreado el servicio de atención al público en general."			Respecto al comentario de ENSA, se debe advertir que la estructura regulatoria establece penalizaciones por incumplimiento como la señal económica para lograr el cumplimiento de las mismas. Sin embargo, se modificará la redacción del artículo para indicar que no todas las penalizaciones serán distribuidas entre los clientes.
Artículo 4. En caso de verificarse incumplimiento de alguno de los parámetros o Indicadores de la Calidad del Servicio de Atención al Público en General establecidos en la presente norma, la empresa distribuidora compensará al afectado o a los clientes, según corresponda, mediante un crédito en su facturación.	Propone que se elimine o en su defecto, se modifique para indicar lo siguiente: "En caso de verificarse incumplimiento de alguno de los parámetros o Indicadores de la Calidad del Servicio de Atención al Público en General establecidos en la presente norma, la empresa distribuidora <u>no</u> compensará al afectado o a los clientes. Los indicadores establecidos en la presente norma deberán ser calculados, reportados y monitoreados para dar seguimiento			Con relación al comentario, se reitera lo indicado para los comentarios al artículo 3. Sin embargo, se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico, que será determinado por la ASEP.



ANEXO A

Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013

Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)

PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	al desempeño de la empresa."			
Artículo 5. Las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo, toda comunicación del público en general (clientes y no clientes) con la empresa, ya sea recibida en forma verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, sms (mensaje de texto celular), por Internet, etc., 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, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno.	Propone modificar la redacción por la siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán considerar como Reclamo toda comunicación del público en general (clientes y no clientes) con la empresa, ya sea recibida en forma 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."	Propone que la ASEP, en conjunto con las empresas Distribuidoras, se redacte una reglamentación y el procedimiento a seguir para la atención y asignación de los reclamos de <u>clientes</u> regulados 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. En adición, sugerimos 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 durante el 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 incluir la página web de la empresa "Internet". El señor 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. Esta observación permite que la gestión a realizar por la ASEP respecto del título XII sea más transparente. Es importante que los datos de RECLAMO recabados, ya sea de forma verbal, telefónica, escrita, por correo electrónico, sms (mensaje de texto celular), por Internet, etc., sean captados en una aplicación informática auditable por la ASEP. Para poder perfeccionar el sistema de control y verificación de la normativa, mediante el sistema informático es requerido una negociación con ningún ente	Respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, se cambiará la redacción del artículo para indicar que la comunicación de los clientes con las empresas, deberá ser por los medios que se describen en la presente norma. Es conveniente indicar que el servicio de electricidad constituye un servicio público de utilidad pública, y por tanto es deber del Estado, a través de ASEP, establecer el marco regulatorio que procure la prestación de dicho servicio, de manera adecuada, eficiente, confiable y segura, a precios justos y razonables, para la salud, bienestar y prosperidad de toda la población. Para cumplir con esta obligación estatal, el legislador dotó a la ASEP de amplias facultades, atribuciones, potestades y competencia. Por consiguiente, las Normas de Calidad no pueden estar sujetas a una negociación con ningún ente

27



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			hacer periódicamente auditorias. Dicha periodicidad no se informa por parte de la entidad reguladora, y debiese definirse de manera tal que también exista un compromiso real de la entidad a realizarla. Estas deben ser un requisito fundamental para verificar el cumplimiento de las disposiciones en torno a la calidad técnica y de la atención al cliente.	privado. La propuesta de ENSA es razonable, por lo que se incluirá en la redacción del artículo que la empresa distribuidora puede poner a disposición de los clientes otros medios de comunicación adicionales a los estipulados por la regulación vigente. Lo recomendado por Ministerio de Economía y Finanzas, ya se encuentra incluido en la norma en el Capítulo XII.4. En cuanto a los comentarios del señor Samudio, los mismos corresponden no se refieren al objeto de esta consulta pública ya que se tratan más bien al seguimiento de la norma, que se realizará por medio de una Base Metodológica.
Artículo 6. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Telefónica, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, una línea		Señala que no existe en Panamá, hasta estos momentos, forma de activar una línea gratuita para celular, en consecuencia, no es posible cumplir con este	El Ministerio de Economía y Finanzas solicita incluir, el número gratuito "0800" 24/7	Respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, se advierte que la tecnología lo permitirá, por lo que no se acepta la propuesta de eliminación.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
telefónica gratuita 0800, para recibir llamadas desde telefonía fija y celular.		requerimiento. No obstante, ya la empresa cuenta con su línea gratuita 800 para los teléfonos fijos las empresas telefónicas tienen disponibilidad de brindar este servicio.		La propuesta del Ministerio de Economía y Finanzas es razonable y se incluirá en el artículo.
Artículo 10. 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.	Propone que se elimine o en su defecto decir lo siguiente: "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. En el procedimiento se definirán un listado de excepciones al pago de las compensaciones, incluido pero no limitado a:"			El comentario recibido no es aplicable ya que no trata sobre la Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público, sino sobre el procedimiento para se les exceptúe del pago de las compensaciones por el incumplimiento de la norma. Sin embargo, la propuesta recibida será tomada en consideración para efectos del referido procedimiento.
Artículo 11. La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N° 6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma.	Propone modificar la redacción por la siguiente: "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			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.

Def
m

ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	distribuidora de forma reiterativa no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma."			Mientras que las penalizaciones y créditos a favor del cliente establecidas en la norma, no se consideran sanciones, ya que son la forma con la cual la empresa distribuidora resarce a los clientes por deficiencias en el suministro del servicio eléctrico.
Artículo 12. Los valores límite admisibles para los distintos 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.	Propone modificar la redacción por la siguiente: Los valores límite admisibles para los distintos indicadores controlados se discriminan en función de la siguiente clasificación: 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."	Solicita adecuar la clasificación propuesta, cambiando las cantidades de clientes, e incorporando que en el caso de que un corregimiento tenga más de un núcleo de población, la distribuidora puede solicitar la división de dicho corregimiento en sus correspondientes zonas.		Las propuestas de ENSA y EDEMET-EDECHI son razonables, por lo que se modificará la cantidad de clientes según lo propuesto.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
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.	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".			
Artículo 14. Las empresas distribuidoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónica (CAT), que permita el resguardo de todas las comunicaciones, como también el cumplimiento de las demás condiciones de calidad en la gestión que se establecerán, asegurando su auditabilidad a partir de las grabaciones establecidas.	Propone modificar la redacción por la siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónica (CAT) que permita el resguardo de las llamadas telefónicas entrantes y salientes atendidas por un ejecutivo, como también el cumplimiento de las demás condiciones de calidad en la gestión que se hayan establecido, asegurando su auditabilidad a partir de las grabaciones establecidas."			La propuesta recibida no es viable ya que la misma omite las llamadas en espera que son abandonadas, lo cual distorsiona totalmente el propósito del indicador de mejorar la atención telefónica que se brinda a los clientes. La propuesta de registrar solamente las llamadas entrantes que son contestadas por el IVR o por el ejecutivo solamente, puede significar que están llamando 20 clientes y sólo se contesta una, quedando las otras 19 sin registrarse y sin atenderse. Se agregará que pueden ser grabaciones o registros.
Artículo 15. El CAT deberá contar con un registro informático, en donde se asigne de manera	Propone modificar la redacción por la siguiente:		Cristóbal Samudio Carter indica que el registro debe considerar:	Con respecto al comentario de ENSA, el mismo no es aceptable ya que el registro secuencial del número de

del



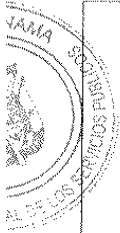
ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
secuencial el número de reclamo. La empresa distribuidora deberá contar con un registro informático de llamadas con un número de contacto único y correlativo, que pueda relacionarse con el número de reclamo que automáticamente emite el sistema comercial de la empresa distribuidora para ese trámite.	"El CAT deberá contar con un registro informático, en donde se asigne el número de reclamo. La empresa distribuidora deberá contar con un registro informático de llamadas con un número de contacto único, que pueda relacionarse con el número de reclamo que automáticamente emite el sistema comercial de la empresa distribuidora para ese trámite."		➤ El CAT debe ser capaz de registrar automáticamente la fecha y hora, de forma que se pueda verificar el instante de recepción. ➤ Los registros deben ser identificados según el tipo de reclamo que hace el usuario. ➤ Es importante que todo aviso de "falta de suministro" quede asociado a un registro de incidencia. Sugiere exigir a las distribuidoras la implementación y uso de aplicaciones, que pueda apoyar en la validación de integridad de datos, conversión de datos y el pre-y post-procesamiento asociado, diseño de sistemas, modelado Land base de datos, migración de sistemas, y otros. Las implementaciones deben considerar el uso Sistemas de información geográfica (GIS) o cualquier otro.	reclamo y correlativo facilita las auditorias de la ASEP al sistema de reclamos, además de que facilita el asignar inmediatamente un número de reclamo al cliente reclamante. Se agregará que es "número de atención o reclamo", y que el número de atención o reclamo no es consecutivo por tipo de atención o reclamo. La propuesta del señor Samudio es razonable, por lo que se añadirá al artículo los tres puntos que debe considerar el registro. Respecto a las exigencias a las empresas distribuidoras la regulación no impone este tipo de detalles a las distribuidoras.
Artículo 17. El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos de esta sección será verificable a partir de las grabaciones en cada uno de	Propone modificar la redacción por la siguiente: "El incumplimiento de lo dispuesto			Respecto a la propuesta de ENSA, se remite la lectura al comentario al artículo 14 y se agregará "grabaciones o registros".

Def
Q.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS			
sus canales de grabación, sobre la base de un muestreo seleccionado por la ASEP en forma aleatoria, que consistirá en doscientas (200) llamadas por mes sobre el total de grabaciones.	en los artículos de esta sección será verificable a partir de las grabaciones de las llamadas telefónicas entrantes y salientes, sobre la base de un muestreo seleccionado por la ASEP de forma aleatoria, que consistirá en doscientas (200) llamadas por mes."		
Artículo 18. El CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 99.5% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación. La tolerancia máxima de apartamiento será de 0.5% de las horas del mes.	Propone modificar la redacción por la siguiente: "El CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 99% de las llamadas entrantes y salientes en el mes. La tolerancia máxima de apartamiento será de 1% de las llamadas atendidas por los ejecutivos".	Solicita que para implementar esta disposición, se le otorgue a las distribuidoras un periodo de preparación y adaptación a estos niveles de 48 meses ya que se requiere del reemplazo de los equipos actuales; o de lo contrario, reducir los porcentajes de la siguiente manera: 2014 80% 2015 80-84.9% 2016 85% 2017 85-94% 2018 99.5%	La propuesta de ENSA, de disminuir el porcentaje de 99.5% a 99.0% es razonable. Sin embargo, la propuesta de circunscribir el artículo sólo a las llamadas entrantes y salientes no es razonable, tal cual fue explicado en la respuesta a los comentarios al artículo 14. La propuesta de EDEMET-EDECHI es aceptable, por lo que se establecerá la siguiente gradualidad a la exigencia del indicador: 2014 85% --- 15% 2015 90% --- 10% 2016 95% --- 5% 2017 99% --- 1%

02/1



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 19. La empresa distribuidora deberá alcanzar diariamente un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, durante el 100% del tiempo de atención. El porcentaje de nivel de servicio se calculará a partir de la siguiente expresión: $NS \text{ (diario)} = \frac{\text{llamadas atendidas en 20 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 20 segundos}}{\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas}}$ La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (20") segundos. La verificación de cumplimiento del indicador diario será mensual.	Propone modificar el artículo por el siguiente: La empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente un nivel de servicio (NS) de 70% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de treinta (30) segundos. $NS \text{ (mensual)} = \frac{\text{llamadas atendidas en 30 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 30 segundos}}{\text{Total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas}}$ La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los treinta (30") segundos. La verificación de cumplimiento del indicador será mensual".	Propone que el incumplimiento en el nivel del servicio debe ser el promedio mensual y no diario. Entiende que hay un error involuntario en la formulación de la ecuación para calcular el nivel de servicio. A los efectos de la propuesta la ecuación debe ser planteada en los siguientes términos: "nivel de servicio = llamadas atendidas en 20 segundos / total de llamadas recibidas"		Las propuestas de ENSA y EDEMET-EDECHI, solicitando que la verificación del indicador sea mensual en lugar de diaria, son válidas. En cuanto a la propuesta de ENSA, de cambiar del 80% al 70% y de 20 a 30 segundos, la misma no es aceptable; sin embargo se incluirá en el artículo una gradualidad de 3 años para alcanzar lo propuesto, iniciando los 3 primeros años con la propuesta y luego seguirá de acuerdo con la propuesta de la ASEP. Respecto al comentario de EDEMET-EDECHI, se le aclara que la fórmula no está equivocada. Para mayor aclaración, referirse a la respuesta a los comentarios al artículo 14.
Artículo 20. Independientemente de los mecanismos adoptados a efectos de dar cumplimiento a la	Propone que debe eliminarse este artículo y en su lugar, el siguiente:	Propone que, independientemente de los mecanismos adoptados a efectos de dar cumplimiento a la		La propuesta de eliminación del artículo presentada por ENSA no es aceptable, en razón de que el mismo

