

ANEXO A

PROCEDIMIENTO TRANSITORIO POR MOTIVO DE LA EMERGENCIA NACIONAL A CAUSA DEL COVID-19, PARA LA RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, ELECTRICIDAD, TELECOMUNICACIONES Y TELEVISIÓN PAGADA.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.- Dentro de su potestad regulatoria, es función de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) controlar el cumplimiento del Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios, conocer y procesar las denuncias o reclamaciones sobre la prestación deficiente de los servicios públicos regulados, con fundamento en las disposiciones legales y normativas que regulan esta materia y atendiendo los principios rectores del procedimiento administrativo, sin menoscabo del debido proceso legal.

Para tales fines, se establece el procedimiento transitorio por motivo del **Estado de Emergencia Nacional a causa del COVID-19**, para la recepción, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones y televisión pagada ante los prestadores de los servicios públicos y la ASEP.

La Dirección Nacional de Atención al Usuario (DNAU) es la responsable de la recepción, captación y trámite de las reclamaciones que presenten los clientes ante la ASEP; además decidirá éstas con la Dirección Nacional que corresponda, en primera instancia.

El Administrador General conocerá en apelación las resoluciones que emita la DNAU con las Direcciones Nacionales, para decidir las reclamaciones que presenten los clientes.

El trámite de las reclamaciones por parte de la ASEP de manera presencial será excepcional y estará fundamentado en el informe pertinente.

Artículo 2. Principios rectores. Este procedimiento transitorio se fundamenta en los principios de celeridad, economía, sencillez, eficacia, equidad, no discriminación y neutralidad de tratamiento.

Artículo 3. Definiciones.

Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de un cliente o de la ASEP contenido de la voluntad expresada en sus operaciones y transacciones, documentos y de la integridad y auditoría de estos últimos.

ASEP: Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Cliente: Persona natural o jurídica que posee un contrato de suministro de servicio con un prestador del servicio público de agua potable y alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad y televisión pagada, cuyo nombre aparece en el recibo o factura del servicio. También se considera cliente a la persona natural o jurídica que ha solicitado el servicio público a un prestador.

DNAU: Dirección Nacional de Atención al Usuario.

Expediente electrónico: conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un trámite gubernamental administrativo en línea ejecutado por la ASEP, a solicitud de un cliente sin distinción del tipo de información que contengan.

Identidad digital: Tecnología para la comprobación de la identidad por vía electrónica o digital, que permite que los clientes puedan ser validados y verificados de manera inequívoca, y facilite al cliente iniciar y realizar trámites de forma directa, expedita y segura con el prestador y la ASEP en las diversas plataformas.

Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas de información de los prestadores y ASEP para tramitar en línea los reclamos a los que dan soporte para compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimientos entre ellos.

Firma electrónica: Es la firma manuscrita en formato digital o su equivalente electrónico, es un método técnico para identificar a una persona de manera inequívoca y para indicar que esa persona aprueba la información que figura en un mensaje de datos, documentos, actos administrativos por cualquier medio electrónico, asegurando la integridad del documento firmado y su no repudio.

Medio digital: Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluidos cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas, como internet, telefonía fija y móvil u otras.

Normas aplicables: Son las leyes, reglamentos, normas sectoriales, regulación vigente aplicable, concesiones, licencias o autorizaciones.

Prestador: Son las empresas autorizadas para la prestación de los servicios públicos regulados por la ASEP.

Reclamo: Es la acción del cliente o persona autorizada por éste, realizada ante la DNAU a través de cualquier medio autorizado por ASEP para tal fin, con el objeto de obtener un pronunciamiento mediante resolución motivada sobre cualquier disconformidad derivada de la prestación del servicio público, de conformidad con el presente procedimiento de reclamación.

Servicio Público: Para este procedimiento transitorio, son los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones y televisión pagada.

Artículo 4. Suspensión del cobro del monto en reclamo. El prestador no podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo de la factura reclamada, como tampoco al pago de los saldos adeudados.

Las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses por mora; sin embargo, podrán indicar el monto en disputa de manera informativa.

Mientras el reclamo se encuentre en trámite ante el prestador y ante la ASEP, el servicio público no podrá ser interrumpido.

Capítulo II

Presentación de Reclamos ante los Prestadores de los Servicios Públicos Regulados

Artículo 5. Derecho del cliente a reclamar ante el prestador. El cliente tiene derecho a reclamar al prestador cualquier deficiencia en la prestación del servicio u otro aspecto de su relación con el prestador.

