

# República de Panamá

## AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**Resolución AN No.8624-Agua**

**Panamá, 28 de mayo de 2015**

"Por la cual se autoriza la celebración de la Consulta Pública No. No.009-15, para considerar la expedición de directrices que deberán cumplir los prestadores del servicio de agua potable en casos de interrupciones, programadas o imprevistas, del suministro de agua potable."

**EL ADMINISTRADOR 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, como 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 los de transmisión y distribución de gas natural;
2. Que de acuerdo al numeral 3 del Artículo 19 del Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, corresponde a esta Autoridad Reguladora verificar y exigir el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios públicos en los aspectos técnicos, comerciales, legales y en aquellos otros señalados por la Ley. Con este fin dictará, mediante resoluciones, la reglamentación necesaria para implementar dicha fiscalización;
3. Que el numeral 12 del Artículo 19, antes citado, señala que le corresponde también a la Autoridad Reguladora controlar el cumplimiento del Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios, así como conocer de denuncias sobre la prestación deficiente de los servicios públicos y de los daños a los bienes que esta ocasione;
4. Que el Artículo 13 del referido Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos, adoptado por esta Autoridad Reguladora mediante la Resolución No. JD-101 de 27 de agosto de 1997 y sus modificaciones, reconoce como un derecho de los usuarios, el que el prestador programe, en la medida de lo posible, las interrupciones de servicio; que éstas se efectúen de manera tal que afecten la menor cantidad de usuarios, con la menor duración y en las horas de menor demanda, y obtener información acerca de la duración estimada de la interrupción;
5. Que a su vez el Artículo 14 del Reglamento en comento, precisa además como un derecho el de recibir aviso previo de las interrupciones programadas o en alguna forma previsibles y recibir las explicaciones que correspondan cuando ocurran interrupciones imprevistas en la prestación del servicio que sean de una magnitud significativa que afecte en forma considerable a la población. Igualmente, cuando así lo solicite, el usuario tendrá derecho a obtener información relacionada con cualquier interrupción del servicio que le afecte;
6. Que de igual forma, el Artículo 16 del referido Reglamento le confiere a los usuarios el derecho a obtener los créditos o compensaciones, según sea el caso, por razón de las interrupciones o deficiencias del servicio público de que se trate, de acuerdo con lo que establezcan la Leyes, sus Reglamentos, las Resoluciones que emita esta Autoridad Reguladora, el Régimen Tarifario vigente o las respectivas Concesiones o Licencias;

7. Que por su parte, el numeral 3 del Artículo 27 del Decreto Ley 2 de 7 de enero de 1997, que dictó el marco regulatorio e institucional para la prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, dispone que los prestadores del Servicio de Agua Potable deberán informar a los clientes afectados sobre cortes programados con la suficiente antelación;
8. Que igualmente, el numeral 5 del artículo 28 del Decreto Ley 2 de 7 de enero de 1997, antes citado dispone que todo cliente tiene derecho a ser informado con suficiente tiempo de los cortes del servicio programados por razones operativas;
9. Que en atención a las normas antes descritas, esta Autoridad Reguladora, mediante la Resolución No. JD-1410 de 28 de junio de 1999, ordenó al Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), informar a todos sus clientes y usuarios, que serán afectados por interrupciones programadas del suministro de agua potable;
10. Que a través del ejercicio de sus funciones de regulación y fiscalización, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos ha advertido que se requiere reemplazar la referida Resolución No. JD-1410 de 28 de junio de 1999, con la finalidad de adecuar la normativa a las necesidades actuales de los usuarios, mediante la expedición de directrices especiales que deberán cumplir todos los prestadores del Servicio de Agua Potable en caso de interrupciones, programadas o imprevistas, del suministro de agua potable;
11. Que de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 del Decreto Ejecutivo 279 de 14 de noviembre de 2006, que reglamenta la Ley 26 de 1996, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, antes de adoptar una reglamentación relativa a los servicios públicos, deberá cumplir con alguno de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Ley, con el propósito de que las disposiciones o reglamentos que se adopten, respondan a las necesidades regulatorias de los sectores y el interés general;
12. Que en atención a las consideraciones que anteceden y en cumplimiento de lo dispuesto en el citado Artículo 14 del Decreto Ejecutivo 279 de 14 de noviembre de 2006, debe esta Autoridad Reguladora establecer las reglas bajo las cuales se someterán al procedimiento de consulta pública, las directrices que deberán cumplir los prestadores del servicio de agua potable en casos de interrupciones, programadas o imprevistas, del suministro de agua potable, por lo tanto;

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: AUTORIZAR** la celebración de la Consulta Pública No.009-15, para recibir comentarios sobre las directrices que deberán cumplir los prestadores del Servicio de Agua Potable en casos de interrupciones, programadas o imprevistas, del suministro de agua potable, las cuales se encuentran consignadas en el **Anexo A** de esta Resolución, y que forma parte integrante de la misma.