Def
7



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Calidad de la Atención Telefónica prevista en esta sección, la empresa distribuidora deberá atender en forma personalizada la mayor cantidad posible de llamadas telefónicas recibidas. La ASEP podrá reglamentar los niveles de personalización en la recepción de las llamadas telefónicas.	"De acuerdo al avance tecnológico se observa una tendencia hacia un mayor uso de otras opciones en donde el cliente no depende de una persona y obtiene la respuesta a su solicitud de una forma ágil. Por otro lado, estas alternativas son una opción que escoge el cliente, y en ese sentido, no deberíamos limitarlo a preferir una opción personalizada. Este artículo puede contravenir el artículo 1 de la presente norma, la cual busca que el servicio sea ágil, lo cual es ofrecido por una matriz variada de canales que incluyen la página web y móvil, el IVR y la atención personalizada. En el CAT, la atención personalizada y el IVR se complementan. El IVR logra desconcentrar de la atención personalizada trámites y consultas que no requieren mayor complejidad, mejorando los estándares de atención."	Calidad de la Atención Telefónica prevista en esta sección, la empresa distribuidora deberá garantizar que la atención, ya sea prestada de forma personalizada o a través de otros medios, sea de la mayor cantidad posible de llamadas telefónicas recibidas y para ello establecerá los procedimientos correspondientes que serán remitidos al regulador para su debida notificación.		no impone ningún tipo de métrico a la cantidad de llamadas con atención personalizada, y por tanto no limita la atención del cliente por medio del IVR, Móvil o la WEB. En cuanto a la propuesta de cambio presentada por EDEMET-EDECHI, la misma no es viable ya que la redacción actual sólo indica que la ASEP podrá reglamentar el tema en el futuro y deja por el momento a las distribuidoras la cantidad de personalización de la atención a las llamadas telefónicas a su criterio.
Artículo 21. En los casos en que se verifiquen incumplimientos en:	Propone que se elimine o en su defecto decir lo siguiente:	Considera que la propuesta de normas comerciales representa un		Respecto a los comentarios recibidos, se redactará nuevamente



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
(i) la Obligación de registrar como mínimo el 99.5% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación; (ii) la obligación de alcanzar diariamente un nivel de servicio NS del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán en función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora.	"En los casos en que se verifiquen incumplimientos en: (i) la obligación de registrar como mínimo el 99% de las llamadas contestadas en el mes; (ii) la obligación de alcanzar mensualmente un nivel de servicio NS del 70% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 30 segundos; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán en función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora. La ASEP debe determinar los casos a exceptuar de las compensaciones estipuladas en esta norma, una vez presentado por parte de la distribuidora las justificaciones del caso."	cambio que debe tomar en consideración la situación actual y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Así las cosas, propone un periodo de 48 meses para la implementación de este indicador.		el artículo con la gradualidad de los 3 años, en concordancia con los cambios a los artículos 18 y 19. Se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP. La propuesta de ENSA, para que la verificación del indicador sea mensual en lugar de diaria, es aceptable.
Artículo 22. Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de registrar como	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente: "Mensualmente, la empresa	Considera que la propuesta de normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la situación actual y		Las propuestas presentadas son aceptables, por lo que se disminuirá la penalización de B/1.000.00 a B/100.00. Además, se adaptará el



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
mínimo el 99.5% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación, con base en una penalización de B/1.000.00 por cada 0.1% que se aparte por debajo del 99.5%.	distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de registrar como mínimo el 99% de las llamadas contestadas del mes, con base en una penalización de cien Balboas (B/100.00) por cada 0.1% que se aparte por debajo del 99%."	en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Así las cosas, propone un periodo de 48 meses para la implementación de este indicador.	artículo con la gradualidad propuesta en la respuesta a los comentarios del artículo 18.
Artículo 23. Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar diariamente un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, con base en una penalización de B/100.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente: "Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar un nivel de servicio (NS) del 70% mensual en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 30 segundos, con base en una penalización de cien Balboas (B/100.00) por cada 1.0% que se aparte por debajo del 70%."	Mantiene su propuesta que el seguimiento sea mensual, y no diaria, y además corregir la ecuación.	El comentario de ENSA es aceptable, por lo que se modificará la redacción del artículo para indicar que la verificación del indicador será mensual en lugar de diaria. En adición, se adaptará el artículo con la gradualidad propuesta en los comentarios del artículo 18. Respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, los mismos no son viables, tal cual se explicó en la respuesta a los comentarios al artículo 19.
Artículo 24. El producto anual de las dos penalizaciones arriba mencionadas, se acumulará con el resto de las penalizaciones contempladas en la presente	Propone que debe eliminarse este artículo por lo siguiente: "Tal y como sustentamos para los artículos 3 y 4, esta norma debe ser		Se rechaza la propuesta de eliminar las penalizaciones, más sin embargo, se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un

Def
CH



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
norma, y se distribuirán al año siguiente, entre todos los clientes de la empresa distribuidora, de acuerdo con lo estipulado en esta norma.	una guía de mejores prácticas con el fin de monitorear los parámetros de atención y la misma no debe ser penalizable."			cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
Artículo 26. Las empresas distribuidoras deberán configurar la página web, a fin de poner a disposición del público en general una aplicación que permita registrar reclamos de los interesados, así como solicitud de nuevos servicios y medidores en línea (on line). Esta aplicación debe permitir que los solicitantes obtengan, una vez concluido el contacto, una constancia de recepción, con un número de contacto único y correlativo asignado automáticamente, el número de reclamo, el número de solicitud de nuevo servicio, y el número de solicitud de medidor, etc., asignado por el sistema comercial. Igualmente, deberá permitir al interesado adjuntar copia de la documentación necesaria para la realización de los diferentes trámites. La referida	Proponer modificar el artículo por el siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán configurar la página web, a fin de poner a disposición del público en general una aplicación que permita registrar reclamos de los interesados, así como solicitud de nuevos servicios. Esta aplicación debe permitir que los solicitantes obtengan una constancia de recepción de la solicitud, con un número de contacto único asignado por el sistema comercial y entregado al interesado en un plazo no mayor a 3 días hábiles. Igualmente, deberá permitir al interesado adjuntar copia de la documentación necesaria para la realización de los diferentes trámites. Esta implementación será gradual y		La Secretaría Nacional de Energía señala que, con miras a facilitar la generación distribuida y desarrollar en un futuro las redes inteligentes, la página web ideada como centro de atención también debe permitir al cliente la opción de presentar la documentación y formularios para colocar energías renovables en su vivienda. Es decir que pueda empezar los trámites igualmente desde la página web en internet y no personalmente. También las funciones descritas en el Artículo 31 y una plataforma amigable para que el cliente consulte su historial de consumo.	La propuesta de ENSA no es aceptable en razón que la misma se limita a registrar reclamos y solicitudes de nuevos servicios. El último párrafo menciona otros trámites, por lo que se mejorará la redacción del artículo para señalar que no se limita a dos trámites solamente. Se eliminará la palabra "(on line)", y que las aplicaciones vía web deberán interactuar con el sistema comercial. En cuanto al comentario de la Secretaría Nacional de Energía, el desarrollo de la atención a los clientes y demás trámites, por medio de la web es el futuro cercano, por lo que la ASEP en conjunto con las distribuidoras efectuará una implementación gradual de los múltiples temas relacionados con el servicio público de electricidad, lo

09



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
aplicación deberá interactuar en línea (on line) con el sistema comercial y el interesado obtenga asimismo el número de reclamo, el número de solicitud de nuevo servicio, y el número de solicitud de medidor, etc., asignado por el sistema a comercial. Esta implementación será gradual y se realizará dentro de los 2 años, contados a partir del 1ro de julio de 2014. La ASEP, dentro de los 2 años de implementación, podrá indicar a las empresas distribuidoras, el orden de los tipos de trámites que se deben implantar."	se realizará dentro de los 2 años, contados a partir del 1ro de julio de 2014. La ASEP, dentro de los 2 años de implementación, podrá indicar a las empresas distribuidoras, el orden de los tipos de trámites que se deben implantar."			cual no es la intención del presente artículo listar cada una de estos. Sin embargo, se mejorará la redacción del artículo para indicar que se refiere a múltiples trámites. Se revisará el tema de la implementación gradual en 2 años, en razón que existen múltiples trámites por implementar en la web y el período de 2 años es muy corto.
Artículo 28. Las empresas distribuidoras deberán implementar una (1) oficina o agencia para la atención de los clientes y público en general, para que estos efectúen todos los trámites pertinentes de la actividad del servicio público de distribución y comercialización de la energía eléctrica, en las ciudades y poblaciones de los distritos y corregimientos que se indican a	Propone que debe eliminarse el artículo por lo siguiente: "Tal como lo señalan los artículos 1 y 2 de esta norma, el objetivo es lograr un nivel adecuado de satisfacción de los usuarios, una atención ágil y adecuada, evitando la pérdida excesiva de tiempo al público en general. Sin embargo, la selección arbitraria de ubicaciones de sucursales y la cantidad de estas.	Comenta que la creación de oficinas, es una facultad administrativa de la empresa de distribución en su calidad de operador de la concesión y, en consecuencia, considera que debe eliminarse este artículo porque la ASEP estaría interviniendo en las decisiones que corresponden a la empresa.		Respecto a los comentarios recibidos, se debe indicar que: 1. Las empresas distribuidoras son concesionarias de un Servicio Público de carácter monopolístico. Éstas reciben cada 4 años un Ingreso Máximo Permitido (IMP), para cubrir sus costos de Comercialización 2. Especificamente, por lo que el costo de las Agencias debe ser

[Handwritten signature]



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
continuación:	sin la definición de criterios previamente establecidos de común acuerdo, contravienen el esquema de Regulación de tipo Indirecto al cual están sometidas las empresas de distribución y comercialización de energía eléctrica en Panamá. En ese sentido la ASEP no debe entrar a describir dónde ni cuántas sucursales debe tener la empresa porque eso sería intervenir directamente en la gestión y administración de la empresa, aspectos que no son potestad del regulador, el cual sí debe velar por los resultados de la gestión administrativa de la distribuidora, que puede ser monitoreada a través de niveles de servicio, según los estándares de empresas similares de la industria. Sin embargo, si la Autoridad percibe que esta es una norma indispensable, deben existir criterios que justifiquen la inclusión de sucursales en ubicaciones específicas, e incluso luego de establecerlas, deben existir criterios que justifiquen el cierre o			sufragado con estos fondos. 3. La población y los clientes claman por agencias a las cuales acudir y que los atiendan adecuada y satisfactoriamente; condición ésta que se ha mermado con el cierre de muchas de las agencias que existían en 1998. 4. Es función del regulador velar por la atención de los clientes, sin perjudicar al Concesionario del servicio público, y es lo que pretende la ASEP. 5. La Ley 6 de 1997, en su Artículo 9, numeral 11, indica que la ASEP tendrá la función de fijar las normas para la prestación del servicio a que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad.

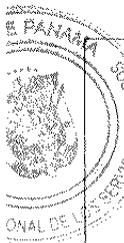


ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
		ANÁLISIS DE ASEP	

	reubicación de una sucursal. En este sentido, proponemos los siguientes criterios:		
Artículo 29. Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas en la fecha señalada. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. Asimismo, con posterioridad a la fecha establecida, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado de alguna oficina o agencia comercial. y no podrá trasladar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. En ambos casos, la solicitud deberá estar correctamente argumentada y fundamentada en la experiencia operativa de la empresa.	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente: "Las oficinas o agencias requeridas según los criterios previamente establecidos por la ASEP mediante resolución, deberán estar totalmente operativas en la fecha señalada. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. Asimismo, con posterioridad a la fecha establecida, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado de alguna oficina o agencia comercial. y no podrá trasladar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. En ambos casos, la solicitud deberá estar correctamente argumentada y fundamentada en la experiencia operativa de la empresa.	Señala que en la actualidad, las empresas de distribución, con fundamento en su facultad de administrar, cuentan con Oficinas en áreas distintas, en algunos casos, a las contempladas en la propuesta. Consideramos que la empresa de distribución tiene la decisión administrativa de hacer cambios de apertura y cierre, así como de localización geográfica, debidamente sustentada y fundamentada en su derecho a operar la concesión. Sin embargo, sí estamos de acuerdo en que la apertura, cierre o modificación deba ser notificada al regulador con una anticipación no menor de tres (3) meses.	Respecto a los comentarios recibidos, los mismos no son aceptables, en atención a la respuesta a los comentarios recibidos al artículo 28.
Asimismo, la ASEP está facultada para solicitar a la empresa distribuidora, el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial, así como agregar nuevas	o traslado de alguna oficina o agencia comercial con dos (2) meses de anticipación al cierre o traslado, de manera que la autoridad pueda verificar que se cumple con lo establecido en la norma. En ambos casos, la solicitud deberá estar correctamente	Por ejemplo, debe ser posible que la empresa de distribución cambie la oficina de San Francisco por la de Bella Vista. Como es de su conocimiento, en este momento la oficina está instalada en Obarrio debido a la comodidad de nuestros	

Def

27

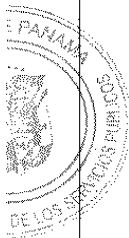


ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
oficinas o agencias, al listado arriba indicado, notificándolo a la empresa distribuidora con 6 meses de anticipación.	argumentada y fundamentada en los criterios establecidos y la experiencia operativa de la empresa."	clientes siendo que la misma resulta de fácil acceso. En adición, y solo a manera de ejemplo debería el eliminar la de Oficina Mariato contenida en la propuesta, debido a la poca cantidad de clientes- 575 clientes. La creación de oficinas, es una facultad administrativa de la empresa de distribución y en consecuencia, consideramos que debe eliminarse este artículo porque la ASEP prácticamente estaría interviniendo en las decisiones que corresponden a la empresa.		
Artículo 31. Los trámites comerciales que realizar los clientes y el público en general se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de las empresas distribuidoras. Igualmente, todas las oficinas o agencias comerciales deberán estar en línea con el sistema comercial de la empresa distribuidora, para brindar una atención adecuada a los clientes y público en general, en toda el área	Propone modificar el artículo por el siguiente: "Los trámites comerciales que realizan los clientes y el público en general se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de las empresas distribuidoras. Igualmente, todas las oficinas o agencias comerciales que cuenten con cobertura continua a internet en banda ancha, deberán	Indica que el establecer la posibilidad ordenar la remoción de logos en las oficinas comerciales, que no guarden relación con el servicio público de electricidad, podría representar una desmejora para los clientes regulados, ya que, a la fecha, los clientes tienen la posibilidad de realizar un número plural de transacciones en las oficinas de multipagos. De hecho este esquema, es el más utilizado	La Secretaría Nacional de Energía propone que un día de la semana se haga una apertura tardía, de forma tal que las oficinas o empresas de distribución cierren, por ejemplo, a las 8:00 PM. Así, aquellos clientes y no clientes, que trabajan 5 días de la semana, no tendrían que utilizar su día de descanso para salir a hacer	La propuesta de ENSA es razonable, por lo que se modificará la redacción por 6 días y 48 horas a la semana. Respecto a los comentarios recibidos de EDEMET-EDECHI, remitimos la lectura a la respuesta a los comentarios al artículo 28. En cuanto al comentario de la Secretaría Nacional de Energía, es



