

## ANEXO A

Resolución AN No.5161-AU

Panamá, 5 de marzo de 2012

### **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, ELECTRICIDAD, TELECOMUNICACIONES, RADIO Y TELEVISIÓN PAGADA Y DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL.**

#### **Capítulo I**

##### **Disposiciones Generales**

**Artículo 1. Objeto.-** Dentro de su potestad regulatoria, es función de la ASEP controlar el cumplimiento del Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios y 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 para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones, mediante el cual los Directores Nacionales, conocen y emiten, a través de la Dirección Nacional de Atención al Usuario resoluciones en primera instancia sobre los reclamos que los clientes de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión pagada y distribución de gas natural presenten ante la Autoridad.

**Artículo 2. Principios rectores.** La ASEP garantizará un procedimiento para la atención de los reclamos inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez, eficacia, equidad, no discriminación y neutralidad de tratamiento.

##### **Artículo 3. Definiciones.-**

**Agencia Regional:** Oficina en donde la DNAU tiene presencia a nivel regional.

**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, radio y televisión pagada y distribución de gas natural, y cuyo nombre aparece en el recibo o factura del servicio.

**DNAU:** Dirección Nacional de Atención al Usuario.

**Prestador de Servicios Públicos Regulados:** Son las empresas autorizadas para la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad, radio y televisión pagada y distribución de gas natural.

**Reclamo:** Acción del cliente, o persona autorizada por éste, realizada ante la DNAU con la finalidad de obtener un pronunciamiento mediante resolución motivada sobre cualquier disconformidad derivada de la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad, radio y televisión pagada y distribución de gas natural, de conformidad con el presente procedimiento de reclamación.

**Reclamo presencial:** Es aquel reclamo que es presentado personalmente por el cliente ante cualquier agencia, local, puesto o centro autorizado dispuesto para la atención y tramitación de reclamaciones.

**Reclamo no presencial:** Es aquel reclamo que sin ser presentado personalmente por el cliente se formaliza a través de algún medio de recepción dispuesto por el prestador de los servicios públicos regulados para la atención y tramitación de reclamaciones.

**Sede de la DNAU:** Oficina principal de la DNAU donde se encuentra ubicado el despacho del Director Nacional de Atención al Usuario.

## Capítulo II

### Presentación de Reclamaciones ante los Prestadores de los Servicios Públicos Regulados

**Artículo 4. Derecho del cliente a reclamar ante el prestador.-** Es un derecho consagrado en el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios, reclamar por cualquier deficiencia en la prestación del servicio o en cualquier otro aspecto de su relación con el prestador.

Dicha reclamación deberá ser formulada por el cliente ante el prestador del respectivo servicio regulado a través de los medios que para ello ponga a su disposición y dentro de los términos que para cada caso, y por sector, sean establecidos en las leyes, reglamentos, normas sectoriales, regulación vigente aplicable, concesiones, licencias o autorizaciones.

En la tramitación de un reclamo, los prestadores de los servicios públicos regulados estarán sometidos a las disposiciones legales vigentes, contenidas estas últimas en las leyes, reglamentos, normas sectoriales, resoluciones, concesiones, licencias, o autorizaciones, por lo que no podrán incorporar o utilizar requisitos 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 5. Agencias o centros autorizados de atención a clientes.-** Los prestadores de los servicios públicos regulados deberán mantener informados a los clientes y a la ASEP de la ubicación, medio de contacto y horario de atención de todas aquellas agencias, locales, puestos o centros autorizados, y facilidades no presenciales dispuestos para la atención y tramitación de reclamaciones 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.

**Artículo 6. Atención de reclamaciones ante los prestadores.-** Las empresas prestadoras de los servicios públicos regulados, ante quien el cliente presente una reclamación, deberán entregar una constancia de reclamo que tendrá una numeración secuencial. 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, local, puesto o centro autorizado que atendió la reclamación,
4. Plazo máximo con que cuenta la prestadora para resolver el reclamo interpuesto,
5. Tipo de reclamo,
6. Descripción del reclamo,
7. Identificación del personal de la prestadora y de la agencia o medio que atendió la reclamación,
8. Importe sujeto a reclamo y, cuando aplique, el monto que el cliente conserva el derecho de abstenerse de pagar hasta que la reclamación sea resuelta en sede administrativa,
9. Información de contacto del cliente (teléfono, facsímil, correo electrónico, apartado postal, otros),
10. Firma del cliente, cuando el reclamo se realice de manera presencial, y
11. 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 7. Formulación no presencial de reclamaciones ante el prestador.-** En caso de formulación de reclamos a través de algún medio no presencial dispuesto por el prestador del servicio público regulado, éste debe recopilar en su sistema de gestión comercial la