**SEGUNDO: COMUNICAR** a todos los interesados en participar en la Consulta Pública No.009-15, de la cual trata el Artículo Primero de esta Resolución, que del ocho (8) de junio al ocho (8) de julio de 2015, estará disponible la propuesta descrita, en el Departamento de Ingeniería de Agua Potable y Aguas Servidas de la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, así como también en la sección de Avisos, de la página de presencia en Internet de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos: [www.asep.gob.pa](http://www.asep.gob.pa).

**TERCERO: ANUNCIAR** que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, aceptará comentarios a la propuesta descrita en el Artículo Primero de esta Resolución, de acuerdo a las siguientes reglas:

**1. Avisos**

La Autoridad Reguladora, mediante Aviso publicado durante tres (3) días calendario en dos (2) diarios de circulación nacional, comunicará al público la realización de la Consulta Pública No.009-15, para recibir comentarios sobre las directrices que deberán cumplir los prestadores del Servicio de Agua Potable en casos de interrupciones, programadas o imprevistas, del suministro de agua potable.

**2. Presentación de comentarios:**

**a. Personas calificadas para entregar comentarios:**

- i. Los representantes de las organizaciones, empresas o asociaciones públicas o privadas, o las personas debidamente autorizadas por ellos mediante poder otorgado conforme a las disposiciones legales vigentes.
- ii. Las personas naturales que actúen en su propio nombre y representación, o las personas debidamente autorizadas por ellos mediante poder otorgado conforme a las disposiciones legales vigentes.

**b. Fecha y hora límite de entrega:**

- i. Los interesados en presentar sus comentarios deberán hacerlo desde las ocho de la mañana (8:00 a.m.) del ocho (8) de junio hasta las cuatro de la tarde (4:00 p.m.) del ocho (8) de julio del año 2015.
- ii. El día nueve (9) de julio de 2015, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos levantará un acta en la cual constará el nombre de las personas o empresas que presentaron sus comentarios.

**c. Lugar de entrega:**

Edificio Office Park  
Vía España y Fernández de Córdoba  
Primer Piso, Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

En horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

**d. Forma de entrega de los comentarios:**

- i. En sobre cerrado el cual debe contener la siguiente leyenda:

**CONSULTA PÚBLICA No.009-15  
PARA LA REVISIÓN DE LA SIGUIENTE  
PROPUESTA:**

**“DIRECTRICES QUE DEBERÁN CUMPLIR  
LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE  
AGUA POTABLE EN CASOS DE  
INTERRUPCIONES, PROGRAMADAS O  
IMPREVISTAS, DEL SUMINISTRO DE AGUA  
POTABLE.”**

Nombre, Teléfono, Fax y Dirección del Remitente.

- ii. A través de correo electrónico [agua@asep.gob.pa](mailto:agua@asep.gob.pa) hasta las 24 horas del día ocho (8) de julio de 2015 (hora de Panamá).

**e. Contenido de la información:**

- i. **Nota remisoría:** Los comentarios y la información que los respalde deben ser remitidos a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante nota que debe ser firmada por las personas a que se refiere el punto 2.a de este procedimiento. Dicha nota deberá estar acompañada de copia de la cédula de identidad personal o pasaporte de la persona que la suscribe.
- ii. En la documentación que se presente debe explicarse de manera clara la posición de la persona acerca del tema objeto de la Consulta Pública No.009-15.
- iii. Deberá acompañar los comentarios con la documentación técnica que respalda la posición, cuando proceda.
- iv. Toda la información debe presentarse en dos juegos 8 ½ x 11 (un original y una copia) idénticos, con cada una de sus hojas numeradas. Adicionalmente, los interesados deberán adjuntar sus comentarios en formato Word, en un disco compacto (CD) o cualquier otro medio electrónico.

**3. Disponibilidad de comentarios a los interesados:**

A medida que sean entregados los comentarios, los mismos serán publicados en la siguiente dirección electrónica: [www.asep.gob.pa](http://www.asep.gob.pa).

Del 9 al 15 de julio de 2015 de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. los comentarios estarán disponibles en el Departamento de Ingeniería de Agua Potable y Aguas Servidas de la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ubicada en el Edificio Office Park, Vía España y Vía Fernández de Córdoba, Segundo Piso.

**CUARTO:** **ANUNCIAR** que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos evaluará los comentarios recibidos como parte del proceso de la Consulta Pública No.009-15 que guarden relación con la referida propuesta. Cualquier tema no relacionado con la misma se considera fuera de orden y no será atendido para su análisis.

**QUINTO:** Esta Resolución regirá a partir de su expedición.

**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; Decreto Ley 2 de 7 de enero de 1997; Ley No. 77 de 28 de diciembre de 2001; Ley 6 de 22 de enero de 2002; y, Resolución No. JD-1410 de 28 de junio de 1999.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**ROBERTO MEANA MELÉNDEZ**  
Administrador General