

*República de Panamá*  
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. **6910-Elec**Panamá, **16** de **diciembre** de 2013

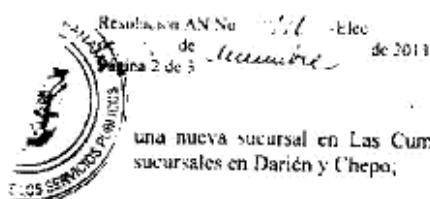
"Por la cual se aprueban modificaciones al Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado "Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)"

**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 1 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 del Texto Único 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 del Texto Único 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 del Texto Único 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 del Texto Único 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 esta Autoridad Reguladora mediante Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2003, aprobó el Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado "Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)", que regirá a partir del 1 de julio de 2014;
8. Que Elektra Noreste, S.A. (ENSA), mediante nota AL-116-13 de 15 de octubre de 2013, y con fundamento en lo establecido en el Artículo 29 del Anexo B de la Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2003, ha solicitado modificaciones al listado de agencias de atención de los clientes y público en general contenidas en el Artículo 28 del Anexo antes mencionado;
9. Que las modificaciones solicitadas consisten en reemplazar la apertura de sucursales de la siguiente manera: agencia de Río Abajo por una sucursal en el centro comercial El Dorado, Mateo Iturralde o Victoriano Lorenzo por una agencia en el corregimiento de Belisario Porras, Santa Fe por una sucursal en Meletí, Darién, Rufina Alfaro por sucursal en el centro comercial Los Pueblos en Juan Díaz. Igualmente solicita que se le exceptúe de la apertura de

*RA*  
*JS*



una nueva sucursal en Las Cumbres y de instalar un sistema comercial en línea en las sucursales en Darién y Chepo;

10. Que para justificar las mencionadas modificaciones, la prestadora ha presentado un informe en el que detalla la cantidad de personas atendidas por cada sucursal, el porcentaje de capacidad utilizada en cada una, así como un análisis del costo de implementar el sistema comercial en línea en las agencias de Chepo y Metetí vs la cantidad de clientes que se atienden actualmente en las mismas;
11. Que el artículo 29 del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica aprobado en la Resolución AN No 6003-Elec de 13 de marzo de 2003 establece que las oficinas o agencias indicadas en el artículo 28 deberán estar totalmente operativas al 1ro de julio de 2014 y que antes del vencimiento del plazo establecido, la empresa distribuidora podrá solicitar a la ASEP modificaciones al listado de agencias de atención de los clientes y público en general. 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;
12. Que el artículo 31 del Reglamento en cuestión establece, entre otras cosas, que 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 y que 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;
13. Que con respecto a la apertura de una agencia en Las Cumbres, Elektra Noreste, S.A. señala en su informe, que en octubre de 2009 se abrió un centro de atención, específicamente en La Cabima; sin embargo, luego de seis (6) meses de operación sólo se alcanzó a atender un promedio de 15 clientes diarios. De igual forma, señala que en septiembre de 2010 se abrió un nuevo centro en el área y al cabo de siete (7) meses, la atención era de 8 clientes diarios aproximadamente, por lo que en dicha oportunidad, esta Autoridad aprobó el cierre del mismo en 2011. El referido informe muestra que los clientes de Las Cumbres optan por ir a la agencia en el Centro Comercial Los Andes o atenderse a través del Call Center;
14. Que de la evaluación de las justificaciones y documentación presentada por Elektra Noreste, S.A., se considera viable aprobar la reubicación de las agencias solicitadas así como las dispensas solicitadas, por lo que;

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** APROBAR la reubicación de cuatro (4) de las agencias de atención contenidas en el artículo 28 del Anexo B de la Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2003 como sigue:

- a) La agencia de Río Abajo a El Dorado.
- b) La agencia de Mateo Iturralde o Victoriano Lorenzo a Belisario Porras
- c) La agencia de Rufina Alfaro a Los Pueblos (Juan Díaz).
- d) La agencia de Santa Fé a Metetí.

**SEGUNDO:** DISPENSAR a Elektra Noreste, S.A. de la obligación estipulada en el Artículo 31 del Anexo B de la Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2003, de contar con un sistema comercial en línea al primero (1) de julio de 2014 en las agencias de atención a ubicarse en Chepo (Cabecera), Metetí.

**TERCERO:** ORDENAR a Elektra Noreste, S.A. la implementación del sistema comercial en línea en las agencias de Chepo y Metetí a más tardar el primero (1º) de julio de 2017.

**CUARTO:** DISPENSAR a Elektra Noreste, S.A. de la obligación establecida en el Artículo 28 de la Resolución AN No 6003-Elec de 13 de marzo de 2013, de abrir una agencia de atención en Las Cumbres al primero (1) de julio de 2014

*[Firma]*  
11/000

Resolución AN No. 6003-Elec.  
de 30 de Diciembre de 2013  
Página 3 de 3

**QUINTO: ORDENAR** a Elektra Noreste, S.A. la apertura de la agencia de atención en Las Cumbres a más tardar el primero (1) de julio de 2017. Tres (3) meses antes de esta fecha, la empresa concesionaria deberá presentar este asunto a consideración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

**SEXTO 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.

**SÉPTIMO: ESTABLECER** que la presente Resolución regirá a partir de su publicación y la misma sólo admite el recurso de reconsideración, el cual debe ser interpuesto dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

**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, Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2003.

**NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

*[Firma]*  
**ZELMAR RODRÍGUEZ CRÉSPO**  
Administradora General

En Panamá a los Veintinueve días  
del mes Diciembre de 2013  
a las 11:33 de la mañana.  
Notifico al Sr. Ignacio Abenda Aguilera de la  
Resolución que antecede.  
*[Firma]*  
*[Firma]*

El presente Documento es fe copia de su Original Según  
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad  
Nacional de los Servicios Públicos.  
Dado a los 30 días del mes de Diciembre 2013  
*[Firma]*  
FIRMA AUTORIZADA

*[Firma]*