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
de con cesión sin excepciones. En virtud de que la empresa brinda un servicio público, las oficinas o agencias comerciales deberán tener un horario de atención al público de 8 horas diarias, como mínimo, 6 días a la semana, Las oficinas o agencias comerciales deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la calle, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica. La ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora una mejor identificación en el sitio de la oficina o agencia, así como la remoción de cualquier otra identificación que considere no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora. Las oficinas o agencias deberán atender, como mínimo, los temas siguientes: 1. Recibir y registrar reclamos de	estar en línea con el sistema comercial de la empresa distribuidora, para brindar una atención adecuada a los clientes y público en general. En virtud de que la empresa brinda un servicio público, las oficinas o agencias comerciales deberán tener un horario de atención al público definido según niveles de servicio objetivo, pero no menor a 48 horas semanales, 6 días a la semana en distritos con más de 50 mil clientes y no menor a 8 horas semanales ni menor a dos días a la semana en ningún distrito. La oficinas o agencias comerciales deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la calle, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica. Las oficinas o agencias deberán atender, como mínimo, los temas siguientes: 1. Recibir y registrar reclamos de	para el pago de los servicios públicos a nivel regional y representaría un retroceso, en término de las facilidades que pueden obtener los clientes regulados al presentarse a una oficina comercial. Así las cosas, consideramos que esta norma desmejoraría la atención a nuestros clientes en las oficinas ya que actualmente cuentan con la opción de poder realizar otras transacciones (de pago) en las oficinas. Para finalizar este comentario, hemos de señalar que los artículos 29, 30, 31 atentan contra cualquier evolución futura que facultados en nuestra potestad de operar la concesión que considerásemos prudente realizar en las oficinas comerciales, como por ejemplo la venta de productos o servicios.	trámites. Adicionalmente, indica que actualmente, en algunos centros externos de pago de cuentas no es posible pagar si hay retraso de pago. Sugiere que la empresas distribuidoras realicen las modificaciones necesarias para eliminar esta barrera.	razonable y se modificará el segundo párrafo del artículo para incluir lo propuesto. Con relación al comentario indicado por la Secretaría en el segundo párrafo, tal situación se debe solucionar con la implementación de las agencias tal cual trata el Artículo 28.

Def 07



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			
artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico, que efectúan los clientes. 2. Atender a los clientes que reporten luminarias defectuosas, y hacer las gestiones para el registro del reporte. 3. Atender las solicitudes de los interesados en la conexión del servicio eléctrico y la instalación del medidor eléctrico. 4. Facilitar al cliente el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago, y el mismo haya pagado. 5. Explicar a los clientes estimados, en qué consisten las estimaciones que le aparecen en la factura. 6. Atender reclamos e inquietudes de los clientes relacionados con la facturación. 7. Atender reclamos de clientes relacionados con los pagos de facturas.	artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico, que efectúan los clientes. 2. Atender a los clientes que reporten luminarias defectuosas, y hacer las gestiones para el registro del reporte. 3. Atender las solicitudes de los interesados en la conexión del servicio eléctrico y la instalación del medidor eléctrico. 4. Facilitar al cliente el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago, y el mismo haya pagado. 5. Explicar a los clientes estimados, en qué consisten las estimaciones que le aparecen en la factura. 6. Atender reclamos e inquietudes de los clientes relacionados con la facturación. 7. Atender reclamos de clientes relacionados con los pagos de facturas. 8. Explicar a los clientes que lo		

Del. Q.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
8. Explicar a los clientes que lo soliciten, todos los cargos que se le cobran en las facturas por el servicio, y los subsidios que recibe. 9. Tramitar los descuentos de jubilados de los clientes que lo soliciten. 10. Atender a los interesados en averiguar la disponibilidad del servicio eléctrico. 11. Atender a los clientes que soliciten cambio de medidor eléctrico. 12. Entregar las nota respuesta de las cartas recibidas de los clientes e interesados. 13. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos de los clientes. 14. Recibir las solicitudes de desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente. 15. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras sencillas. 16. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras complejas.	soliciten, todos los cargos que se le cobran en las facturas por el servicio, y los subsidios que recibe. 9. Tramitar los descuentos de jubilados de los clientes que lo soliciten. 10. Atender a los interesados en averiguar la disponibilidad del servicio eléctrico. 11. Atender a los clientes que soliciten una inspección a sus instalaciones. 12. Entregar las notas de respuesta de las cartas recibidas de los clientes o terceros autorizados 13. Dar seguimiento de los reclamos recibidos de los clientes. 14. Recibir las solicitudes de desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente. 15. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Programadas. 16. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas. 17. Recibir y tramitar las		

Ben 07



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS ANALISIS DE ASEP
17. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Programadas. 18. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas. 19. Recibir y tramitar las reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes. 20. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes. 21. Cualesquiera otras funciones relacionadas con la prestación del servicio de electricidad, que la ASEP considere debe agregarse a este listado.	reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión, que reciban verbal o telefónicamente de los clientes. 18. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico que reciban de los clientes."		
Artículo 32. Las empresas distribuidoras deberán alcanzar diariamente un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en cada	Propone modificar el artículo por el siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán alcanzar mensualmente un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 20 minutos,	Solicita que el seguimiento sea mensual y no diario. Adicionalmente señala que se debe establecer que el tiempo de atención de 15 minutos dependerá de la cantidad de trámites que el cliente realice, ya que, por ejemplo en caso de las promotoras, llevan varias solicitudes	Las propuestas de que la verificación del indicador sea mensual en lugar de diaria es aceptable. Respecto a la solicitud de ENSA, se rechaza la propuesta de los 20 minutos en lugar de los 15 minutos, en razón de que los clientes también

Def 27.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			
una de sus oficinas o agencias comerciales, listadas en la presente norma: El porcentaje de nivel de servicio personalizado se calculará a partir de la siguiente expresión: $NSp \text{ (diario)} = \frac{\text{(clientes atendidos en 15 minutos + clientes retirados en 15 minutos)}}{\text{(total de clientes atendidos + total de clientes retirados)}}$ El cumplimiento del indicador NSp será diario y su verificación será mensual.	contados desde el momento en que retira su número de orden de cola, en cada una de sus oficinas o agencias comerciales, listadas en la presente norma: El porcentaje de nivel de servicio personalizado se calculará a partir de la siguiente expresión: $NSp \text{ (mes)} = \frac{\text{(clientes atendidos en 20 minutos + clientes retirados en 20 minutos)}}{\text{(total de clientes atendidos + total de clientes retirados)}}$ El cumplimiento del indicador NSp será mensual y su verificación será mensual".	y no se cumpliría con lo estipulado.	podrán hacer sus trámites vía web, además de en las agencias. En cuanto al comentario de EDEMET-EDECHI, el mismo no guarda relación con el artículo.
Artículo 33. Con el fin de poder controlar el nivel de servicio personalizado al público en general, las empresas distribuidoras deberán contar con sistemas informáticos organizadores de cola en la totalidad de oficinas o agencias comerciales.	Propone modificar el artículo por el siguiente: "Los datos para el cálculo del indicador serán determinados en visitas inopinadas, mediante la medición de los tiempos de atención. Dicha medición será realizada por un representante de la Autoridad de los Servicios Públicos en conjunto	Considera que la propuesta de normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la cantidad de clientes y de reclamos que se presentan por área y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Propone por ejemplo, que el sistema de cola resultaría eficiente en las	Se rechazan los comentarios de ambas empresas, en razón de que no hay justificación para darle gradualidad a la implementación de los mismos, y estos no son tan costosos, y mejoran la calidad de la atención a los clientes en las agencias. Más sin embargo, se adicionará al

Def 07

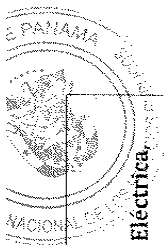


ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	con uno de la distribuidora".	oficinas de mayor tráfico como lo son Obarrío, Arraiján, La Chorrera, Chitré, Santiago y David pero su ejecución requiere de una implementación paulatina que empiece a regir en el 2015.		artículo, que las distribuidoras podrán solicitar la excepción del requisito para las agencias pequeñas, previa sustentación de la solicitud de excepción.
Artículo 35. En los casos en que se verifiquen incumplimientos en la obligación de alcanzar diariamente en cada una de las oficinas o agencias comerciales, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% en la atención en las oficinas o agencias de atención al público en general, con un objetivo de 15 minutos máximos por cliente; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora.	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente: "En los casos en que se verifiquen incumplimientos en la obligación de alcanzar mensualmente en cada una de las oficinas o agencias comerciales, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% en la atención en las oficinas o agencias de atención al público en general, con un objetivo de 20 minutos máximos por cliente; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se repartirán anualmente, como créditos a favor de los clientes, entre todos los clientes de la empresa distribuidora."	Considera que la propuesta de normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la adecuación a la realidad existente y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Así las cosas, solicita que este indicador sea solo como seguimiento de la calidad del servicio personalizado, y no como penalización, ya que no se cuentan con estadísticas suficientes. De persistir la ASEP en mantener esta penalización, se requiere de un plazo de adaptación de 5 años.		Luego de evaluar los comentarios, se dará una gradualidad a la implementación de 3 años. Respecto a penalización, se debe indicar que sin ésta, la distribuidora no tiene la señal económica para implementar la norma, en perjuicio de la atención personalizada a los clientes. Se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
Artículo 36. Mensualmente, la	Propone que debe eliminarse o en su	Considera que la propuesta de		La propuesta de eliminar el artículo.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar diariamente, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en base a una penalización de B/1.000.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.	defecto decir lo siguiente: "Mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar mensualmente, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 20 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en base a una penalización de cien Balboas (B/100.00) por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%."	normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la adecuación a la realidad existente y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Así las cosas, solicitamos que este indicador sea solo como seguimiento de la calidad del servicio personalizado, y no como penalización, ya que no se cuentan con estadísticas suficientes. De persistir la ASEP en mantener esta penalización, se requiere de un plazo de adaptación de 5 años.	presentada por ENSA no es aceptable ya que por nuestra estructura regulatoria, los incumplimientos de los indicadores de las normas, conllevan algún tipo de penalización como señal económica para el cumplimiento de los mismos. Sin embargo, es viable bajar la penalización de B/1.000.00 a B/100.00. Se rechaza el cambio de 15 a 20 minutos. Respecto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, se acepta la petición de gradualidad a la penalización.
Artículo 37. El producto anual de las penalizaciones mensuales por incumplimiento del NSp, se acumulará con el resto de las otras penalizaciones contempladas en la presente norma, y se distribuirán al año siguiente entre todos los clientes de la empresa de acuerdo con lo estipulado en esta norma.		Considera que la propuesta de normas comerciales representa un cambio que debe tomar en consideración la adecuación a la realidad existente y en cualquiera de los casos debería tener alguna gradualidad. Así las cosas, solicitamos que este indicador sea solo como seguimiento de la calidad	La propuesta de EDEMET-EDECHI de incorporar gradualidad es aceptable. Se modificará la redacción para señalar que las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el

Ed.
M



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 38. Las empresas distribuidoras deberán implementar un sistema de recepción de reclamos que efectúen clientes y público en general, recibidos vía sms (mensaje de texto celular), correo electrónico, por escrito y personalmente. Las empresas distribuidoras deberán publicar en los recibos de las facturas que emitan (en un lugar visible, en el anverso del mismo) y en otros medios de comunicación, los números, direcciones, etc. de los mecanismos de recepción de	Propone modificar el artículo por el siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán implementar un sistema de recepción de reclamos que efectúen clientes y público en general, recibidos electrónicamente, por escrito, vía telefónica, personalmente o a través de los medios que el prestador del servicio disponga para ello".	del servicio personalizado, y no como penalización, ya que no se cuentan con estadísticas suficientes. De persistir la ASEP en mantener esta penalización, se requiere de un plazo de adaptación de 5 años. En adición sugerimos cambiar el concepto de "producto" por el de suma (pues el espíritu de la norma es el de adición de penalizaciones y no el de multiplicación de las penalizaciones).	El Ministerio de Economía y Finanzas solicita incluir, vía página web.	fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP. Luego de evaluar los comentarios recibidos, se modificará la redacción del artículo para indicar que será por correo electrónico. La web o internet se estipulan en los artículos 25 y 26 de la presente norma.