Dicho reclamo deberá ser formulado por el cliente a través de los medios que para ello ponga a su disposición el prestador y dentro de los términos que, para cada tipo de servicio público y reclamo, sean establecidos en las normas aplicables.

Los prestadores están sometidos a las disposiciones legales vigentes expedidas con motivo del **Estado de Emergencia Nacional a causa del COVID-19**, durante la tramitación de un reclamo, por lo que no podrán incorporar o establecer requisitos y/o condiciones que no emanen de aquéllas y que limiten, coarten o restrinjan el libre acceso a los clientes a recibir la debida atención y resolución a sus reclamos.

Artículo 6. Deber del prestador de informar. Los prestadores deberán informar a los clientes y a la ASEP los medios de contacto y horario de atención, así como las facilidades **no presenciales** dispuestas para la recepción y tramitación de los reclamos de los clientes; así como de cualquier cambio, traslado, o eliminación que afecte la disponibilidad o utilización de cualesquiera de estos sitios o facilidades, con la suficiente antelación a su modificación.

Las facilidades no presenciales deberán contar al menos de:

- a- Correo electrónico exclusivo para los reclamos
- b- Línea telefónica que priorice los reclamos
- c- WhatsApp
- d- Medios digitales

Artículo 7. Atención de reclamos ante los prestadores. El prestador estará en la obligación de entregar una constancia del reclamo presentado por el cliente. Dicha constancia de reclamo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Fecha de su expedición.
2. Número secuencial de reclamo.
3. Identificación de la agencia comercial, centro autorizado o facilidad no presencial a través de la cual se atendió la reclamación.
4. Plazo máximo con que cuenta el prestador para resolver el reclamo interpuesto.
5. Tipo de reclamo.
6. Descripción del reclamo.
7. Identificación del personal del prestador o facilidad no presencial que atendió la reclamación.
8. Importe sujeto a reclamo y, cuando aplique, el monto que el cliente tiene derecho de abstenerse de pagar, hasta que la reclamación sea resuelta por la ASEP. .
9. Información de contacto del cliente (teléfono, facsímil, correo electrónico, apartado postal y otros).
10. Referencia al derecho y término que tiene el cliente para recurrir ante la ASEP en caso de no estar conforme con lo resuelto por el prestador.

La ASEP, a pesar de que el cliente no cuente con un número de reclamo, y siempre que el cliente haya manifestado su disconformidad previamente ante el prestador dentro de los plazos establecidos, deberá tramitarlo como un reclamo.

Artículo 8. Obligación de emitir respuesta. El prestador deberá dar respuesta al cliente en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la reclamación, salvo el término de quince (15) días calendario legalmente establecido para los reclamos del sector eléctrico.

Artículo 9. Formación del expediente electrónico de reclamo. El prestador deberá conservar, a través de los medios digitales, la documentación recibida y emitida, que sea pertinente a la investigación seguida para dar respuesta al reclamo del cliente. Esta documentación deberá estar disponible a solicitud de la ASEP.

Capítulo III Reclamos ante la ASEP

Artículo 10. Derecho a reclamar ante la ASEP. El cliente que no esté satisfecho con la respuesta del prestador a su reclamo o que no haya recibido respuesta del prestador, tendrá derecho a reclamar ante la ASEP dentro de los términos establecidos en las normas aplicables.

El reclamo presentado ante la ASEP por el cliente se considerará extemporáneo si al evaluar la documentación aportada por éste o cuando el prestador, en su respuesta a la notificación del reclamo demuestre, a satisfacción de la ASEP, que el reclamo fue presentado por el cliente fuera de los términos establecidos en las normas aplicables.

Artículo 11. Medios para acceder ante la ASEP.- Los clientes podrán presentar sus reclamos ante la ASEP a través de cualquier medio digital autorizado para tal fin.

Artículo 12. No admisibilidad del reclamo.- La ASEP rechazará de plano aquellos reclamos en los cuales el cliente no cumpla con los términos establecidos en el presente procedimiento.

Artículo 13. Captación de reclamos en ASEP. Los clientes deberán completar la información solicitada por ASEP en su plataforma para darle el debido trámite a su reclamación.

La DNAU revisará y cotejará los datos aportados en un término de un (1) día hábil, posterior a la recepción del reclamo, lo captará asignando el número de reclamo correspondiente y la agregará a un expediente electrónico que será llevado en formato digital, al tenor de lo establecido en la legislación vigente.