información del cliente descrita en el artículo 6 del presente procedimiento y notificar al reclamante el número de constancia asignado a su reclamación. La constancia de reclamo deberá ser remitida al reclamante por el medio elegido por éste y en su defecto, deberá estar a su disposición en cualquiera de sus agencias, locales, puestos o centros autorizados dispuestos para la atención y tramitación de reclamaciones.

**Artículo 8. Obligación de emitir respuesta.-** Los prestadores de los servicios públicos regulados, ante quien el cliente presente una reclamación, deberán dar respuesta 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 que para tales efectos sólo rige para los reclamos del sector eléctrico.

El prestador comunicará al cliente con su respuesta al reclamo, que puede solicitar copia de la documentación en la que sustenta su posición.

**Artículo 9. Formación del expediente de reclamo.-** Los prestadores de los servicios públicos regulados deberán conservar, a través de los medios que disponga, la documentación recibida y emitida, que sea pertinente a la investigación seguida para dar respuesta al reclamo. La documentación deberá estar disponible a solicitud de la ASEP.

### Capítulo III

#### Reclamaciones ante la ASEP por conducto de la Dirección Nacional de Atención al Usuario

**Artículo 10. Derecho a reclamar ante la ASEP.-** Constituye un derecho de los clientes recurrir ante la ASEP, siempre y cuando hayan reclamado previamente ante el prestador del servicio y acudan dentro de los términos establecidos en las leyes, reglamentos, normas sectoriales, regulación vigente aplicable, concesiones, licencias o autorizaciones.

**Parágrafo: Se entenderá que el reclamo ha sido presentado en término por el cliente, salvo que de la documentación aportada por éste se establezca que el reclamo es extemporáneo o que el prestador en su respuesta al edicto demuestre, a satisfacción de la ASEP, que el reclamo presentado por el cliente es extemporáneo.**

**Artículo 11. Medios para acceder ante la ASEP.-** Los clientes podrán presentar, personalmente o por intermedio de persona autorizada, en las oficinas de la DNAU, reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio o en cualquier otro aspecto de su relación con el prestador.

**Artículo 12. No admisibilidad de la reclamación.-** La ASEP no considerará como un reclamo válido y por ende rechazará de plano todas aquellas reclamaciones en las cuales el

cliente no cumpla con los presupuestos establecidos en el artículo 10 del presente procedimiento.

**Artículo 13. Formalización de reclamos.** Los clientes para la formalización de sus reclamaciones deberán presentar como mínimo la siguiente información y documentación:

1. Nombre de la empresa prestadora del servicio y número de contrato o cuenta de suministro,
2. Nombre, domicilio, documento de identificación personal y datos generales (número de teléfono, apartado postal o correo electrónico donde contactarlo), cuando el cliente se trate de persona natural. En caso de que el reclamo sea presentado por persona distinta del cliente, se deberá presentar nota de autorización firmada por el cliente con copia de cédula de este último,
3. Nombre y domicilio de la empresa, datos generales (número de teléfono, apartado postal o correo electrónico donde contactarlo) y documento de identificación personal del Representante Legal o persona autorizada para tal efecto, cuando el cliente se trate de persona jurídica,
4. Número del reclamo asignado por el prestador o constancia del reclamo,
5. Motivos y fundamentos de su reclamación,
6. Las pruebas en que sustenta sus afirmaciones,
7. Cualquier otra información que el cliente estime pertinente.

## **Capítulo IV**

### **Tramitación de las reclamaciones**

**Artículo 14. Notificación al prestador de las reclamaciones en trámite.** La DNAU notificará a los prestadores de los servicios públicos regulados acerca de los reclamos que hubiesen sido interpuestos de la siguiente manera:

1. La DNAU notificará el día hábil siguiente al respectivo prestador de las reclamaciones recibidas y de aquellas diligencias que tenga a bien decretar, por medio de edicto fijado por el término de un (1) día hábil en la Sede o Agencia Regional que corresponda al domicilio del reclamante, indicando lo siguiente:
  - 1.1 El nombre de la empresa prestadora del servicio,

- 1.2 El nombre del cliente,
- 1.3 El número de contrato o cuenta de suministro,
- 1.4 El número de reclamo ante el prestador,
- 1.5 El tipo de reclamación, y
- 1.6 La porción del valor sujeto a reclamo.