Def. Q.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
reclamos establecidos en esta norma. Artículo 39. Las empresas distribuidoras deberán llevar un registro de todos los reclamos recibidos mediante sms (mensaje de texto celular), correo electrónico, por escrito y personalmente, el cual deberá tener una numeración consecutiva y corrida para cada uno de los mismos.	Propone modificar el artículo por el siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán llevar un registro de todos los reclamos recibidos vía electrónica, por escrito, telefónico, personalmente o a través de los medios que la empresa disponga para ello, los cuales deberán contar con una numeración única."		El Ministerio de Economía y Finanzas solicita incluir, vía página web.	Luego de evaluar los comentarios recibidos, se modificará la redacción del artículo para indicar que será por correo electrónico. La web o internet se estipulan en los artículos 25 y 26 de la presente norma.
Artículo 41. Las empresas distribuidoras deberán contestar los reportes de reclamos recibidos vía sms (mensaje de texto celular), correo electrónico y por escrito, por el mismo medio, comunicando el número de reporte asignado.	Propone modificar el artículo por el siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán contestar los reportes de reclamos recibidos vía electrónica, por escrito, personalizada, telefónica, comunicando el número de reporte asignado por el mismo medio."	Siendo que el Servicio de sms será discontinuado a partir del año 2013, sugiere que la propuesta no regule tecnologías, sino medios y en consecuencia nuestra propuesta es la siguiente: " ..La distribuidora utilizará las herramientas electrónicas para la comunicación de el número de reporte asignado...."	El Ministerio de Economía y Finanzas solicita incluir, vía página web.	Respecto a los comentarios recibidos, se modificará la redacción del artículo para indicar que será por correo electrónico. Se advierte que la web o internet se estipulan en los artículos 25 y 26 de la presente norma.
Artículo 43. Iniciando el 1 de julio de 2014, se establecen los Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General.			La Secretaría Nacional de Energía considera que el medidor bidireccional debe ser tomado en cuenta.	En cuanto al comentario de la Secretaría Nacional de Energía, se debe indicar que el medidor bidireccional es igual que cualquier

Def. 07



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
(clientes y no clientes), con los tiempos de respuesta asociados a:				otro medidor que se instale a un cliente (sólo que mide ambas direcciones), es decir que es un medidor del tipo postpago; mientras que el medidor prepago requiere el pago por anticipado de la electricidad y si se llega a dañar puede dejar al cliente sin electricidad, aún cuando este tenga kWh en el mismo. En atención a los comentarios recibidos, se eliminará la frase "Iniciando el 1 de julio de 2014", por estar en conflicto con las fechas de inicio establecidas para cada indicador.

Prof. *07*



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 44. La empresa de distribución eléctrica deberá programar las citas que les soliciten los interesados en un período entre 1 y 5 días hábiles, y cuando lo indique el interesado fuera de este período. Artículo 45. Penalización por incumplimiento.	Propone eliminar ambos artículos, por lo siguiente. 1. En caso de que se requiera realizar cita por estar el medidor encerrado no se debe condicionar plazos a la distribuidora porque estaríamos asumiendo responsabilidades que son del cliente. 2. Por otro lado, para las acciones en campo, la Norma Comercial define plazos para diferentes indicadores (por ejemplo: instalación, retiro del medidor, inspección de reclamos, reubicación de medidor). Por lo tanto los plazos de estas acciones se deben basar en lo que se define en los diferentes indicadores, y no en el establecimiento de citas.	Señala que de la redacción no queda claro a qué tipo de citas se refiere, ya que se entiende que las visitas derivadas de resolución de reclamos están incorporadas en dichos procesos. De no ser así, los plazos para la programación de visitas a clientes (1-5 días) y el plazo de respuesta a reclamos (3 días) no serían consistentes, por lo que dicho plazo de respuesta a reclamos hay que aumentarlo a 10 días calendario		Se aceptan las propuestas de ambas empresas y se eliminarán los artículos 44 y 45.
Artículo 46. La empresa distribuidora deberá notificar al cliente con una anticipación de diez (10) días hábiles, al vencimiento del pago, que dará por resultado el corte del suministro eléctrico al	Propone modificar el artículo por el siguiente: “La empresa distribuidora deberá notificar al cliente, por escrito en la factura, y con una anticipación	Señala que esta información ya está contenida en la factura que se constituye en el documento exigible al cobro. El servicio de distribución de energía eléctrica implica obligaciones tanto para la		La propuesta presentada por ENSA es aceptable, por lo que se modificará la redacción del artículo. En el artículo 47 se modifica que la penalización ya no será para el

Def. 70



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
cliente por falta de pago.	mínima de diez (10) días hábiles, que su cuenta quedará sujeta a la suspensión del suministro por falta de pago."	distribuidora como para los clientes y, la norma propuesta, podría significar una flexibilización de los compromisos de los clientes (ya que, el cliente sabe que ante la no notificación se gana 50%). En adición, la regulación no cuenta con mecanismos para implementar la norma propuesta toda vez que el cliente no tiene la obligación de darnos su teléfono ni número celular. Hemos de señalar que con las normas sometidas a consulta, la ASEP está proponiendo un sistema de primer mundo y en consecuencia, no deben promoverse señales que fomenten una cultura del no pago sino muy por el contrario se debe reforzar la disciplina en el cumplimiento de las obligaciones de todas las partes (empresas de distribución y clientes regulados).		cliente, sino al fondo de inversión de los indicadores globales, con lo cual se acogen las inquietudes de EDEMET.
Artículo 47. En caso de verificarse incumplimiento en la notificación o falta de notificación al	Propone eliminar el artículo, por lo siguiente.	No está de acuerdo con la penalización porque en la factura esta reflejada la fecha de corte.		La propuesta de ENSA de eliminar este artículo no es viable, en razón de que se pierde la señal económica

Del *Q.*



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANALISIS DE ASEP
cliente en el periodo indicado, la empresa distribuidora deberá aplicar al cliente afectado, un crédito a su favor en su facturación, determinado como el 50% del promedio de las últimas tres (3) facturas.	"La penalización no tiene sentido ni proporción con la posible falta de proactividad en atención al público. Solamente si tomamos en cuenta los clientes que no suministran un medio para contactarlo, la penalización asciende a medio millón de dólares. Por otro lado, no se encuentran en las regulaciones consultadas indicadores ni penalizaciones por la falta de esta notificación. En tal caso de ocurrir un reclamo por parte del cliente por una suspensión injustificada se trataría por los canales existentes."	La penalización del 50% del promedio de las facturas favorecería a los que no pagan. Adicionalmente que resultaría difícil constatar que se le ha notificado al cliente, ya al tener conocimiento de esto podría negarse a confirmarlo.		para el cumplimiento del indicador de la norma. Respecto a la propuesta de EDEMET-EDECHI, la penalización se reducirá al 10% y la misma no irá al cliente, sino al fondo de inversión determinado por la ASEP.
Artículo 48. La empresa distribuidora deberá atender (llegar al sitio donde está instalado el medidor) los reclamos por fallas del medidor prepago, en los tiempos indicados a continuación: Artículo 49. En caso de verificarse un incumplimiento en las horas de atención indicadas, la empresa distribuidora deberá compensar al	Propone eliminar ambos artículos, por lo siguiente. "La modalidad del sistema de medición no debe representar una ventaja o desventaja en comparación con otros y les deben aplicar las mismas normas comerciales que existen para los medidores postpago. Como referencia, en Colombia les aplican las mismas normas y no fueron reducidas ni	Sobre la base de que el prepago es un nuevo sistema de medición en Panamá, estima que estos tiempos de atención (llegar al sitio donde está instalado el medidor) son muy reducidos y no toman en cuenta las características del área donde se presta este servicio. Solicita que se modifiquen los tiempos de la tabla, como presenta a continuación y que su disminución	Secretaría de Energía: Consideran que el medidor bidireccional debe ser tomado en cuenta.	La propuesta de ENSA, de eliminar los dos artículos, no es aceptable en razón de que en los medidores convencionales la energía siempre pasa por los mismos aunque estén defectuosos, a menos que se destruyan los mismos. Mientras que con el medidor prepago, como el mismo consta de dos partes, el display puede tener problemas y cortar el suministro

Def.
07



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica. el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
cliente que efectuó el reclamo, la suma de B/.20.00, más B/.5.00 por cada hora adicional que se demore en atender el reclamo, es decir, en verificar el medidor prepago del cliente.	cambiadas al incorporar prepago."	sea gradual y se aplique atendiendo a criterios de número de clientes, área de ubicación, eficiencias, etc.: Área Urbana: 6-horas Área Sub urbana: 7-horas Área Rural Concentrada: 8-horas Área Rural Dispersa: 10-horas	eléctrico al cliente o no aceptar el código de recarga, dejando al cliente sin suministro eléctrico, habiendo el cliente comprado la recarga. Respecto al comentario de la Secretaría Nacional de Energía, se rechaza la propuesta ya que el medidor bidireccional es igual que cualquier otro medidor que se instale a un cliente (sólo que mide ambas direcciones), mientras que el medidor prepago consta de dos partes y la parte que no mide si se llega a dañar puede dejar al cliente sin electricidad, aunque este tenga la recarga. En cuanto a los comentarios de EDEMET-EDECHI, se modificará el artículo 48 para aumentar el tiempo de atención en 1 hora por área.
		Artículo 49: Tomando en cuenta que la venta promedio de los clientes en el Proyecto Curundú es de B/.20.99 mensuales, considera que la penalización indicada es muy elevada. Solicita que la penalización sea cambiada por el 10% de del promedio de ventas de los últimos dos meses más el más el 5% por cada hora adicional que se demore en realizar la verificación.	La propuesta de EDEMET-EDECHI para el artículo 49 se acepta.

del

27



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 51. En caso de verificarse un incumplimiento en los días hábiles para la reubicación del medidor, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, la suma de B/.20.00, más B/.5.00 por cada día hábil adicional que se demore en atender la reubicación del medidor del cliente.	Propone modificar el artículo por el siguiente: "En caso de verificarse un incumplimiento en los días hábiles para la reubicación del medidor, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, la suma de B/.10.00, más B/.2.00 por cada día hábil adicional que se demore en atender la reubicación del medidor del cliente, hasta un tope de B/.50.00."			Se acepta la propuesta de reducir la penalización, y se adoptará lo del tope a la penalización propuesto.
Artículo 52. Las empresas distribuidoras deberán dar respuesta con el número asignado al reclamo que efectúe el público en general y clientes, por cualquiera de los medios indicados por la presente norma, en plazos no mayores que los indicados en la continuación:	Propone modificar el artículo por el siguiente: "Las empresas distribuidoras deberán entregar la constancia del número del reclamo asignado, que efectúe el público en general y clientes, por cualquiera de los medios indicados por la presente norma, en plazos no mayores que los tiempos indicados a continuación."	Señala que para que esta penalización sea coherente con lo que se indica en el artículo 44, el tiempo de respuesta al reclamo tiene que ser de 10 días laborables.		Después de analizar los comentarios y la norma, se concluye que se debe eliminar el artículo, en razón de que los plazos estipulados ya se encuentran dentro de la presente norma.
Artículo 53. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo de respuesta con el número del reclamo, la empresa	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente: "En caso de verificarse			Después de analizar los comentarios y la norma, se concluye que se debe eliminar el artículo en razón de que los plazos estipulados ya se

Def
Q



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.10.00, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.	incumplimiento en el tiempo de entrega de la constancia del número del reclamo la empresa distribuidora acreditará a la cuenta del cliente una penalización por la suma de B/.1.00. En el caso de las atenciones presenciales, la entrega de la constancia se verificará mediante el número único de atención registrado en el sistema comercial."			encuentran dentro de la presente norma.
Artículo 54. La empresa distribuidora deberá desactivar o suspender el suministro eléctrico, a petición del cliente, en un plazo menor de los Tiempos indicados a continuación: Área Urbana: 2-días hábiles Área Sub urbana: 3-días hábiles Área Rural Concentrada: 4-días hábiles Área Rural Dispersa: 5-días hábiles	Propone aumentar los días del Indicador como se indica a continuación: Área Urbana: 3-días hábiles Área Sub urbana: 4-días hábiles Área Rural Concentrada: 5-días hábiles Área Rural Dispersa: 8-días hábiles			Se acepta la propuesta y se modificarán los días de plazo según lo propuesto.
Artículos 56, 57, 58, 59. ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS, Y ESTIMACIÓN	Propone que se eliminen los mismos de la presente norma, en razón de que ENSA ha propuesto modificación			Respecto a la propuesta de trasladar los artículos 56, 57, 58 y 59 a la Norma de Calidad del Servicio

Ref.
07

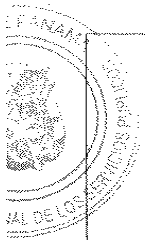


ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS.	a las Normas Comerciales, la cual incluye la adopción de estos artículos en dicha norma, que es donde realmente deben aplicar.			Comercial, la solicitud no es viable. Los comentarios a los artículos 56, 57, 58 y 59 efectuados en la Norma de Calidad Comercial, serán contestados en la presente norma.



