

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. 22011 -CS

Panamá, 24 de agosto de 2026

“Por la cual se resuelve el Recurso de Reconsideración interpuesto por la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.**, en contra de la Resolución AN No.21931-CS de 4 de agosto de 2026.”

LA ADMINISTRADORA GENERAL
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que mediante la **Resolución AN No.21931-CS de 4 de agosto de 2026**, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos sancionó a la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.**, con una multa de **MIL BALBOAS (B/.1,000.00)**, por incurrir en el incumplimiento de normas vigentes en materia de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, tipificado en el numeral 6 del artículo 64 del Decreto Ley No.2 de 7 de enero de 1997, específicamente el artículo 11 de la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997, el numeral 8 del artículo 28 de dicha excerta legal, y los artículos 8.1 y 8.6 de la Resolución No.JD-3952 de 20 de mayo de 2003;
2. Que la **Resolución AN No. 21931-CS de 4 de agosto de 2026**, fue notificada personalmente a la Apoderada Especial de la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.** el día seis (6) de agosto de 2026;
3. Que la Apoderada Especial de la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.**, presentó el día trece (13) de agosto de 2026 y en tiempo oportuno, el Recurso de Reconsideración en contra de la **Resolución AN No.21931-CS de 4 de agosto de 2026** el cual corre de foja 96 a 97 del expediente Administrativo Sancionador;
4. Que en el Recurso de Reconsideración interpuesto, la Apoderada Especial de la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.**, se hizo referencia básicamente a las siguientes consideraciones:
 - 4.1 Manifestó la Apoderada Especial de Altos de Vistamares, S.A. “que los estados de cuenta fueron generados y remitidos oportunamente a los usuarios, conforme al ciclo de facturación correspondiente y que los consumos objeto de reclamación fueron determinados con base en los registros disponibles para cada unidad.”
 - 4.2 “El numeral 8 del artículo 28 del Decreto Ley 2 de 7 de enero de 1997 contempla el derecho del usuario a recibir su factura; sin embargo, dicho derecho exige que el usuario debe mantener sus datos de contacto (correo electrónico, teléfono y dirección) debidamente actualizados ante el prestador.”
 - 4.3 “En el caso del usuario Ricardo Sánchez, la empresa realizó gestiones para verificar y actualizar la información de contacto registrada en el sistema sin obtener respuesta. La dificultad para hacer llegar la factura obedeció a una imposibilidad fáctica provocada por la falta de actualización de datos por parte el cliente y no la omisión por parte de Altos de Vistamares, S.A.”
 - 4.4 La Apoderada Especial solicitó que la multa impuesta a su representada por la suma de mil balboas (B/.1,000.00) sea “revocada o disminuida, toda vez que la sociedad Altos de Vistamares, S.A., se caracteriza por brindar una constante y eficiente

atención al usuario, habiendo actuado en todo momento con diligencia, buena fe y sin intención de causar perjuicio alguno a los usuarios.”

5. Que, vistos los hechos expuestos por la Apoderada Especial de la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.**, corresponde a esta Autoridad Reguladora resolver el Recurso de Reconsideración interpuesto, previa las siguientes consideraciones:
- 5.1. El presente Procedimiento Administrativo Sancionador tiene su origen en una denuncia presentada por los usuarios Mario Pérez Largaespada y Ricardo Sánchez en contra de la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.**, en su condición de tenedora de una licencia para prestar las actividades de producción y distribución de agua potable, conferida por la ASEP mediante la Resolución JD-3952 de 20 de mayo de 2003.
- 5.2. La denuncia de los clientes Mario Pérez Largaespada y Ricardo Sánchez radicó en la disconformidad con la no entrega de los estados de cuenta y facturas por el servicio prestado.
- 5.3. No existe evidencia en el expediente sancionador que la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.** haya remitido a los clientes enunciados, las facturas con la antelación a su pago, por el contrario, el señor Mario Pérez Largaespada presentó el estado de cuenta que le entregaron en las oficinas de la prestadora el día siguiente de la visita en su residencia, de personal de la empresa, para indicarle que debía la suma de B/.263.47, con la amenaza de corte de suministro sino pagaba ese día (28 de abril de 2024). Tal situación la expuso el señor Mario Pérez Largaespada en nota del 29 de abril de 2021 dirigida a la prestadora y entregada el 30 de abril de ese año.
- 5.4. El Derecho del Cliente establecido en la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 se refiere a recibir las facturas. Siendo esto así, el prestador debe asegurar su entrega por medio “idóneo,” el cual se refiere al mecanismo o herramienta más adecuado o conveniente que tenga la empresa para lograr el objetivo, que en este caso es que el usuario conozca de su consumo con la debida antelación a su pago.
- 5.5. Es necesario enfatizar que la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.** no demostró cuales fueron las gestiones que se realizaron “para verificar y actualizar la información de contacto” a la que hizo referencia en su memorial, por tanto, su responsabilidad no dependía de la actualización de los datos por parte del cliente, sino de cumplir con el Reglamento de Deberes y Derechos de los usuarios, que establece el derecho de “recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.”
- 5.6. Finalmente es necesario resaltar que esta Autoridad cumplió con todas las etapas del Procedimiento Administrativo Sancionador que estipula el Decreto Ley 2 de 7 de enero de 1997, decidiendo imponer a la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.** una multa por la suma de mil balboas (B/1,000.00), proporcional a la infracción cometida, la cual fue fijada tomando en cuenta las circunstancias denunciadas, además de ser la mínima que establece dicha excerta legal.
6. Que, al evaluar los argumentos presentados por la Apoderada Especial de la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.**, esta Autoridad Reguladora concluye, que no se han introducido nuevos elementos o razones que permitan modificar o revocar la decisión adoptada en la **Resolución AN No.21931-CS de 4 de agosto de 2026**, razón por la cual;

RESUELVE:

PRIMERO: DENEGAR el Recurso de Reconsideración interpuesto por la Apoderada Especial de la sociedad **ALTOS DE VISTAMARES, S.A.** en contra de **Resolución AN No.21931-CS de 4 de agosto de 2026**.

SEGUNDO: MANTENER en todas sus partes el contenido de la **Resolución AN No.21931-CS de 4 de agosto de 2026**.

TERCERO: COMUNICAR que con la presente Resolución se agota la vía gubernativa.

CUARTO: ADVERTIR que la presente Resolución regirá a partir de su notificación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 26 de 29 de enero de 1996, modificada, por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, Decreto Ley 2 de 7 de enero 1997, Resolución JD-3952 de 20 de mayo de 2003 y la Resolución AN No.21931-CS de 4 de agosto de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



ZELMAR RODRÍGUEZ DE MASSIAH
Administradora General

EXP:021-23/044-21
ZRdeM/meg/lhj