Parágrafo: En el caso que no exista Agencia Regional de la DNAU en la provincia donde se encuentre ubicado el domicilio del reclamante, la notificación se hará a través de la Sede o Agencia Regional más cercana.

2. **Suministro de copias.**- El edicto de notificación indicará al prestador que puede retirar en la Sede u Agencia Regional respectiva, según corresponda, copia de las reclamaciones, si así lo requiere.
3. **Término de contestación al Edicto que notifica la reclamación.**- El prestador contará con un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de la desfijación del edicto para presentar en la Sede u Agencia Regional respectiva, según corresponda, su posición en cuanto a la reclamación, y la documentación mínima requerida por la DNAU y las pruebas que estime convenientes para su defensa.
4. Surtido el trámite de traslado de la reclamación a la prestadora y habiendo transcurrido el término legal para emitir descargos y presentar pruebas, la DNAU emitirá una providencia declarando precluida esta etapa del procedimiento de reclamación.

**Artículo 15. Aceptación tácita.**- Se entenderá que los prestadores aceptan los fundamentos expuestos por el cliente en caso que no sustenten su posición con relación a la reclamación dentro del plazo de tres (3) días hábiles establecido en el Artículo 14 del presente procedimiento de reclamo. En este caso, la DNAU ordenará lo conducente al prestador con el propósito de que se solucione la reclamación presentada.

**Artículo 16. 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 ellas, siempre que las mismas sean conducentes y se ajusten a la naturaleza del reclamo.

**Artículo 17. Pruebas de oficio.**- La DNAU durante la sustanciación o tramitación del reclamo podrá oficiar, mediante providencia, la práctica de todas aquellas pruebas que estime conducentes o pertinentes para verificar los señalamientos o hechos expuestos por las partes.

**Artículo 18. Inspecciones.-** La DNAU mediante providencia podrá ordenar en cualquier momento la realización de las inspecciones que estime convenientes para verificar los hechos o señalamientos expuestos en la reclamación, o aquellos presentados por el prestador en su escrito de contestación. Para tales efectos, se levantará un acta de inspección, la cual podrá estar acompañada de un informe técnico.

La diligencia de inspección será notificada mediante edicto fijado por un (1) día hábil en lugar visible de la oficina de la DNAU donde fue fijado el edicto de notificación de reclamo. El edicto contendrá o comunicará la fecha, hora y lugar de la inspección.

**Artículo 19. Sustanciación del proceso.-**Todas las diligencias de sustanciación del presente procedimiento de reclamación estarán a cargo de un Secretario Ad hoc, quien tramitará el mismo hasta dejarlo en condiciones de dictar resolución de fondo.

**Artículo 20. Suspensión del cobro del monto en reclamo.** El prestador no podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo de la factura corriente sobre la cual recaiga dicho reclamo, como tampoco al pago de los saldos adeudados.

Las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses y moras; 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, siempre que el cliente cumpla con las demás obligaciones comerciales y/o técnicas pendientes que no sean materia del reclamo.

## Capítulo V

### Decisiones de las Reclamaciones

**Artículo 21. Desistimiento.-** En cualquier estado del proceso, el cliente podrá desistir por escrito del reclamo presentado. La DNAU emitirá una resolución admitiendo el desistimiento y declarará concluido el proceso, procediendo al archivo del expediente.

**Artículo 22. Decisión de las reclamaciones.-** De acuerdo con las pruebas aportadas y recabadas en el proceso y los resultados obtenidos en las inspecciones practicadas, los Directores Nacionales, a través de la Dirección Nacional de Atención al Usuario, conocerán y emitirán en primera instancia, mediante resolución motivada, la reclamaciones interpuestas por los clientes.

Las decisiones de las reclamaciones serán suspendidas hasta tanto sea resuelta cualquier acción legal o solicitud que requiera decisión especial y que sea presentada en el desarrollo del presente procedimiento de reclamo.