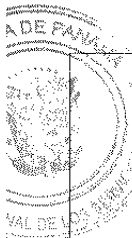
ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
Artículo 56. Las empresas distribuidoras comunicará a los interesados, las estimaciones de costos para obras sencillas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación: Área Urbana: 3-días hábiles Área Sub urbana: 5-días hábiles Área Rural Concentrada: 7-días hábiles Área Rural Dispersa: 10-días hábiles Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.50,000.00	Comentario al Artículo 15 de la Norma de Calidad Comercial: "Las empresas distribuidoras comunicarán a los interesados, las estimaciones de costos para obras sencillas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación: Área Urbana: 5-días hábiles Área Sub urbana: 7-días hábiles Área Rural Concentrada: 11-días hábiles Área Rural Dispersa: 14-días hábiles Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.15,000.00"		En atención a la propuesta de aumentar los plazos y los costos, los mismos se modificarán como sigue: Área Urbana: 4-días hábiles Área Sub urbana: 6-días hábiles Área Rural Concentrada: 9-días hábiles Área Rural Dispersa: 12-días hábiles Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00
Artículo 57. En caso de verificarse incumplimiento en el			Se modificará el artículo para que las penalizaciones vayan al fondo de

Def 9



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP
	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS		
tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/100.00 más B/10.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.			inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
Artículo 58. La empresa distribuidora comunicará a los interesados las estimaciones de costos para obras complejas que demanden sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación: Área Urbana: 6-días hábiles Área Sub urbana: 10-días hábiles Área Rural Concentrada: 14-días hábiles	Comentario al Artículo 15 de la Norma de Calidad Comercial: "La empresa distribuidora comunicará a los interesados las estimaciones de costos para obras complejas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación: Área Urbana: 8-días hábiles Área Sub urbana: 12-días hábiles		Se acepta parcialmente la propuesta de aumentar los plazos de los tiempos, y los montos de las obras como sigue: Área Urbana: 7-días hábiles Área Sub urbana: 11-días hábiles Área Rural Concentrada: 15-días hábiles Área Rural Dispersa: 21-días hábiles

Del. 07



ANEXO A				
Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANALISIS DE ASEP
Área Rural Dispensa: 20-días hábiles Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/50,000.00, pero inferior a B/200,000.00	Área Rural Concentrada: 17-días hábiles Área Rural Dispensa: 23-días hábiles Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/15,000.00, pero inferior a B/50,000.00. Las obras mayores a B/50,000.00 deberán ser catalogadas y gestionadas como un proyecto de más de 500 kW."			Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/25,000.00, pero inferior a B/125,000.00

Sal.
D.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 59. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.				Se modificará el artículo para que las penalizaciones vayan al fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
Artículos 60, 61, 62 y 63, TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELECTRICAS SENCILLAS, y TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS.	Propone que se eliminen los mismos de la presente norma, en razón de que ENSA ha propuesto modificación a las Normas Comerciales, la cual incluye la adopción de estos artículos en dicha norma, que es donde realmente deben aplicar.			Se rechaza la propuesta de traslado de los artículos 60, 61, 62 y 63 a la Norma de Calidad Comercial. Los comentarios a los artículos 60, 61, 62 y 63 efectuados en la Norma de Calidad Comercial, serán contestados en la presente norma.

bal

Q.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
Artículo 60. Para nuevos suministros o ampliación de los existentes, la empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, dentro de los periodos de tiempo indicados a continuación: A) BAJA TENSIÓN: Área Urbana: 5-días hábiles Área Sub urbana: 10-días hábiles Área Rural Concentrada: 15-días hábiles Área Rural Dispersa: 20-días hábiles B) MEDIA TENSIÓN: Área Urbana: 10-días hábiles Área Sub urbana:	Comentario al Artículo 15 de la Norma de Calidad Comercial: "Para nuevos suministros o ampliación de los existentes, la empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, dentro de los periodos de tiempo indicados a continuación: A) BAJA TENSIÓN: Área Urbana: 5 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales. Área Sub urbana: 10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales. Área Rural Concentrada: 15 días hábiles para los 150 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 150 mts. adicionales. Área Rural Dispersa: 20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales. B) MEDIA TENSIÓN: Área Urbana: 8 días hábiles para los 100 primeros		Se acepta parcialmente la propuesta de aumentar los días en función de la longitud de la obra como sigue: A) BAJA TENSIÓN: Área Urbana: 5 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales. Área Sub urbana: 10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales Área Rural Concentrada: 15 días hábiles para los 150 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 150 mts. adicionales Área Rural Dispersa: 20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales B) MEDIA TENSIÓN: Área Urbana: 8 días hábiles para los 100 primeros



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	ANÁLISIS DE ASEP COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
20-días hábiles Área Rural Concentrada: 30-días hábiles Área Rural Dispersa: 40-días hábiles <u>Obras Eléctricas Sencillas:</u> son aquellas cuyo costo es menor de B/.50,000.00	Área Rural Dispersa: 20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 4 día hábil por cada 100 mts. adicionales B) MEDIA TENSIÓN: Área Urbana: 10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales Área Sub urbana: 20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales Área Rural Concentrada: 30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 día hábil por cada 100 mts. adicionales Área Rural Dispersa: 40 días hábiles para los 100 primeros mts. + 4 día hábil por cada 100 mts. adicionales <u>Obras Eléctricas Sencillas:</u> son aquellas cuyo costo es menor de B/.15,000.00		mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales Área Sub urbana: 15 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales Área Rural Concentrada: 20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 100 mts. adicionales Área Rural Dispersa: 30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 3 días hábiles por cada 100 mts. adicionales <u>Obras Eléctricas Sencillas:</u> son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00

Def. 07



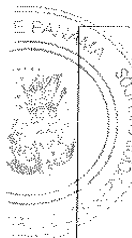
ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 61. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, la empresa distribuidora acreditará una penalización como sigue: a) Si la obra solicitada es en baja tensión, la suma de B/.50.00, más B/.5.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado. b) Si la obra solicitada es en media tensión, la suma de B/.150.00, más B/.15.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado. Estas penalizaciones se acumularán durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la empresa distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.				Se modificará el artículo para que las penalizaciones vayan al fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
Artículo 62. La empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de obras complejas, siempre y cuando las	Comentario al Artículo 15 de la Norma de Calidad Comercial: "La empresa distribuidora deberá			Se acepta parcialmente la propuesta de aumentar los días en función de la longitud de la obra como sigue:

[Handwritten signature]



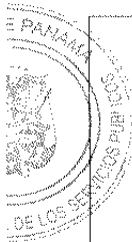
ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)			
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS
ANÁLISIS DE ASEP			
demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor que los tiempos indicados a continuación:	ejecutar y concluir la construcción de obras complejas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor que los tiempos indicados a continuación:		Área Urbana: 20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Urbana: 30-días hábiles	Área Urbana: 30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales		Área Sub urbana: 30 días hábiles para los 300 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Sub urbana: 40-días hábiles			Área Rural Concentrada: 40 días hábiles para los 500 primeros mts. + 2 día hábil por cada 200 mts. adicionales
Área Rural Concentrada: 60-días hábiles	Área Sub urbana: 40 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales		Área Rural Dispersa: 60 días hábiles para los 500 primeros mts. + 4 día hábil por cada 200 mts. adicionales
Área Rural Dispersa: 80-días hábiles	Área Rural Concentrada: 60 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 día hábil por cada 100 mts. adicionales		Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.200,000.00, pero menor de B/.200,000.00
Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.50,000.00, pero menor de B/.200,000.00	Área Rural Dispersa: 80 días hábiles para los 100 primeros mts. + 4 día hábil por cada 100 mts. adicionales		Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero menor de B/.125,000.00

Del 89



ANEXO A				
Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013				
Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	B/.50.000.00. Las obras mayores a B/.50.000.00 deberán ser catalogadas y gestionadas como un proyecto de más de 500 kw."			

dal
D.



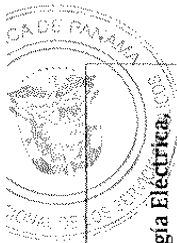
ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 63. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas complejas, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar la obra. Esta penalización se acumulará durante el año en curso y se devolverá a todos los clientes de la distribuidora al año siguiente, de acuerdo con lo indicado en la presente norma.				Se modificará el artículo para que las penalizaciones vayan al fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP.
Artículo 64. Cuando la empresa distribuidora efectúe estimaciones de consumo a un cliente, cada una de las facturas estimadas deberá cumplir con los límites de precisión que se indican a continuación: P menor del 150%, Artículo 65. En caso de verificarse incumplimiento en la precisión del período estimado, la empresa distribuidora deberá pagar al cliente, el 15% del monto de las estimaciones pagadas, más 5% por	Propone eliminar el artículo por lo siguiente: - En Panamá se cuenta con una definición de cómo estimar (tres últimas facturas), establecida por la ASEP en el Régimen Tarifario (Art. 82). - Al estar definida la forma de estimar no es necesario definir un indicador de calidad para la estimación por tanto la fórmula propuesta no se requiere. - Por otra parte la fórmula que se	Observa que la fórmula planteada discrepa con el artículo 19 de la Resolución AN No. 5613-Elec, (cantidad de facturas estimadas al año), ya que al realizar el cálculo con 2 o 3 estimaciones ya resulta en una penalización. Propone incrementar el límite de precisión a 400% para que guarde relación con el artículo 19 de la Resolución AN No. 5613. Se deben exonerar de este requisito las áreas rojas y los casos que sean		Se aceptan los comentarios de ambas empresas de eliminar los artículos 64 y 65.

Def.
Q.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
cada 20 unidades que excedan el valor de 150 o 200, según la fecha.	propone parece intentar medir a la vez la cantidad de estimaciones realizadas y el apartamiento de la estimación con el consumo real, lo que resulta demasiado complicado y puede distorsionar el objetivo buscado. En sí la fórmula no parece correcta por las siguientes razones: • No se define un período para la evaluación (anual u otro) • Si el promedio de estimaciones tiende a ser menor que el Consumo Actual Mensual y la sumatoria de las estimaciones (no se definen cuántas) el factor P tiende a subir, pero cada factura estimada que se agrega incrementa indefinidamente el valor del apartamiento.	imputables al cliente como, por ejemplo, medidores encerrados donde el cliente se niega a instalarlo en un lugar accesible como lo estipulan las normas y por ende se encuentra en incumplimiento de sus obligaciones al tenor de lo dispuesto en la Ley 6 de 1997.		
Artículo 66. Las empresas de distribución deberán notificar a los clientes, las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado de restauración del suministro de energía eléctrica.	Propone que debe eliminarse o en su defecto decir lo siguiente: Las empresas de distribución deberán notificar a los clientes, las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado	Señala que no es posible conseguir espacios en cualquier medio de comunicación, en cualquier momento y, hacerlo, representaría un enorme costo que no resultaría eficiente en término tarifarios. En consecuencia, la distribuidora debe		La propuesta de ENSA es aceptable por lo que se modificará la redacción del artículo. Respecto a la propuesta de EDEMET-EDECHI, del cambio de la palabra "deberán" por "podrán", la misma no

Bas
Q.



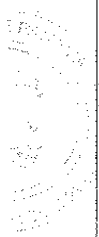
ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
a) Clientes con una demanda mayor de 100 kW. La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por teléfono a los clientes que durante el año anterior, registraron al menos una demanda mayor de 100 kW, cuando ocurran interrupciones imprevistas en un tiempo no mayor que el indicado a continuación: <u>Dentro de los primeros 45 minutos de ocurrida la interrupción</u> b) Clientes en general. La Empresa de Distribución Eléctrica, deberá notificar por medio de la radio comercial pública o televisión a los clientes cuando ocurran interrupciones imprevistas, y se estime que las mismas se prolongarán por más de 4 horas y afecten a más de 5,000 clientes, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación: <u>Dentro de los primeros 75 minutos de ocurrida la interrupción</u>	de restauración del suministro de energía eléctrica. a) Clientes con una demanda mayor de 100 kW. La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por teléfono o medio electrónico (correo electrónico u otro que llegue directo al cliente) a los clientes que durante el año anterior, registraron al menos una demanda mayor de 100 kW, cuando ocurran interrupciones imprevistas mayores a 45 minutos, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación: <u>Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción</u> b) Clientes en general La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por medio de la radio comercial pública o televisión, a los clientes cuando ocurran interrupciones imprevistas, en horas laborales.	contar con la posibilidad de utilizar otras herramientas tecnológicas para notificarle a los clientes y, hacerlo, cuando las circunstancias permitan elevar dicha comunicación. Recordemos que la imprevisión, implica la existencia de un evento no esperado y que debe ser tomado en cuenta en términos de eximencia. Propuesta: En consecuencia solicitamos cambiar el artículo a: "...Las empresas distribuidoras "podrán" notificar a los clientes existente al momento del evento las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado de restauración del suministro de energía eléctrica....".		es viable en razón de que esta última no contiene implícita la obligación de avisar a los clientes.

Def

07



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
	y se estime que las mismas se prolongarán por más de 4 horas y afecten a más de 5,000 clientes, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación: <u>Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción.</u>			



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 67. En caso de verificarse incumplimiento del periodo de notificación a los clientes afectados, la empresa distribuidora deberá aplicar a los clientes afectados una compensación, del 15% del promedio de las últimas tres (3) facturas.	Propone eliminar el artículo por lo siguiente: "Las normas de servicio técnico y comercial ya penalizan por indisponibilidad del servicio y duración de las interrupciones. Además, como hemos indicado anteriormente, estas normas deberían ser guías de mejores prácticas y no una norma con penalizaciones asociadas. No se encuentran en las regulaciones consultadas indicadores ni penalizaciones por la falta de esta notificación. Más aún, el cálculo de esta penalización podría ascender a más de 3 MM por estar asociada a la facturación de los clientes de mayor consumo, lo que no tiene sentido ni proporción con la posible falta de proactividad en atención al público."	Comenta que en vista de que solicita que la notificación no sea de carácter obligatoria, se entiende que no debe haber penalización. En todo caso la penalización que establecen no debe ser calculada de esta forma ya que favorecen a los que no pagan.		Se aceptan parcialmente los comentarios y se modificará la penalización como sigue: a) Cada cliente con B/100.00. b) Clientes con tarifa diferente a la BTS, B/50.00; clientes con tarifa BTS, B/5.00.
Artículo 68. Las empresas distribuidoras deberán procesar durante los primeros 10 días calendario del mes, las compensaciones a los clientes y las penalizaciones acumulables.		Señala que este artículo se contradice con el artículo 81, que sí es coherente con los plazos para procesar tanta información, por tanto nuestra propuesta que el plazo sea de 15 días y no 10 días.		Se acepta la propuesta y se modificará de 10 a 15 días calendario.

