

## ANEXO

### **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.- 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.

Esta Autoridad Reguladora velará por el fiel cumplimiento de las órdenes emitidas a través de los instrumentos jurídicos correspondientes.

**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.

**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.

**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.

**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, con el objeto de obtener un pronunciamiento sobre cualquier disconformidad derivada de la prestación del servicio público, de conformidad con el presente procedimiento de reclamación.

El reclamo tiene dos etapas, una primera que se surte ante el prestador y, si el cliente no está satisfecho con la respuesta o no se le resuelve en el plazo establecido en las normas aplicables, la segunda etapa se surte ante a ASEP.

**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.

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**

### **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

Las facilidades no presenciales deberán garantizar la confidencialidad de los datos de los clientes así como la trazabilidad de la información.

**Artículo 7. Atención de reclamos ante los prestadores.** El prestador estará en la obligación recibir y tramitar el reclamo que presente el cliente. Para validar la identidad del cliente que reclama, el prestador deberá utilizar la información que mantiene en su base de datos o la que le aporte el cliente al momento del reclamo.

El prestador deberá 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.

**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 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, garantizando la confidencialidad de los datos de los clientes así como la trazabilidad de la información. 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 presentar la solicitud de reclamo ante la ASEP dentro de los términos establecidos en las normas aplicables.

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

Las solicitudes de reclamo vía correo de electrónico se podrán realizar en cualquier momento; no obstante, su admisión será en el horario habilitado para las actuaciones administrativas.

**Artículo 12. Admisión de reclamos en ASEP.** Los clientes deberán completar la información solicitada por ASEP en su plataforma.

La DNAU revisará y cotejará los datos aportados en un término de un (1) día hábil, posterior a la recepción de la solicitud de reclamo, lo admitirá asignando el número de reclamo correspondiente. La admisión del reclamo será notificada al cliente mediante correo electrónico.

Para validar la identidad del cliente que reclama, la DNAU podrá utilizar su base de datos, la base de datos del Tribunal Electoral o la documentación aporte el cliente.

Se considerará extemporáneo el reclamo admitido por la ASEP 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 13. 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. La no admisión del reclamo será notificada al cliente mediante correo electrónico.

#### **Capítulo IV Tramitación de los reclamos ante la ASEP**

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

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

La DNAU adjuntará 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 Decisión de los Reclamos ante ASEP**

**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. Transacción.** En cualquier momento del proceso las partes podrán transigir sobre los hechos expuestos en la reclamación y, para tales efectos, la transacción deberá formalizarse por escrito y copia de la misma deberá remitirse a la DNAU, quien mediante providencia aceptará la transacción y declarará concluido el proceso.

**Artículo 20. 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.

Dicha resolución será notificada a cada parte mediante los correos electrónicos aportados, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la emisión de la resolución.

**Artículo 21. 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.

Dicha resolución será notificada mediante los correos electrónicos aportados por las partes, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la emisión de la resolución.

**Artículo 22. 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 23. 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.

**Artículo 24. Cumplimiento de las órdenes emitidas por la ASEP.** Los prestadores están obligados a cumplir con las resoluciones emitidas por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en ejercicio de su función de tramitar y resolver los reclamos presentados por los clientes.

Los prestadores deberán acreditar en la Dirección Nacional de Atención al Usuario ([cumplimientoresolucionesdnau@asep.gob.pa](mailto:cumplimientoresolucionesdnau@asep.gob.pa)), el cumplimiento de lo ordenado en las resoluciones emitidas por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, según el plazo establecido en la ley, normas sectoriales o resoluciones que resuelvan los reclamos.

El incumplimiento de las órdenes emitidas por ASEP, podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el numeral 13 del artículo 19 de la Ley 26 del 29 enero de 1996 modificado por Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006.

**Artículo 25. Excepciones en la diligencia de notificación al usuario de los reclamos en trámite.** Los usuarios que no cuenten con las facilidades electrónicas respectivas (correo electrónico, internet), podrán ser notificados personalmente en su domicilio o en la sede o agencia regional de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.