Capítulo IV Tramitación de los reclamos

Artículo 14. Notificación al prestador de los reclamos en trámite. La DNAU notificará los reclamos recibidos al prestador, en un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la captación del reclamo, mediante una providencia, que será remitida al correo electrónico del prestador, con fundamento en lo dispuesto en el ordenamiento jurídico. La providencia contendrá los datos del cliente, indicando lo siguiente:

- a. El nombre del prestador.
- b. El nombre del cliente.
- c. El número de contrato o cuenta de suministro.
- d. El número de reclamo presentado ante el prestador.
- e. El tipo de reclamo
- f. La porción del valor sujeto a reclamo (cuando sea aplicable).

La DNAU podrá adjuntar a la providencia, copia del reclamo y/o los documentos prestados por el cliente con el reclamo.

Artículo 15. Respuesta del prestador. El prestador remitirá, junto con la sustentación de su posición respecto del reclamo del cliente, todas las pruebas que estime necesarias para su defensa, en un plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la providencia.

En la providencia de notificación, la ASEP podrá solicitar al prestador, las pruebas mínimas que considere para tramitar y decidir el reclamo recibido.

Artículo 16. Aceptación tácita.- Se entenderá que el prestador acepta el reclamo del cliente si no contesta en el plazo establecido en el presente procedimiento. En este caso, la DNAU ordenará lo conducente al prestador con el propósito de solucionar el reclamo presentado.

Artículo 17. Medios probatorios.- Corresponde a las partes presentar y aducir dentro de las etapas establecidas en el presente procedimiento, las pruebas que demuestren los hechos afirmados por éstas.

Capítulo V Decisiones de los Reclamos

Artículo 18. Desistimiento.- El cliente podrá, en cualquier estado del proceso, desistir del reclamo presentado, a través de cualquier medio autorizado por ASEP para tal fin. La DNAU emitirá una resolución admitiendo el desistimiento y declarará concluido el proceso, procediendo al archivo del expediente.

Artículo 19. Decisión del reclamo.- La ASEP decidirá, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles contados a partir de la presentación del reclamo interpuesto por el cliente, mediante resolución motivada.

La ASEP podrá agrupar los reclamos de un mismo prestador en una resolución, con la finalidad de agilizar el trámite de decisión para los clientes.

Dicha resolución será notificada mediante los correos electrónicos aportados por las partes, con fundamento en lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

Lo anterior se realizará sin perjuicio de la posibilidad de que la DNAU pueda utilizar los contactos telefónicos o a través de los medios convencionales de divulgación, a fin de aclarar las direcciones de correo electrónico que sean idóneas.

Artículo 20. De los recursos.- Las partes tienen derecho a interponer, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución que decide el reclamo por parte de la ASEP, el recurso de reconsideración o de apelación si están en desacuerdo. Los recursos de reconsideración y apelación se podrán presentar a través de cualquier medio digital autorizado por la ASEP para tal fin y se concederán en el efecto suspensivo.

Las partes podrán interponer directamente el recurso de apelación, con el cual se agotará la vía gubernativa.

Las resoluciones que resuelvan los recursos presentados por las partes serán notificadas a los correos electrónicos aportados por las partes, con fundamento en lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 21. Del recurso de reconsideración.- Interpuesto el recurso de reconsideración, la DNAU conferirá a la parte opositora, el término de cinco (5) días hábiles para que presente sus objeciones y comentarios al mismo.

Surtida la notificación del traslado a la parte opositora y agotado el término de oposición, la ASEP tendrá hasta quince (15) días hábiles para decidir, mediante resolución motivada, el recurso de reconsideración interpuesto contra la decisión emitida en primera instancia.

Si se determina la existencia de hechos o puntos oscuros que resulten indispensables aclarar para los efectos de la decisión que deba adoptarse, la ASEP podrá suspender el plazo para decidir, hasta que se surtan las diligencias respectivas.

Artículo 22. Del recurso de apelación.- Interpuesto el recurso de apelación, la DNAU conferirá a la parte opositora, el término de cinco (5) días hábiles para que presente sus objeciones y comentarios al mismo.

Surtida la notificación del traslado a la parte opositora y agotado el término de oposición, la ASEP tendrá hasta quince (15) días hábiles para decidir, mediante resolución motivada, el recurso de apelación contra la decisión emitida en primera instancia.

Si se determina la existencia de hechos o puntos oscuros que resulten indispensables aclarar para los efectos de la decisión que deba adoptarse, la ASEP podrá suspender el plazo para decidir, hasta que se surtan las diligencias respectivas.