Bel
M



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
correspondientes al mes anterior, ocasionadas por los incumplimientos de los Indicadores y Parámetros de Calidad de Atención al Público en General, establecidos en la presente norma.	Artículo 78. Las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un sistema de consulta de reclamos, para uso del público en general, en el cual, con sólo ingresar el número consecutivo de reporte del reclamo, se pueda tener acceso a la siguiente información: • Número del reclamo • Fecha de ingreso del reclamo • Detalle del reclamo • Acciones de la empresa referente al reclamo • Fecha de resolución del reclamo.	Propone que en su defecto decir lo siguiente: Las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web una sección donde el cliente pueda ingresar con su usuario (NIC) y contraseña personal a un sistema de consulta de sus reclamos donde tenga acceso a la siguiente información: • Número único de atención reclamo (número de constancia de atención) • Fecha de ingreso del reclamo • Detalle del reclamo • Estado del reclamo • Fecha de resolución del reclamo".		La propuesta presentada por ENSA no es viable ya que es muy complicada para el cliente. El número de reclamo sólo está disponible para el reclamante, después que efectúa el reclamo, y para la distribuidora que es la que brinda el número de reclamo, no vemos la razón de tener tanta seguridad como la de una clave de cliente y el NIC del cliente, además esta seguridad innecesaria sube los costos al sistema de reclamos.

gab
Q.



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PR OPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
Artículo 79. AUDITORIAS POR PARTE DE LA ASEP			El señor Cristóbal Samudio Carter sugiere que la información de las auditorias esté disponible a todos los interesados en dicha información. La misma debiese aparecer en la página web de la empresa distribuidora correspondiente.	La propuesta presentada no corresponde al tema de la presente Consulta Pública.
Artículo 81. INFORMACION MENSUAL			El señor Cristóbal Samudio Carter señala que al ser la distribución un servicio de interés público se considera que esta información debe incluirse en la página de internet de a la empresa distribuidora. La misma debe estar disponible para todos los interesados en conocer el comportamiento de la empresa.	Al respecto se indica que en la página web de la ASEP se encuentran disponibles Estadísticas, que incluyen todos los años la información de las distribuidoras que estima conveniente deben ser del conocimiento público.
Artículo 82. INFORMACION ANUAL			El señor Cristóbal Samudio Carter señala que al ser la distribución un servicio de interés público se considera que esta información debe incluirse en la página de internet de a la empresa distribuidora. La misma debe estar disponible para todos los interesados en conocer el comportamiento de la empresa.	Al respecto se indica que en la página web de la ASEP se encuentran disponibles Estadísticas, que incluyen todos los años la información de las distribuidoras que estima conveniente deben ser del conocimiento público.

CCP. D



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET - EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
COMENTARIOS GENERALES		Propone que una vez admitida su propuesta de reclasificación de zonas de acuerdo con núcleos o comunidades dentro de un mismo corregimiento, se incluyan etapas de implementación de las nuevas normas, para que la entrada de las mismas sea en forma gradual, y las empresas no tengan que avocarse a programas de inversiones que requerirían intensos requerimientos de capital.		Al respecto se le indica que la norma contempla fechas para los indicadores de Calidad diferentes, algunos para el 2014 y otros para el 2016.
		Propone que a efectos de implementar el Régimen de Calidad de Servicio establecido en la presente Norma en forma gradual con la finalidad de posibilitar la adecuación tanto de las empresas como de los clientes vinculados a las mismas, la duración y fecha de entrada en vigencia de las mismas se definirán en el Contrato de Concesión, pero ninguna será anterior a los 24 meses de haberse iniciado la nueva concesión.		Con relación al comentario, se advierte que la norma contempla como fecha de implementación de los Indicadores de Calidad a partir del 1 de enero de 2016.
			El Ministerio de Economía y Finanzas indica que sería bueno	En razón de los comentarios recibidos, la norma se está

Ecal
M



ANEXO A Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 Comentarios recibidos en la Consulta Pública No.022-12 para la propuesta de adición del Título XII al Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, el cual establecerá las Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)				
PROPUESTA DE LA NORMA	COMENTARIOS DE ENSA	COMENTARIOS DE EDEMET- EDECHI	COMENTARIOS RELEVANTES DE OTROS	ANÁLISIS DE ASEP
			incluir la sugerencia que se desarrollen APS para Androides, Tablet e iPhones para agilizar los reclamos e interconexión entre los usuarios y compañías distribuidoras.	reestructurando para implementar medios y no tecnologías específicas, que pueden variar con el transcurrir de los años.
			El señor Cristóbal Samudio Carter indica que el usuario debe tener acceso diariamente a la información respecto de las situaciones que afecta el suministro. La empresa responsable de una determinada concesión debe publicar en su hoja WEB todos los detalles de las interrupciones. De manera tal que el usuario conocerá los motivos, duración y otras generalidades de los eventos que le causaron cortes en el suministro diariamente.	El comentario no corresponde al tema de la presente Consulta Pública. Sin embargo, se le indica que actualmente las distribuidoras tienen la obligación de publicar mensualmente en los periódicos, las interrupciones del mes anterior. Igualmente, se le advierte que la información que la distribuidora tenga en su página web, es un tema que debe evolucionar conforme pase el tiempo.

Del.

D



ANEXO B
RESOLUCIÓN AN No.6003-ELEC
DE 13 DE MARZO DE 2013

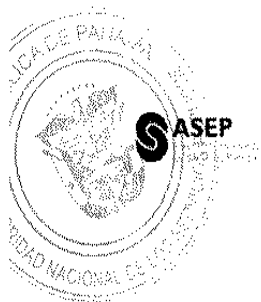


REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
DE ENERGÍA ELÉCTRICA

TITULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL
(CLIENTES Y NO CLIENTES).

MARZO - 2013

Def.



ANEXO B
Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013

ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).

XII.1 Generalidades 3

XII.2. Clasificación de las Áreas 4

XII.3. Calidad de la Atención Telefónica 4

XII.4. Calidad de la Atención Vía Internet 6

XII.5. Calidad de la Atención Personalizada y Oficinas para Atención al Público en General 7

XII.6. Calidad de la Atención Vía Correo Electrónico 11

XII.7. Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General 12

XII.8. Modalidad para la Aplicación de las Compensaciones a los Clientes y Penalizaciones 18

XII.9. Supervisión y Control de los Reclamos 19

XII.10. Información para la ASEP 20

XII.11. Información para la Base Metodologica 21



TÍTULO XII: NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

CAPÍTULO XII.1: GENERALIDADES

Artículo 1. Las empresas distribuidoras deberán proveer, además del suministro de la energía eléctrica, un conjunto de servicios comerciales de atención al público en general, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción tanto a sus clientes como al público en general. Estos servicios comerciales procuran una atención ágil y adecuada al momento en que los clientes o el público en general contacten o se comuniquen con las empresas distribuidoras

Artículo 2. Las empresas distribuidoras tienen la obligación de brindar al público en general (clientes y no clientes) una atención comercial satisfactoria, por lo que deben evitar la pérdida excesiva del tiempo del público en general.

Artículo 3. La presente norma también establece un conjunto de Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General, que permiten fijar parámetros de los niveles de calidad con los que debe ser prestado el servicio de atención al público en general. También establece compensaciones individuales que deberán otorgarse a los clientes, en los casos en que se verifiquen incumplimientos a la misma, además de las penalizaciones del tipo Global.

Artículo 4. En caso de verificarse incumplimiento de alguno de los parámetros o Indicadores Individuales de la Calidad del Servicio de Atención al Público en General establecidos en la presente norma, la empresa distribuidora compensará al cliente afectado, según corresponda, mediante un crédito en su facturación. Las penalizaciones no relacionadas directamente con un cliente específico, serán acumuladas como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

Artículo 5. Las empresas distribuidoras deberán considerar como **Reclamo**, toda comunicación del público en general (clientes y no clientes) con la empresa por los medios descritos en la presente norma y por cualquier otro medio adicional que la empresa haya puesto a disposición del público en general, 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, la empresa distribuidora deberá clasificar por separado cada uno.

Artículo 6. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Telefónica, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, una línea telefónica gratuita 0800, 24/7, para recibir llamadas desde telefonía fija y celular. Las empresas distribuidoras deberán cumplir, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado en la presente norma.



Artículo 7. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Vía Internet, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, en su sitio web, lo estipulado en la presente norma.

Artículo 8. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Personalizada, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado por la presente norma.

Artículo 9. En lo que respecta a la Calidad de la Atención Vía Otros Medios, las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, a partir del 1 de julio de 2014, lo estipulado por la presente norma.

Artículo 10. 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 11. La ASEP impondrá las sanciones correspondientes, de acuerdo al Título VII de la Ley N° 6 de 3 de febrero de 1997, cuando la empresa distribuidora no de cumplimiento a las exigencias establecidas en la presente norma.

CAPÍTULO XII.2: CLASIFICACIÓN DE LAS ÁREAS.

Artículo 12. Los valores límite admisibles para los distintos parametros 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 5,000 clientes.

Área Rural Concentrada: son aquellos corregimientos que tengan entre 4,999 y 2,000 clientes.

Área Rural Dispersa: son aquellos corregimientos que tengan 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 XII.3: CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Artículo 13. Definiciones:

CAT: Centro de Atención Telefónica. Se refiere a un centro único integrador de la información recabada por medio de la atención telefónica, con independencia de la ubicación de los puestos telefónicos, sea que se encuentren distribuidos en uno o más lugares físicos.

NS: Nivel de Servicio. Definido como el porcentaje de llamadas respondidas con respecto al total de éstas, dentro de un periodo de tiempo (medido en segundos).

IVR (Interactive Voice Response): se traduce como Respuesta de Voz Interactiva. Consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz. Es un sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono, permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones autorizadas, las 24 horas del día los 7 días de la semana.

SECCIÓN XII.3.1 RÉGIMEN DE CALIDAD

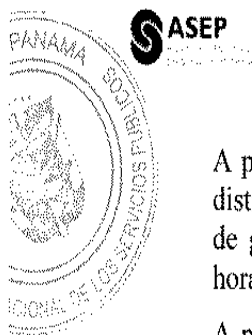
Artículo 14. Las empresas distribuidoras deberán contar con un Centro de Atención Telefónica (CAT), que permita el resguardo de las comunicaciones, como también el cumplimiento de las demás condiciones de calidad en la gestión que se establecen, asegurando su auditabilidad a partir de las grabaciones o registros de los mismos.

Artículo 15. El CAT deberá contar con un registro informático, en donde se asigne de manera secuencial el número de atención o de reclamo. La empresa distribuidora deberá contar con un registro informático de llamadas con un número de contacto único y correlativo, que pueda relacionarse con el número de atención o reclamo que automáticamente emite el sistema comercial de la empresa distribuidora para ese trámite. El CAT debe ser capaz de registrar automáticamente la fecha y hora, de forma que se pueda verificar el instante de recepción. Los registros deben ser identificados según el tipo de atención o reclamo que hace el público. Los avisos de falta de suministro deberán asociarse a un registro de incidencias. El número de atención o reclamo no es consecutivo por tipo de atención o reclamo.

Artículo 16. Las empresas distribuidoras deberán adoptar las acciones y medidas necesarias tendientes a que el personal encargado del servicio de atención telefónica sea capacitado continuamente respecto de las normas y reglamentaciones vigentes del servicio eléctrico. Asimismo, el personal deberá contar con las condiciones necesarias para mantener, en todo momento, un trato cordial con el público en general.

Artículo 17. El incumplimiento de lo dispuesto en los artículo de esta sección será verificable a partir de las grabaciones o registros, sobre la base de un muestreo seleccionado por la ASEP en forma aleatoria, que consistirá en doscientas (200) llamadas por mes sobre el total de grabaciones o registros.

Artículo 18. El CAT de las empresas distribuidoras deberán cumplir con lo estipulado a continuación:



ANEXO B
Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013

A partir del **1 de julio de 2014 y hasta el 30 de junio de 2015**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 85.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 15.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2015 y hasta el 30 de junio de 2016**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 90.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 10.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2016 y hasta el 30 de junio de 2017**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 95.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 5.0% de las horas del mes.

A partir del **1 de julio de 2017**, el CAT de la empresa distribuidora deberá registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en los canales de grabación o registros; la tolerancia máxima de apartamiento será de 1.0% de las horas del mes.

Artículo 19. Las empresas distribuidoras deberán alcanzar el nivel de servicio (NS) en la atención de llamadas telefónicas y demás, que se indican a continuación:

A partir del **1 de julio de 2014 y hasta el 30 de junio de 2017**, la empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente un nivel de servicio (NS) del 70% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 30 segundos, durante el 100% del tiempo de atención.

El porcentaje de nivel de servicio se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NS (semanal)} = \frac{(\text{llamadas atendidas en 30 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 30 segundos})}{(\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas})}$$

La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (30") segundos.

A partir del **1 de julio de 2017**, la empresa distribuidora deberá alcanzar mensualmente un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, durante el 100% del tiempo de atención.

El porcentaje de nivel de servicio se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NS (semanal)} = \frac{(\text{llamadas atendidas en 20 segundos} + \text{llamadas abandonadas en 20 segundos})}{(\text{total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas})}$$

La empresa distribuidora deberá informar la cantidad de llamadas interrumpidas desde fuera del sistema de la empresa antes de los veinte (20") segundos.

La verificación de cumplimiento del indicador será mensual.

jal



Artículo 20. Independientemente de los mecanismos adoptados a efectos de dar cumplimiento a la Calidad de la Atención Telefónica prevista en esta sección, la empresa distribuidora deberá atender en forma personalizada la mayor cantidad posible de llamadas telefónicas recibidas. La ASEP podrá reglamentar los niveles de personalización en la recepción de las llamadas telefónicas.