**Artículo 23. Notificación de las resoluciones.-** Para las notificaciones de las resoluciones que dicte la DNAU en razón de los reclamos interpuestos por los clientes, se aplicará lo dispuesto en el Título VII del Libro II de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000.

**Artículo 24. De los recursos.-** Cualquiera de las partes que se sienta afectada por la decisión adoptada en la resolución que resuelve el reclamo, podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su notificación, el recurso de reconsideración o apelación. Es potestad del afectado hacer uso directamente del recurso de apelación ante el Administrador, el cual agotará la vía gubernativa. Los recursos de reconsideración y apelación se concederán en efecto suspensivo.

**Artículo 25. Del recurso de reconsideración.-** El recurso de reconsideración será interpuesto en la sede o agencia regional de la DNAU que aprehendió el conocimiento de la reclamación. La DNAU conferirá a la parte opositora el término de cinco (5) días hábiles para que presente sus objeciones y comentarios al recurso de reconsideración.

Surtida la notificación del traslado a la parte opositora y agotado el término de oposición, los Directores Nacionales, a través de la DNAU, tendrán el plazo de quince (15) días para decidir, mediante resolución motivada, el recurso de reconsideración interpuesto contra la decisión emitida en primera instancia, salvo que se determine la existencia de hechos o puntos oscuros que resulten indispensables aclarar para los efectos de la decisión que deba adoptarse. En este caso el plazo de quince (15) días quedará suspendido hasta tanto la DNAU surta las diligencias respectivas.

**Artículo 26. Del recurso de apelación.-**El recurso de apelación será interpuesto o propuesto en la sede o agencia regional de la DNAU que aprehendió el conocimiento de la reclamación, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve en primera instancia la reclamación o la notificación de la resolución que resuelve el recurso de reconsideración.

Cumplidas las fases establecidas en el Capítulo III “Recurso de Apelación” de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, los Directores Nacionales emitirán una resolución de mero obediencia, ordenando el envío de las actuaciones al Administrador para que se surta la segunda instancia.

El Administrador pasará a decidir la apelación, si no se han anunciado pruebas para ser practicadas en la segunda instancia. La decisión deberá ser adoptada en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir de la fecha en que ingresó el expediente al despacho del Administrador, salvo que se determine la existencia de hechos o puntos oscuros que resulten indispensables aclarar para efectos de la decisión que debe adoptarse, caso en el cual el plazo de quince (15) días quedará suspendido hasta tanto se surtan las diligencias respectivas.



Resuelto el recurso de apelación por el Administrador General, queda agotada la vía gubernativa.

## Capítulo VI

### Medios alternos para la solución de las reclamaciones

**Artículo 27. Facultad de avenir.-** Previo al inicio del trámite de reclamación, la DNAU tendrá la facultad discrecional de realizar gestiones tendientes a solucionar las desavenencias surgidas entre las partes. Avenidas las partes, la disconformidad planteada por el cliente se tramitará como una orientación, cuyos resultados se harán constar en los registros de este Despacho. Ante la falta de acuerdo, la DNAU dará curso al procedimiento de reclamación conforme lo establece la presente resolución.

El arreglo al que puedan llegar las partes en forma preliminar, es sin perjuicio del derecho que le confiere la norma al cliente de solicitar con posterioridad la formalización de su reclamación, en caso de que haya resultado infructuosa la diligencia conciliadora, siempre que no hayan precluido los términos establecidos en las leyes, reglamentos, normas sectoriales, regulación vigente aplicable, concesiones, licencias o autorizaciones.

**Artículo 28. Mediación.** En cualquier etapa del proceso, de oficio o a petición de alguna de las partes, la DNAU podrá ordenar por escrito la mediación con el propósito de que las partes puedan llegar a un acuerdo. Dicha mediación será dirigida por un representante de la DNAU y su resultado constará en Acta que será firmada por las partes.

Los acuerdos que formalicen las partes mediante la mediación a que se refiere el presente artículo serán de obligatorio cumplimiento para las partes y, a través de los mismos, se dará por terminado el proceso de reclamación.

En el caso de que las partes no lleguen a un acuerdo sobre los hechos objeto de la reclamación, el proceso continuará de acuerdo a lo establecido en esta resolución.

**Artículo 29. 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.