SECCIÓN XII.3.2 PENALIZACIONES.

Artículo 21. A partir del **1 de julio de 2017**, en los casos en que se verifiquen incumplimientos en: (i) la obligación de registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación o registros; (ii) la obligación de alcanzar mensualmente un nivel de servicio NS del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán en función del grado de apartamiento de la obligación. Estas penalizaciones se acumularán anualmente como un indicador Global, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

Artículo 22. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de registrar como mínimo el 99.0% de las horas del mes en cada uno de sus canales de grabación, con base en una penalización de B/.100.00 por cada 0.1% que se aparte por debajo del 99.0%.

Artículo 23. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar un nivel de servicio (NS) del 80% en la atención de llamadas telefónicas, con un objetivo de 20 segundos, con base en una penalización de B/.100.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.

Artículo 24. El producto anual de las dos penalizaciones arriba mencionadas, se acumulará con el resto de las penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

CAPÍTULO XII.4: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA INTERNET.

Artículo 25. Las empresas distribuidoras deberán ofrecer al público en general, la opción para realizar trámites vía internet, mediante la utilización de una página Web, con miras a convertirla en una oficina o agencia virtual, en la cual se puedan efectuar eventualmente todos los trámites propios de la actividad del servicio público de distribución y comercialización eléctrica.

Artículo 26. Las empresas distribuidoras deberán inicialmente configurar la página web, a fin de poner a disposición del público en general una aplicación que permita registrar reclamos, así como también la solicitud de nuevos servicios, por mencionar algunos, pero sin limitarse a los



mismos. Las aplicaciones implementadas en la Web deben permitir que los solicitantes obtengan, una vez concluido el contacto, una constancia de recepción, asignado por el sistema comercial. Igualmente, deberá permitir al interesado adjuntar copia de la documentación necesaria para la realización de los diferentes trámites.

Esta implementación será gradual, y la ASEP podrá solicitar a las empresas distribuidoras, la implementación en la Web de tramites específicos que son de interés para el público en general.

CAPÍTULO XII.5: CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA, Y OFICINAS O AGENCIAS PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL.

Artículo 27. Definiciones:

NSp: Nivel de Servicio Personalizado. Es el porcentaje de clientes atendidos con respecto al total de concurrentes, dentro de un periodo de tiempo establecido (medido en minutos).

SECCIÓN XII.5.1 RÉGIMEN DE CALIDAD

Artículo 28. Las empresas distribuidoras deberán implementar una (1) oficina o agencia para la atención de los clientes y público en general, para que estos efectúen todos los trámites pertinentes de la actividad del servicio público de distribución y comercialización de la energía eléctrica, en las ciudades y poblaciones de los distritos y corregimientos que se indican a continuación:

<u>Provincia - Distrito</u>	<u>Corregimiento</u>	<u>Ciudad o Población</u>
1. Panamá, Panamá	Calidonia	
2. Panamá, Panamá	San Francisco	
3. Panamá, Panamá	Río Abajo	
4. Panamá, Panamá	Juan Díaz	
5. Panamá, Panamá	Las Cumbres	Alcalde Díaz
6. Panamá, Panamá	Tocumen	
7. Panamá, Chepo	Chepo (Cabecera)	Chepo
8. Panamá, San Miguelito	Mateo Iturralde o Victoriano Lorenzo	
9. Panamá, San Miguelito	Rufina Alfaro	

OAR



10. Darién, Chepigana	Santa Fé	Santa Fé
11. Colón, Colón	Barrio Norte o Sur	ciudad de Colón
12. Colón, Colón	Sabanitas	Sabanitas
13. Panamá, Arraiján	Arraiján (Cabecera)	
14. Panamá, La Chorrera	Barrio Balboa o Colón	La Chorrera
15. Panamá, Chame	Chame (Cabecera)	Chame
16. Coclé, Antón	Antón (Cabecera)	Antón
17. Coclé, Aguadulce	Aguadulce (Cabecera)	Aguadulce
18. Coclé, Penonomé	Penonomé (Cabecera)	Penonomé
19. Herrera, Chitré	Chitré (Cabecera)	Chitré
20. Herrera, Ocú	Ocú (Cabecera)	Ocú
21. Los Santos, Las Tablas	Las Tablas (Cabecera)	Las Tablas
22. Los Santos, Tonosí	Tonosí (Cabecera)	Tonosí
23. Veraguas, Santiago	Santiago (Cabecera)	Santiago
24. Veraguas, Soná	Soná (Cabecera)	Soná
25. Veraguas, Mariato	Llano de Catival	Mariato
26. Bocas del Toro, Bocas del Toro	Bocas del Toro (Cabecera)	Isla Colón
27. Bocas del Toro, Changuinola	Changuinola (Cabecera)	Changuinola
28. Chiriquí, David	David (Cabecera)	David
29. Chiriquí, Bugaba	Concepción (Cabecera)	Concepción
30. Chiriquí, Baru	Puerto Armuelles (Cabecera)	Puerto Armuelles
31. Chiriquí, Boquete	Boquete (Cabecera)	Boquete

Cal

**ASEP****ANEXO B**
Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013

32. Chiriquí, Bugaba

Volcán

Volcán

Artículo 29. Las oficinas o agencias indicadas por esta norma deberán estar totalmente operativas en la fecha señalada. Antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al presente listado. Asimismo, con posterioridad a la fecha establecida, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP la autorización para el traslado de alguna oficina o agencia comercial, y no podrá trasladar la misma hasta que la ASEP lo haya aprobado. En ambos casos, la solicitud deberá estar correctamente argumentada y fundamentada en la experiencia operativa de la empresa.

Asimismo, la ASEP está facultada para solicitar a la empresa distribuidora, el traslado de ubicación de una oficina o agencia comercial, así como agregar nuevas oficinas o agencias, al listado arriba indicado, notificándolo a la empresa distribuidora con 6 meses de anticipación.

Artículo 30. Las empresas distribuidoras deberán implementar las acciones y medidas necesarias tendientes a que el personal encargado del servicio de atención personalizada en las oficinas y agencias comerciales, sea capacitado continuamente respecto de las normas y reglamentaciones vigentes del servicio eléctrico, así como de los procedimientos de cada uno de los trámites comerciales que puedan requerir los clientes y el público en general. Asimismo, el personal deberá estar entrenado para ofrecer en todo momento un trato cordial, amable y cortés con el público en general.

Artículo 31. Los trámites comerciales que realizan los clientes y el público en general se atenderán en todas las oficinas o agencias comerciales de las empresas distribuidoras. Igualmente, todas las oficinas o agencias comerciales deberán estar en línea con el sistema comercial de la empresa distribuidora, para brindar una atención adecuada a los clientes y público en general, en toda el área de concesión sin excepciones.

En virtud de que la empresa brinda un servicio público, las oficinas o agencias comerciales deberán tener un horario de atención al público como sigue: (i) de 6 días y 48 horas a la semana; (ii) que un día a la semana haya una apertura tardía hasta las 8:00 p.m.

La oficinas o agencias comerciales deberán estar debidamente identificadas, en la fachada exterior que da a la calle, como oficinas o agencias de la empresa de distribución eléctrica. La ASEP podrá exigir a la empresa distribuidora una mejor identificación en el sitio de la oficina o agencia, así como la remoción de cualquier otra identificación que considere no se encuentre relacionada con la actividad de la empresa distribuidora.

Las oficinas o agencias deberán atender, como mínimo, los temas siguientes:

1. Recibir los reclamos verbales que efectue un cliente o persona, relacionados con la actividad de la distribuidora, sin requerir escrito alguno al mismo.



2. Recibir y registrar reclamos de artefactos eléctricos dañados por fluctuaciones de voltaje y/o interrupción del servicio eléctrico, que efectúen los clientes.
3. Atender a los clientes que reporten luminarias defectuosas, y hacer las gestiones para el registro del reporte.
4. Atender las solicitudes de los interesados en la conexión del servicio eléctrico y la instalación del medidor eléctrico.
5. Facilitar al cliente el restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago, y el mismo haya pagado.
6. Explicar a los clientes con facturas estimadas, en que consisten las estimaciones que le aparecen en la factura.
7. Atender reclamos e inquietudes de los clientes relacionados con la facturación.
8. Atender reclamos de clientes relacionados con los pagos de facturas.
9. Explicar a los clientes que lo soliciten, todos los cargos que se le cobran en las facturas por el servicio, y los subsidios que recibe.
10. Tramitar los descuentos de jubilados de los clientes que lo soliciten.
11. Atender a los interesados en averiguar la disponibilidad del servicio eléctrico.
12. Atender a los clientes que soliciten cambio de medidor eléctrico.
13. Recibir las cartas o notas escritas que se entreguen en la agencia, y entregar las notas respuesta de las mismas a los clientes e interesados.
14. Dar razón a los clientes de los reclamos recibidos de los clientes.
15. Recibir las solicitudes de desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
16. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras sencillas.
17. Recibir los planos y tramitar las estimaciones de costos para obras complejas.
18. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Programadas.
19. Colaborar con la notificación a los clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas.
20. Recibir y tramitar las reclamaciones por Inconvenientes con el Nivel de Tensión, que reciban verval o telefónicamente de los clientes.
21. Recibir y tramitar las reclamaciones por problemas del medidor eléctrico, que reciban verval o telefónicamente de los clientes.
22. Cualesquiera otras funciones relacionadas con la prestación del servicio de electricidad, que la ASEP considere debe agregarse a este listado.

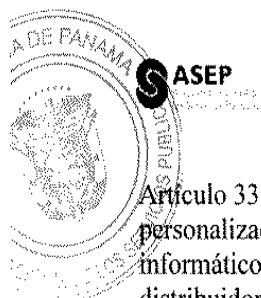
Artículo 32. Las empresas distribuidoras deberán alcanzar mensualmente un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en cada una de sus oficinas o agencias comerciales, listadas en la presente norma:

El porcentaje de nivel de servicio personalizado se calculará a partir de la siguiente expresión:

$$\text{NSp (semanal)} = \frac{(\text{clientes atendidos en 15 minutos} + \text{clientes retirados en 15 minutos})}{(\text{total de clientes atendidos} + \text{total de clientes retirados})}$$

El cumplimiento del indicador NSp se verificará mensualmente.

Rep.



ANEXO B
Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013

Artículo 33. Con el fin de poder controlar el nivel de servicio personalizado en la atención personalizada al público en general, las empresas distribuidoras deberán contar con sistemas informáticos organizadores de cola en la totalidad de oficinas o agencias comerciales. Las distribuidoras podrán solicitar a la ASEP la excepción del requisito de organizadores de cola para las oficinal o agencias pequeñas, previa sustención de la petición.

Artículo 34. Las empresas distribuidoras podrán cobrar las facturas por el servicio brindado, en estas oficinas o agencias comerciales.

SECCIÓN XII.5.2 PENALIZACIONES.

Artículo 35. En los casos en que se verifiquen incumplimientos en la obligación de alcanzar semanalmente en cada una de las oficinas o agencias comerciales, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% en la atención en las oficinas o agencias de atención al público en general, con un objetivo de 15 minutos máximos por cliente; los mismos darán lugar a penalizaciones, que serán función del grado de apartamiento de la obligación.

Artículo 36. A partir del **1 de julio de 2017**, mensualmente, la empresa distribuidora calculará la penalización por incumplimiento en la obligación de alcanzar semanalmente, un nivel de servicio personalizado (NSp) del 80% de clientes atendidos dentro de los primeros 15 minutos, contados desde el momento en que retira su número del orden de cola, en base a una penalización de B/.100.00 por cada 1.0% que se aparte por debajo del 80%.

Artículo 37. El producto anual de las penalizaciones mensuales por incumplimiento del NSp, se acumulará con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

CAPÍTULO XII.6: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VIA CORREO ELECTRÓNICO.

Artículo 38. Las empresas distribuidoras deberán implementar un sistema de recepción de reclamos en general que efectúen los clientes y público en general, vía correo electrónico.

Las empresas distribuidoras deberán publicitar en los recibos de las facturas que emitan y en otros medios de comunicación, la dirección del correo electrónico donde reciben los reclamos.

Artículo 39. Las empresas distribuidoras deberán llevar un registro de todos los reclamos recibidos mediante correo electrónico.

Artículo 40. Las empresas distribuidoras deberán registrar en el sistema de reportes de su sistema comercial los reportes de reclamos que reciban vía correo electrónico.

Def



Artículo 41. Las empresas distribuidoras deberán contestar los reportes de reclamos recibidos vía correo electrónico, por el mismo medio, comunicando el número de reporte asignado, en un término no mayor de tres (3) días hábiles.

Artículo 42. En caso de que la ASEP detecte algún incumplimiento en lo señalado por el presente capítulo, ordenará y fijará un plazo para que la empresa distribuidora subsane el incumplimiento. Vencido el plazo sin que se haya subsanado el incumplimiento, se aplicará una penalización reiterativa, a la que se refiere el numeral 3 del artículo 140, de la Ley 6 del 3 de febrero de 1997, hasta el efectivo cese del incumplimiento.

CAPÍTULO XII.7: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES).

Artículo 43. Se establecen los Indicadores de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (clientes y no clientes), con los tiempos de respuesta asociados a:

1. Notificación al cliente por vencimiento del pago.
2. Reclamo por fallas del medidor prepago.
3. Visita a los clientes que soliciten la reubicación de su medidor eléctrico.
4. Desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.
5. Estimación de costos para obras sencillas
6. Estimación de costos para obras complejas.
7. Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas.
8. Tiempo de ejecución de obras complejas.
9. Notificación a los Clientes acerca de las Interrupciones Imprevistas.

SECCIÓN XII.7.1 NOTIFICACIÓN AL CLIENTE POR VENCIMIENTO DEL PAGO.

Artículo 44. A partir del 1 de julio de 2014, la empresa distribuidora deberá notificar al cliente, por escrito en la factura, y con una anticipación mínima de diez (10) días hábiles, que su cuenta quedara sujeta a la suspensión del suministro eléctrico por falta de pago.

Artículo 45. En caso de verificarse incumplimiento en la notificación o falta de notificación al cliente en el período indicado, la empresa distribuidora recibirá una penalización, determinada como el 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas. Esta penalización se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

SECCIÓN XII.7.2 RECLAMO POR FALLAS DEL MEDIDOR PREPAGO.



Artículo 46. La empresa distribuidora deberá atender (llegar al sitio donde está instalado el medidor) los reclamos por fallas del medidor prepago, en los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE ATENCIÓN RECLAMOS MEDIDORES PREPAGO. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	3 – HORAS
Área Sub urbana	4 – HORAS
Área Rural Concentrada	5 – HORAS
Área Rural Dispersa	7 – HORAS

Artículo 47. En caso de verificarse un incumplimiento en las horas de atención indicadas, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente que efectuó el reclamo, con el 10% del promedio de sus compras los últimos dos (2) meses, más un 5% por cada hora adicional que se demore en atender el reclamo, es decir, en verificar el medidor prepago del cliente.

SECCIÓN XII.7.3 VISITA A LOS CLIENTES QUE SOLICITEN LA REUBICACIÓN DE SU MEDIDOR ELÉCTRICO.

Artículo 48. La empresa distribuidora deberá efectuar la reubicación del medidor eléctrico, a los clientes que así lo soliciten dentro de los periodos que se indican a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	REUBICACIÓN DEL MEDIDOR ELÉCTRICO. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	6 – días hábiles
Área Sub urbana	8 – días hábiles
Área Rural Concentrada	10 – días hábiles
Área Rural Dispersa	12 – días hábiles

Artículo 49. En caso de verificarse un incumplimiento en los días hábiles para la reubicación del medidor, la empresa distribuidora deberá compensar al cliente afectado, la suma de B/.10.00, más B/.2.00 por cada día hábil adicional que se demore en atender la reubicación del medidor del cliente, hasta un topo de B/.50.00.

SECCIÓN XII.7.4 DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DEL CLIENTE.

JaR



Artículo 50. La empresa distribuidora deberá desactivar o suspender el suministro eléctrico, a petición del cliente, en un plazo menor de los Tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	3 – días hábiles
Área Sub urbana	4 – días hábiles
Área Rural Concentrada	5 – días hábiles
Área Rural Dispersa	8 – días hábiles

Artículo 51. En caso de verificarse un incumplimiento en los Tiempos de desactivación del suministro eléctrico, la empresa distribuidora pagará al cliente la suma de B/.50.00, en efectivo o mediante la emisión de un cheque.

SECCIÓN XII.7.5 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS

Artículo 52. Las empresas distribuidoras comunicará a los interesados, las estimaciones de costos para obras sencillas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	4 – días hábiles
Área Sub urbana	6 – días hábiles
Área Rural Concentrada	9 – días hábiles
Área Rural Dispersa	12 – días hábiles

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00

Artículo 53. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.100.00 más B/.10.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.



SECCIÓN XII.7.6 ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS

Artículo 54. La empresa distribuidora comunicará a los interesados las estimaciones de costos para obras complejas que estos soliciten, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor a los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO PARA REALIZAR ESTIMACIONES DE COSTOS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	7 – días hábiles
Área Sub urbana	11 – días hábiles
Área Rural Concentrada	15 – días hábiles
Área Rural Dispersa	21 – días hábiles

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero inferior a B/.125,000.00

Artículo 55. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para realizar la estimación de costos, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar al interesado el estimado, la cual se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

SECCIÓN XII.7.7 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS.

Artículo 56. Para nuevos suministros o ampliación de los existentes, la empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, dentro de los periodos de tiempo indicados a continuación:

A) BAJA TENSIÓN:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	5 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales.
Área Sub urbana	10 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.0 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada	15 días hábiles para los 150 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 150 mts. adicionales
Área Rural Dispersa	20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 4 días hábiles por cada 200 mts. adicionales

De la



B). MEDIA TENSIÓN:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	8 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Sub urbana	15 días hábiles para los 100 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada	20 días hábiles para los 100 primeros mts. + 2 días hábiles por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Dispersa	30 días hábiles para los 100 primeros mts. + 3 días hábiles por cada 100 mts. adicionales

Obras Eléctricas Sencillas: son aquellas cuyo costo es menor de B/.25,000.00

Artículo 57. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas sencillas, la empresa distribuidora acreditará una penalización como sigue:

- a) Si la obra solicitada es en baja tensión, la suma de B/.50.00, más B/.5.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.
- b) Si la obra solicitada es en media tensión, la suma de B/.150.00, más B/.15.00 por cada día hábil que se aparte del tiempo de ejecución indicado.

Estas penalizaciones se acumularán anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

SECCIÓN XII.7.8 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS.

Artículo 58. La empresa distribuidora deberá ejecutar y concluir la construcción de obras complejas, siempre y cuando las demandas sean menores de 500 kW, en un plazo menor que los tiempos indicados a continuación:

CLASIFICACION DEL ÁREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN OBRAS ELÉCTRICAS COMPLEJAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Área Urbana	20 días hábiles para los 200 primeros mts. + 1 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Sub urbana	30 días hábiles para los 300 primeros mts. + 1.5 día hábil por cada 100 mts. adicionales
Área Rural Concentrada	40 días hábiles para los 500 primeros mts. + 2 día hábil por cada 200 mts. adicionales

[Handwritten signature]



Área Rural Dispersa	60 días hábiles para los 500 primeros mts. + 4 día hábil por cada 200 mts. adicionales
---------------------	---

Obras Eléctricas Complejas: son aquellas cuyo costo es igual o mayor de B/.25,000.00, pero menor de B/.125,000.00

Artículo 59. En caso de verificarse incumplimiento en el tiempo para ejecutar y concluir la construcción de las obras eléctricas complejas, la empresa distribuidora acreditará una penalización por la suma de B/.200.00 más B/. 20.00 por cada día hábil en que se demore en entregar la obra.

Esta penalización se acumulará anualmente con el resto de las otras penalizaciones de tipo Global contempladas en la presente norma, en el fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico que será determinado por la ASEP en coordinación con las distribuidoras.

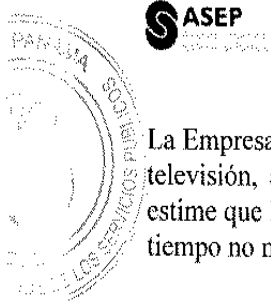
SECCIÓN XII.7.9 NOTIFICACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES IMPREVISTAS A LOS CLIENTES.

Artículo 60. Las empresas de distribución deberán notificar a los clientes, las causas de las interrupciones imprevistas y el tiempo estimado de restauración del suministro de energía eléctrica.

a) Clientes con una demanda mayor de 100 kW.
La Empresa de Distribución Eléctrica deberá notificar por teléfono o medio electrónico (correo electrónico u otro que llegue directo al cliente) a los clientes que durante el año anterior, registraron al menos una demanda mayor de 100 kW, cuando ocurran interrupciones imprevistas mayores a 45 minutos, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL AREA	NOTIFICACION ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Area Urbana	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Area Sub urbana	
Area Rural Concentrada	
Area Rural Dispersa	

b) Clientes en general.



La Empresa de Distribución Eléctrica, deberá notificar por medio de la radio comercial pública o televisión, a los clientes cuando ocurran interrupciones imprevistas en horas laborables, y se estime que las mismas se prolongarán por más de 4 horas y afecten a más de 5,000 clientes, en un tiempo no mayor que el indicado a continuación:

CLASIFICACION DEL AREA	NOTIFICACION POR RADIO O TELEVISION ACERCA DE INTERRUPCIONES IMPREVISTAS. A PARTIR DEL 01/01/2016
Area Urbana	Dentro de los primeros 120 minutos desde que la distribuidora tiene conocimiento de la interrupción
Area Sub urbana	
Area Rural Concentrada	
Area Rural Dispersa	

Artículo 61. En caso de verificarse incumplimiento del periodo de notificación a los clientes afectados, la empresa distribuidora deberá aplicar a los clientes afectados una compensación, como sigue:

- a) Para clientes con una demanda mayor de 100 kW, B/.100.00 por cliente.
- b) Para clientes en general: (i) clientes con tarifa BTS, B/.5.00; (ii) clientes con tarifa diferente a la BTS, B/.50.00

CAPÍTULO XII.8: MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES Y PENALIZACIONES.

Artículo 62. Las empresas distribuidoras deberán procesar durante los primeros 15 días calendarios del mes, las compensaciones a los clientes y las penalizaciones acumulables, correspondientes al mes anterior, ocasionadas por los incumplimientos de los Indicadores y Parámetros de Calidad de Atención al Público en General, establecidos en la presente norma.

Artículo 63. Respecto a las compensaciones a los clientes individuales, ocasionadas por incumplimientos en esta norma, las mismas se reconocerán como un crédito único a favor del cliente afectado, en el siguiente ciclo de facturación del mismo

Artículo 64. El monto de las penalizaciones acumulables del año anterior, se informarán a la ASEP mediante nota, antes del día 21 de enero del año en curso, y la misma será acompañada de una Declaración Jurada.

CAPÍTULO XII.9: SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LOS RECLAMOS.



SECCIÓN XII.9.1 REGISTRO DE LOS RECLAMOS.

Artículo 65. Para la supervisión y control del sistema de recepción de reclamos, las empresas distribuidoras deberán llevar, a partir del 1ro de julio de 2014, un Registro de Reclamos, el cual contendrá todos los reclamos que reciba la empresa distribuidora por los distintos medios estipulados por la presente norma. Este Registro deberá estar permanentemente disponible para consulta de la ASEP en la Internet.

Artículo 66. La ASEP comunicará a las empresas distribuidoras el contenido del formato del Registro de Reclamos.

SECCIÓN XII.9.2 INFORME PERMANENTE EN LA INTERNET.

Artículo 67. Para la supervisión y control del sistema de recepción de reclamos, las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un vínculo de acceso restringido para uso exclusivo de la ASEP.

Artículo 68. En este vínculo de acceso restringido, las empresas distribuidoras deberán colocar el Registro de Reclamos, el cual contendrá los registros de todos los reclamos, con sus número de reclamos, fecha de ingreso del reclamo, detalle del reclamo, acciones de la empresa referente al reclamo, y fecha de resolución del reclamo.

Artículo 69. El Registro de Reclamos de las empresas distribuidoras deberá estar permanentemente actualizado, con un atraso máximo de 48 horas hábiles.

Artículo 70. Los reportes del Registro de Reclamos deberán estar disponibles, por un término de tres (3) años.

Artículo 71. El vínculo de acceso restringido para uso exclusivo de la ASEP, en la web de las empresas distribuidoras deberá permitir el acceso, consulta, impresión y fácil descarga de los archivos por parte de la ASEP.

SECCIÓN XII.9.3 INFORME DE RECLAMOS EN LA INTERNET PARA LOS CLIENTES.

Artículo 72. Las empresas distribuidoras deberán implementar en su página web, un sistema de consulta de reclamos, para uso del público en general, en el cual, con sólo ingresar el número consecutivo de reporte del reclamo, se pueda tener acceso a la siguiente información:

- Número del reclamo
- Fecha de ingreso del reclamo
- Detalle del reclamo



- Acciones de la empresa referente al reclamo
- Fecha de resolución del reclamo.

SECCIÓN XII.9.4 AUDITORIAS POR PARTE DE LA ASEP.

Artículo 73. En virtud de las funciones otorgadas por la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, la ASEP, o quien ésta autorice para tal fin, podrá auditar, con o sin previo aviso, los sistemas informáticos y demás, utilizados por las empresas distribuidoras para el registro del cumplimiento de todos los indicadores, parámetros y obligaciones contenidos en la presente norma.

CAPÍTULO XII.10: INFORMACIÓN PARA LA ASEP.

Artículo 74. Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, respecto de las exigencias establecidas en la presente norma, indicando los incumplimientos de los indicadores y parámetros establecidos, conforme a los plazos de la presente norma

Asimismo, deberán mantener los registros detallados de todos los datos e informaciones, en caso de que estos sean requeridas por la ASEP.

SECCIÓN XII.10.1 INFORMACION MENSUAL

Artículo 75. Con anterioridad al día quince (15) de cada mes, las empresas distribuidoras deberán enviar a la ASEP, un informe completo del mes anterior indicando los valores de niveles de servicio diario alcanzados durante el mes anterior, tanto en atención telefónica como personalizada (todas las agencias), con las penalizaciones a que se hizo acreedora la empresa por incumplimientos de los mismos.

Este informe también contendrá las penalizaciones y compensaciones a los clientes en concepto de incumplimientos específicos a otros indicadores y parámetros contemplados por la presente norma; indicará los créditos a favor de los clientes otorgados durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron los citados créditos a los clientes; el detalle específico de cada una de las penalizaciones acumulables.

SECCIÓN XII.10.2 INFORMACION ANUAL

Artículo 76. Con anterioridad al día quince (15) de febrero de cada año, las empresas de distribución eléctrica, deberán enviar a la ASEP un informe completo del año anterior, indicando toda la información que se solicita para los informes mensuales.

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.



CAPÍTULO XII.11: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLOGICA.

Artículo 77. Las empresas distribuidoras deberán entregar a la ASEP toda la información que estipule la Base Metodologica que se desarrolle para el control y fiscalización de la presente norma.

Oaf.